

USER INTERFACE VON UNTERNEHMENS- SOFTWARE

PROJEKT **DLBUXUIU01**
PORTFOLIO

TUTOREN:

- TIM HEILER
- DR.-ING. MATHIAS BAUER

FINALISIERUNGSPHASE
ABGABE 3

DENISE CHEN
MATRIKELNR. 32210003
BA UX DESIGN

Unternehmenssoftware FEHLERDATENBANK

TO~~T~~Pedo



Unternehmenssoftware FEHLERDATENBANK

Überblick:

- Firma: Torpedo
- Produkte: Außenbootmotoren
- System: Fehlerdatenbank für den Kundenservice
- Hardware: Laptop/ Desktop

Vorgehen:



Torpedo



Personas & User Need Statements

DEFINE

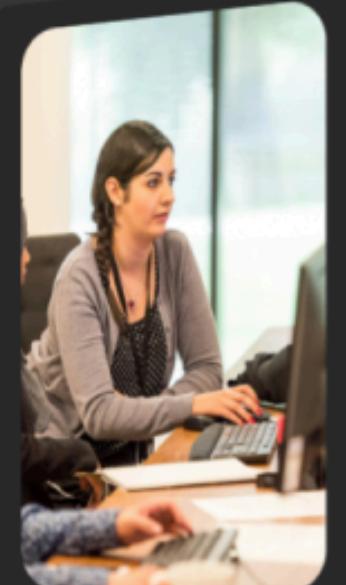
Als Kundendienstmitarbeiter muss ich für jede Rücksendung einen Fall anlegen, um relevante Infos zu hinterlegen.

Als Kundendienstmitarbeiter möchte ich den Status des Falls sehen können, um Maßnahmen einzuleiten zu können.

Als Mitarbeiter möchte ich eine Suchfunktion, um schnell nach Fällen, Produkten u. Ä. zu suchen.

Als Mitarbeiter brauche ich eine Liste mit bekannten Fehlern, damit ich Fälle diesen zuordnen kann.

Als Techniker möchte ich eine genaue Fehlerbeschreibung, um ggf. den Fehler schnell beheben zu können.



Beruf: Kundendienst-servicemitarbeiterin
Erfahrung: bei Torpedo seit 2 Jahren
Verantwortlichkeit:

- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Priorisierung von Fehlern



Ziele:

- Priorisierung kritischer Probleme, um wichtige Kunden schnell zufriedenzustellen
- klarer Überblick über den Bearbeitungsstatus von Fehlern

Kathrin, 37

66 Die Excel-Tabellen für die Menge an Rücksendungen reichen einfach nicht mehr aus! 99

Persönlichkeit & mehr:

- technische Kenntnisse
- Bootsmotor-Kenntnisse
- Kommunikations-Fähigkeiten
- Lernfähigkeit
- Fokus
- Strukturiertheit



Pain Points:

- komplexe und unübersichtliche Fehlerlisten, die schwer zu navigieren sind
- zu viele Klicks, um Fehler zu bearbeiten oder nach Fehlern zu suchen



Beruf: Techniker für Boote
Erfahrung: bei Torpedo seit 1 Jahr
Verantwortlichkeit:

- Analyse & Bearbeitung von technischen Fehlermeldungen



Ziele:

- Effiziente Problemlösung (schnell komplexe Probleme beheben)
- Transparenz und Nachverfolgung (klarer Überblick)
- Wiederkehrende Fehler vermeiden

Max, 29

66 Ich brauche einen schnellen und einfachen Einblick in die für mich relevanten Fehler. 99

Persönlichkeit & mehr:

- technische Kenntnisse
- Bootsmotor-Kenntnisse
- Kommunikations-Fähigkeiten
- Lernfähigkeit
- Fokus
- Strukturiertheit

