Modul: DLBUXUIU01 - User Interface von Unternehmenssoftware

Semester: 4. Semester - Vollzeit **Studiengang:** Bachelor UX Design

Tutoren: Jurek Breuninger, Mathias Bauer

Finalisierungsphase:

Aufgabe 1 - Fehlerdatenbank für den Kundenservice

Verfasserin der Hausarbeit:

Chiara Dent Narzissenweg 3 88085 Langenargen Martrikelnummer: 32110930







Projektüberblick

Worum geht's?

Phase 1 - Verstehen & Erkunden

Zu Beginn wurden die betroffenen Nutzer und der Problemraum erfasst. Durch Brainstorming, Diagramme & Journey Maps konnten funktionale und nicht-funktionale Anforderungen an das System definiert werden.

Phase 2 - Ideenfindung & Konzeption

Auf Grundlage der Anforderungen entstand das Interaktionskonzept. Die Entwicklung eines Designsystems beeinhaltete neben Logo, Farbwelt, Formsprache und Typografie auch die einzelnen Interaktionselemente. Diese entstanden in einem Zug mit ersten Zeichnungen des Screen-Design.

Phase 3 - Validieren & Umsetzen

Im letzten Schritt wurde das Screen-Design verfeinert und interaktiv miteinander verknüpft. Der resultierende Prototyp wurde iterativ getestet und kontinuierlich zum finalen Produkt weiterentwickelt.



Nutzer verstehen

Was brauchen die Nutzer?

Um die Bedürfnisse und Herausforderungen der Nutzer zu verstehen, wurden typische Nutzungsszenarien analysiert und in einer User Journey Map visualisiert. Sie zeigt die Schritte, Gedanken und Emotionen des Kundenservice und der Kunden im Verlauf eines Servicefalls – von der Problemerkennung bis zur Rückmeldung. Dieses Vorgehen hilft, zentrale Schmerzpunkte und Verbesserungsmöglichkeiten systematisch zu identifizieren.

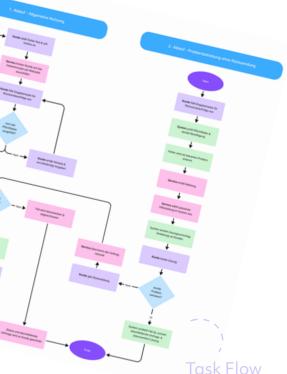
	Nutzung vor 2.	KouravinoB	S. Kontakt herstenen	konkretisieren	anlegen	Kunde
	Kontaktaufnahme	-uswählen		Relevante Informationen / erwähnen (zb.		Rücks oder 1
Aution des funden N	Motor auf dem Wasser Motor lässt sich nicht mehr starten. Ursache	kunde waris hav den er das Problem am leichtesten und schnellsten schildern kann	Mail, Kontaktformular, soziale Medien) über gewählten Touchpoint	Bestellnummer, Seriennummer, Screenshots) • Erwartungen klären (zb. Rückgabe, Reparatur, Ersatz)		Abhoi Rückt
			Kunde wird betragt (Live-Crist)	 Fehler wird ermittelt (evtl. Lösungsschritte) Hilfe durch Handbücher, Ersatzteile oder Videos 	Service legt neuen Rücksende- und Reparaturauftrag an (zb. Screenshot, Ticketnummer, Fehler)	Kune
				E-Mail	Excel-Liste	E-Ma
55 Touchpoints	Produkt, Handbuch, Website (FAQ), Hotline	E-Mail Kontaktformular Telefon-Hotline Live-Chat	E-Mail Kontaktformular Telefon-Hotline Live-Chat	Kontaktformular Telefon-Hotline Live-Chat Soziale Medien		Kuts
		Soziale Medien Kunde: Hoffnung,	Soziale Medien Kunde: neutral, evtl. Unsicherheit	Kunde: Unsicherheit		Flex
Gefühle und Gedanken	Kunde: Zufriedenheit, Frustration, Verwirrung, Hiffosigkeit, Ungeduld	Kunde: Hottnung Begeisterung über Vielfalt der Kontaktmöglichkeiten	weicher Weg der Beste ist Senzier, Routine, leichte Überlastung Konzentration, Zeitdruck; genervt wenn Angaben fehlen	machen sind, dankbar üb Service als Unterstützung Service; hab ich alle Angaben um richtiges Problem zu identifizieren generw/gestresst	fehlende Angaben, gestresst durch manuelle Eingabe	Sen ang Erst (Sta
Schmerzpunkte		Kein einheitliches System um defekt zu reklamierer	- Keine automatische Bestätigung über Anfrage	 Fehlerhafte Beschreibungen und fehlende Angaben 	- Manuelles Ersteller ods Rücksendeformulars	R
				-> klare Fehlerrücksend	le- Automatisches Anlegen	des A
Möglichkeiten	Keine Fehlermeldung, kein QR-Code zur schnellen Hilfe	ein Keine klare Anleitung zur Rücksendung	Lange Wartezeit oder unklare Antwort möglich	Maske auf Website würde einheitliche Angaben und Klarheit bieten Upload-Funktion für Bilder, Prüfberichte,	rde Rücksendeauftrags nd	(5
		and a billion Was fire			Automatische Verknüpfung von	
Anforderungen		Einheitlicher Weg für Rücksendeauftrag Maske für Rücksendeauftrag mit allen erforderlichen Informationen		Bilder, Prutbersonse, Kundenkommunikat		đ

