

# Software Engineering

## Exercise 2

**Jonas Allali**

2965826

st116462@stud.uni-stuttgart.de

**Timo Hüttner**

3220544

st148236@stud.uni-stuttgart.de

**Heinrich Pauli**

3245875

st150482@stud.uni-stuttgart.de

**Jena Satkunarajan**

2965839

st116472@stud.uni-stuttgart.de

## Aufgabe 1: Kano

a)

- **Basis-Merkmale:** Sind grundlegende Merkmale, die der Kunde (teils unbewusst) als selbstverständlich erachtet und deren Vorhanden sein nicht explizit zu einer Steigerung der Zufriedenheit führen, deren Abwesenheit/Nichterfüllung jedoch schnell Unzufriedenheit mit sich bringen.

*Im Kontext des Smartphone Szenarios:* Fehlender Kopfhöreranschluss.

- **Leistungsmerkmale:** Sind dem Kunden bewusste und von diesem explizit verlangte Merkmale, die direkten Einfluss auf die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit haben.

*Im Kontext des Smartphone Szenarios:* Lange Akkulaufzeit.

- **Indifferenzmerkmale:** Sind Merkmale, deren Vorhanden sein/Nichtvorhanden keinen Einfluss auf die Zufriedenheit/Unzufriedenheit des Kunden (im generellen) haben.

*Im Kontext des Smartphone Szenarios:* Eingebauter Barcode-Scanner.

- **Begeisterungsmerkmale:** Sind Merkmale, die der Kunde nicht explizit erwartet, jedoch Nutzen steigernd wirken und als spezielles Merkmal, dem Namen gerecht werdend, für Begeisterung sorgen.

*Im Kontext des Smartphone Szenarios:* (Funktionierende) Sprachsteuerung.

- **Rückweisungsmerkmale:** Sind Merkmale, welche vom Kunden weder erwartet, noch erwünscht sind und bei Vorhanden sein zu Unzufriedenheit führen.

*Im Kontext des Smartphone Szenarios:* Automatischer (schwer deaktivierbarer) Upload sämtlicher Bilder/Videos/Audios auf die Cloud.