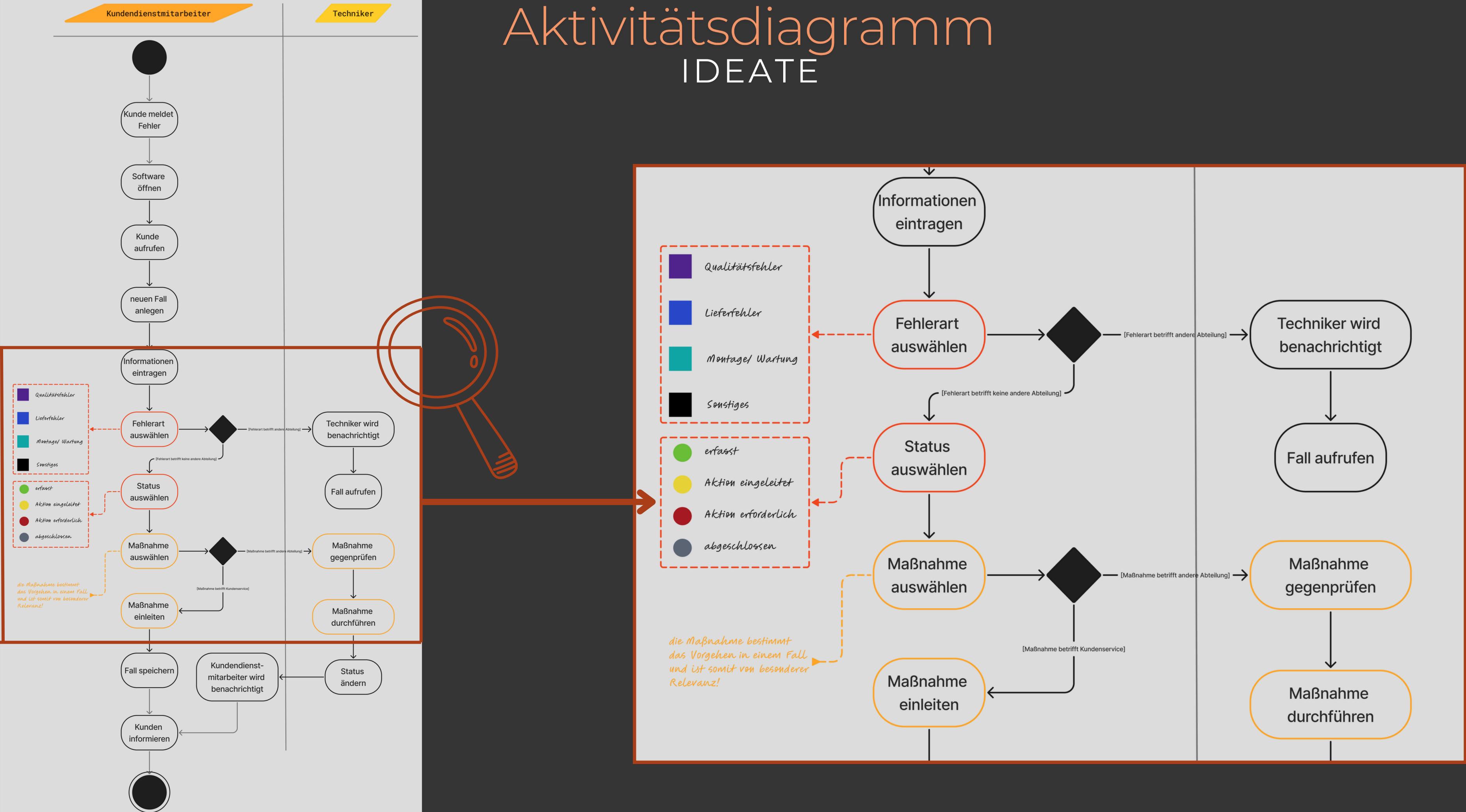


Pain Points:

- unvollständige Fehlerbeschreibungen
- schwierige Nachverfolgung von wiederkehrenden Fehlern
- Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen

Aktivitätsdiagramm

IDEATE



Wireframes DESIGN

The wireframes illustrate a user interface for managing customer profiles, tracking errors, and handling customer inquiries.

- Dashboard:** Shows a profile for "Kathrin Meier | KM" (Mitarbeiter seit 01.09.2022), "Deine Shortcuts:" (Kunde A, B, C; Fehler 123, 456, 789), and "Individualisiere dein Dashboard" (siehe aktuelle Auswertungen). It includes a donut chart showing error distribution across five categories: Kategorie 1 (+0,2%), Kategorie 2 (+0,7%), Kategorie 3 (+2,5%), Kategorie 4 (-0,5%), and Kategorie 5 (+1,7%).
- Fehler (Error):** Displays a grid of error reports with columns for ID, Type, Description, Status, and Resolution.
- Kundenprofil (Customer Profile):** Details a customer profile for "Kunde XY" (Beispiel-Straße 1, 23456 Stadt, 0123456789, info@kundexy.com). It includes sections for "Qualität" (Quality), "Lieferung" (Delivery), "Montage" (Assembly), and "Ansprechpartner" (Contact Person: Herr Meier, Geschäftsführer; Frau Müller, Reklamationen).
- Sonstiges (Miscellaneous):** Shows a list of "Deine Fälle:" (Your Cases) with details like date, status, and description.
- Historie (History):** A detailed view of a specific error entry (KM 22.10.24: Fehler erfasst) with fields for reference number, date, subject, article, quantity, note, and status.

Styleguide

DESIGN

Orientierung an:



Typografie

Schriftart: Roboto

H1. Überschrift

M1. Menüpunkt

B1. Fließtext

B1. disabled

H2. Überschrift

M2. Menüpunkt/ Buttons

B2. Fließtext

H3. Überschrift

M3. Überschrift/ Buttons

B3. Fließtext

B4. Beschriftung/ Fußnote

Farben

Primärfarben

Neutral colors

Hintergrund

dark-1	#1C1C1C
dark-2	#1E1E1E
dark-3	#2A2A2A
dark-4	#2D2D2D

Sekundärfarben

Brand colors

Marken-Farben

Tertiärfarben

Functional colors

Status

green-7	#6abe39
yellow-7	#e8d639
red-5	#a61d24
gray-8	#595959

Kategorie

purple-5	#51258f
geekblue-6	#2b4acb
cyan-6	#13a8a8
black	#000000

Formen

Rechtecke

Rahmen

- Kreise
- Quadrate
- Kategorie
- Status

ICONS

CustomerService	Bell	PushpinOutlined	Fullscreen	SearchOutlined	UserOutlined	Home
Right	CaretDown	QuestionCircle	InfoCircle	Close	Check	Plus
Delete	Form	FileAdd	History	ExclamationCircle	PaperClip	SaveOutlined
Contacts	Dislike	Phone	ShareAltOutlined	Ellipsis	ArrowRight	Edit
Filter	BarChart	Bank	Flag	Mail	UpCircle	DownCircle

Screen-Designs

DESIGN

Hauptziele:

- schnelle Handhabung von Fehlern
- Transparenz im Umgang mit Fehlern
- einfacher Überblick & Umgang

Toppedo Suche nach... Be

Dashboard Fehler Kunden Sonstiges

Filter Kundenliste letzte Treffer deine Favoriten

Kundenprofil

Kundennummer: 9876 Bank

Kunde XY
Beispiel-Straße 1
23456 Stadt
0123456789 Handy

info@kundexy.com E-Mail

Ansprechpartner:
Herr Meier, *Geschäftsführer*
Frau Müller, *Reklamationen* Kalender

Hinweise:
Hauptkommunikation: per Mail
Großkunde seit 06.11.2023
Haupt-Reklamationsgrund: Qualität 👎

Kundenart: B2B ...

Individualisierbare dein Dashboard edit

Verteilung nach Fehlerkategorie des Kunden YX:

Qualität	42,05%
Lieferung	8,92%
Sonstiges	38,01%
Montage	11,02%

... ...

see further evaluations

Alle Fälle:

Kategorie	Datum	Fallnr.	Kürzel	Bestellung	Artikel	Fehlerbeschreibung	Status
Lieferung	25.10.24	24162	SK	PO 337	Motor XP10	Lieferfehler	falscher Lieferort erfasst
Sonstiges	22.10.24	24158	AZ	PO 549	Motor XP10	unzufrieden	Kunde mag es nicht erfasst
Sonstiges	16.10.24	24153	SK	PO Z-99	Zubehör XP8	unzufrieden	ästhetisch nicht passend Maßnahme
Qualität	14.10.24	24152	AZ	PO 321	Motor TC5	Produkt defekt	Teil durchgebrochen erfasst
Qualität	12.09.24	24123	KM	PO 123	Motor TC5	Produkt kaputt	etwas abgebrochen erfasst
Qualität	11.09.24	24121	KM	PO 346	Motor DC3	Produkt defekt	nicht funktionsfähig Maßnahme
Lieferung	10.09.24	24115	KM	PO 567	Motor TC5	Lieferfehler	Lieferadresse inkorrekt Maßnahme
Lieferung	10.09.24	24110	SK	PO 567	Motor TC5	Lieferfehler	Lieferadresse inkorrekt Maßnahme
Montage	09.09.24	24103	KM	PO 789	Motor XP10	Wartung	voraus. reguläre Wartung Aktion
Sonstiges	06.09.24	24098	KM	PO 890	Zubehör TC5	unzufrieden	Erwartungen unerfüllt Aktion
Qualität	03.09.24	24096	KM	PO 890	Motor TC5	Produktfehler	nicht kompatibel Maßnahme
Qualität	02.09.24	24090	KM	PO 346	Zubehör DC3	Produkt...	soll nicht passen Maßnahme
Qualität	02.09.24	24086	AZ	PO B-78	Motor XP10	Produktfehler	macht laute Geräusche Maßnahme
Lieferung	12.08.24	24049	KM	PO C-10	Zubehör AB	Verspätung	Kurier hat sich verzögert abgeschlossen
Montage	09.07.24	24033	KM	PO Z-02	Motor DC5	Montagefehler	fehlerhaft montiert Aktion
Sonstiges	21.06.24	24026	AZ	PO 331	Motor DC1	falsch bestellt	falscher Artikel bestellt Aktion
Qualität	19.04.24	24017	KM	PO 156	Motor TC3	Produkt defekt	Motor startet nicht mehr Maßnahme
Qualität	13.03.24	24010	SK	PO 558	Motor TC4	Produktfehler	nicht kompatibel Aktion
Sonstiges	05.01.24	24003	KM	PO 333	Zubehör XP8	anderes	unklar Aktion

Screen-Designs

DESIGN

Dashboard:

- direkter Start in die Arbeit
- Ansicht komplett individualisierbar

The image displays two versions of a software dashboard titled "TOTpedo". The left version is labeled "Individualisierbare dein Dashboard" and features a circular donut chart at the bottom left with the text "Q3/24". The right version is labeled "Deine Shortcuts:" and "Effektivität der Techniker-Abteilung: 78% Quote der Techniker". Both versions include sections for "Deine To-Dos:", "Deine Fälle:", and "Deine letzten Aktivitäten:". The "Deine Fälle:" section shows a table with columns: Fallnr., Kürzel, Artikel, Fehlergrund, Status, and Aufgabe. The "Deine letzten Aktivitäten:" section shows a table with columns: Datum, Fallnr., Kürzel, and Aktivität. The "Deine Shortcuts:" section lists "Kunden:" (Kunde A, Kunde B, Kunde XY) and "Fehler:" (24123, 24999, 23456). The "Effektivität der Techniker-Abteilung:" section includes a progress bar and a link "siehe weitere Auswertungen". A large red arrow points from the bottom-left configuration to the top-right configuration.

Fallnr.	Kürzel	Artikel	Fehlergrund	Status
24161	KM Zubehör AB		Lieferfehler	erfasst
24159	KM Motor XP8		zu viel bestellt	erfasst

Datum	Fallnr.	Kürzel	Aktivität
24.10.24	24123	KM	neuen Fall angelegt
24.10.24	24122	KM	Fall abgeschlossen
24.10.24	24121	KM	Maßnahme eingeleitet
24.10.24	24120	KM	Status geändert
23.10.24	24115	KM	Maßnahme eingeleitet
23.10.24	24111	KM	neuen Fall angelegt

Screen-Designs

DESIGN



Fehler:

- nach Kunden sortiert
- leicht & effizient anzulegen



Unternehmenssoftware FEHLERDATENBANK

Totpedo

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!