`___ User Journey Map

Schmerzpunkte

- Möglichkeiten

- 1. Unvollständige Informationen
- einheitliche Formulare mit Pflichtfeldern
- 2. keine Rücksendeunterstützung
- unterstütze Rücksendung
- 3. Unklare Reparaturprozesse
- Status-Tracking und E-Mail-Updates
- 4. Kundenfeedback ohne Wirkung -> Interne Verbesserung durch Feedback



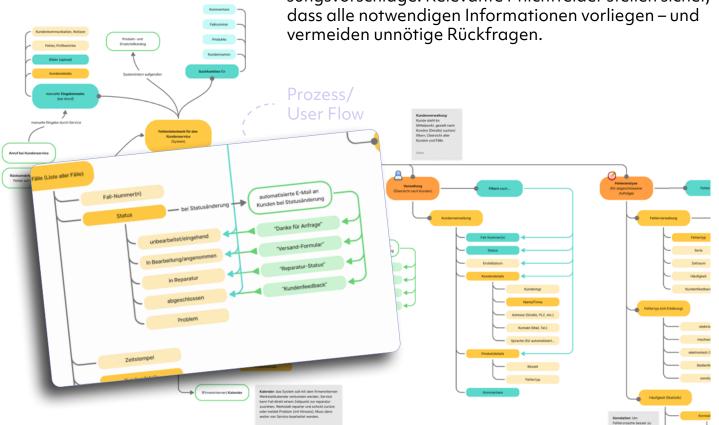


Interaktionskonzept

Struktur & Systemlogik

Das Interaktionskonzept definiert zentrale Nutzerwege, sowohl von Servicekräften, als auch von Kunden und sorgt für eine durchgängig intuitive Bedienung.

Durch die selbstständige Eingabe des Problems im Fehlerformular auf der Website beschleunigen Kunden den Prozess und erhalten gegebenenfalls bereits erste Lösungsvorschläge. Relevante Pflichtfelder stellen sicher, dass alle notwendigen Informationen vorliegen – und vermeiden unnötige Rückfragen.





Automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen informieren Kunden über den aktuellen Auftragsstatus.

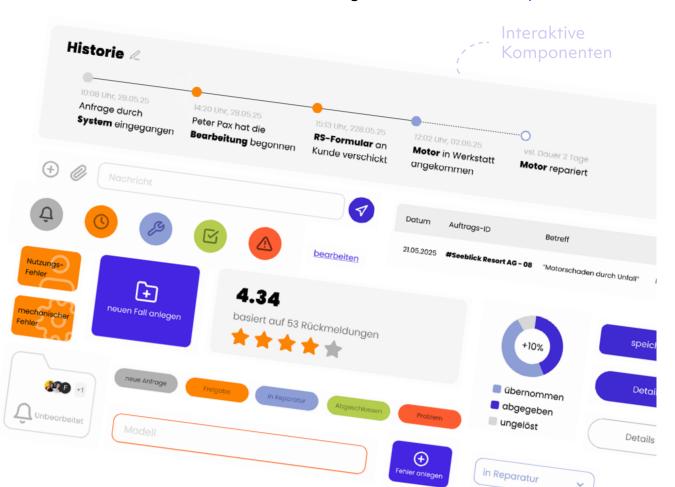
Nach Abschluss des Falls wird zusätzlich ein Feedback-Link versendet, um das Qualitätsmanagement kontinuierlich zu unterstützen.



