

User-Centered Design einer Applikation für Filialleiter einer Ladenkette

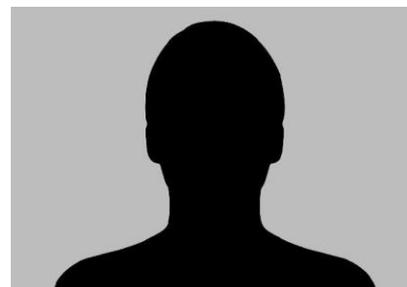
Denner betreibt über 800 Filialen in der Schweiz und Liechtenstein, welche jede Woche diverse Aktionsartikel anbieten. Diese werden oft aufwändig beworben und genau geplant. Zu dieser Planung gehört auch, für jede Filiale einen Mengenbedarf festzustellen, um die Ware in der benötigten Menge beim Lieferanten zu bestellen und später die bestellte Ware auf die Filialen zu distribuieren. Denner macht sich das Detailwissen seiner Filialleiter zunutze und lässt diese für jede Aktion einen Bestellvorschlag ausfüllen.

Die aktuelle Applikation für die Erstellung eines Bestellvorschlags durch die Filialleiter erfordert einen enormen manuellen Aufwand und entspricht nicht den heutigen Erwartungen an die Usability. Zusätzlich sind die generierten Daten nicht mit den neuen ERP-Systemen kompatibel. Eine Neuentwicklung soll von Beginn weg nutzerzentriert durchgeführt werden.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist, eine genaue Analyse über die Anforderungen durchzuführen und anschliessend eine neue Applikation für die Filialleiter von Denner nutzerzentriert zu entwickeln, welche das Ausfüllen der Bestellvorschläge einfach und effizient ermöglicht. Die Entwicklung der Applikation wurde anhand eines User-Centered-Design-Prozesses durchgeführt. In der ersten Phase „User&Domain-Research“ wurden mittels Contextual Interviews die Ziele und Bedürfnisse der Filialleiter sowie ihr Kontext beim Ausfüllen eines Bestellvorschlags ermittelt. In der nachfolgenden Phase „Requirements-Analyse“ wurde der Job „Bestellvorschlag ausfüllen“ im Detail analysiert und die wichtigsten Pains ermittelt. Während der anschliessenden „Design&Prototype-Phase“ wurde in enger Zusammenarbeit mit den Filialleitern und anderen Stakeholdern bei Denner die neue Applikation iterativ konzeptioniert und als Prototypen umgesetzt. Damit wurde bei Denner erstmals eine Applikation mit engem Einbezug der internen Kunden entwickelt. Mittels dieses Vorgehens konnten Pains minimiert und damit ein erheblicher Mehrwert für die Filialleiter geschaffen werden.

Ein User-Test mit dem Prototyp hat gezeigt, dass die Erwartungen der Filialleiter übertroffen sind und dass die Applikation ab dem ersten Tag effizient genutzt werden kann.

Schliesslich wurde die Webapplikation anhand der Prototypen und den Erkenntnissen aus den User Tests basierend auf der vorhandenen IT-Umgebung entwickelt. Die Applikation wird voraussichtlich ab Mitte August 2022 für die Ausarbeitung von Bestellvorschlägen für alle Filialen im Einsatz sein.

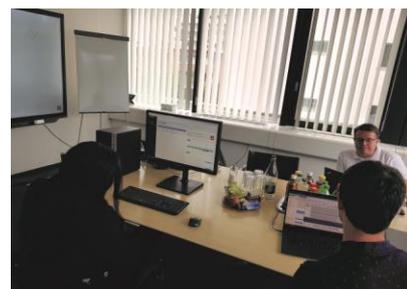


Diplomand

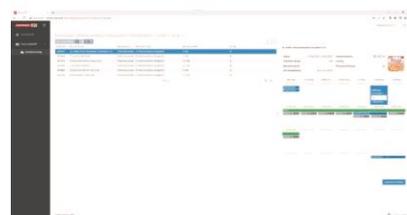
Felix von Tiedemann

Dozent

Hans-Peter Hutter



User-Test des Prototypen mit
Filialleitern von Denner



Screenshot der finalen Applikation im
Einsatz bei Denner ab August