Visuelle Sprache entwickeln

Logo, Farben, Typografie, Komponenten

Das Logo bildet die Grundlage der visuellen Identität. Daraus leiten sich Farbwelt, Formensprache, Typografie und letztendlich die Gestaltung der interaktiven Komponenten ab.



Logo **S**Torpedo **S**Torpedo **S** Torpedo **Farbpalette** #402AD2 #8FA0D8 #FF8400 #F0F0F0 Typografie H1 Überschrift 32 px **Poppins H2 Überschrift** regular black extrabold 24 px H3 Überschrift 21 px ABCDEFGHIJKLM NOPQRSTUVWXYZ **H4 Überschrift** 16 px abcdefghijklm nopqrstuvwxyz Fließtext 16 px 0123456789.,?! **Button** 16 px



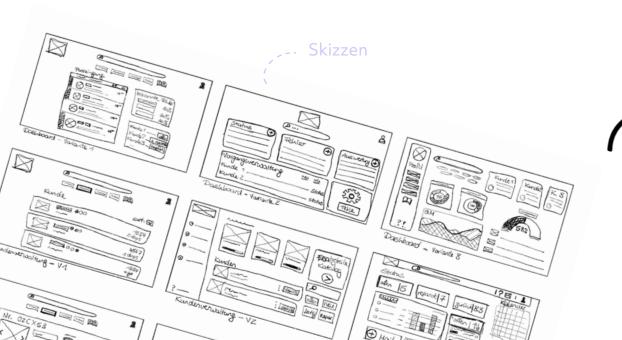
Interface mit System & Stil

Visuelle Umsetzung

Auf Basis des Interaktionskonzepts und der definierten Designsprache wurden die interaktiven Elemente zu vollständigen Screens ausgearbeitet.

Erste Ideen entstanden in schnellen Skizzen, wurden iterativ verfeinert und schließlich zu High-Fidelity-Prototypen weiterentwickelt.

Im letzten Schritt wurden die einzelnen Screens verknüpft und in interaktive Abläufe überführt.





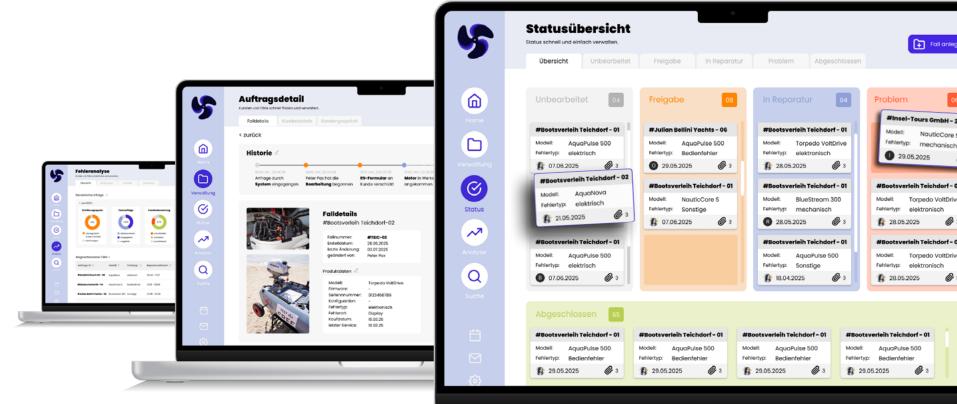
High-Fidelity-Prototypen



Das finale Produkt

Ergebnisse der Anwendung

Neben der automatisierten E-Mail-Benachrichtigung an Kunden behält auch der Service jederzeit Überblick über den Auftragsstatus. Die Statusübersicht visualisiert alle laufenden Fälle und ermöglicht eine schnelle und intuitive Anpassung per Drag & Drop.



Hier gehts zum klickbaren Prototypen: