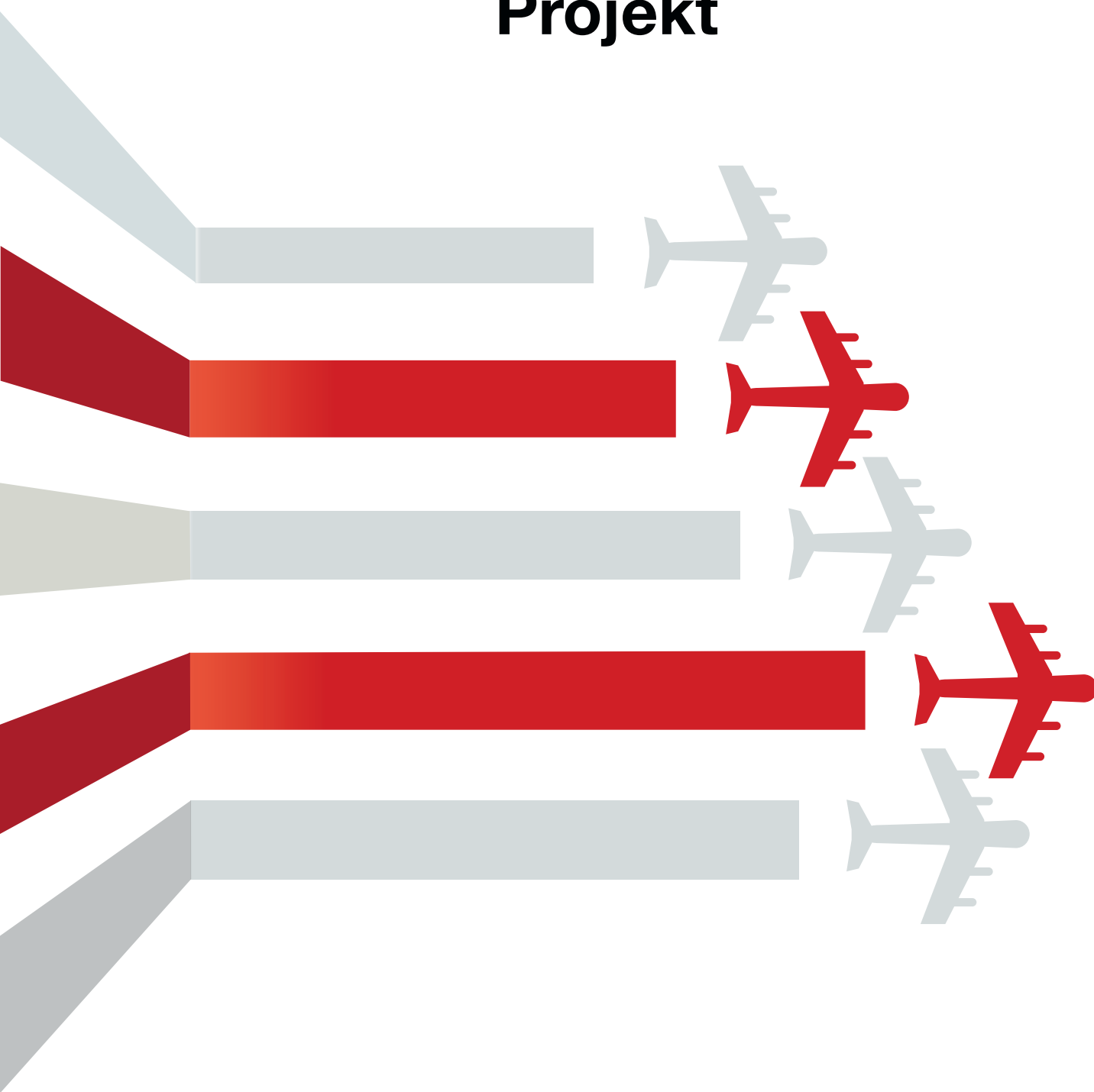


# Usability-Test Projekt



Verfasserin:  
Nadiia Zwyssig  
Studiengang:  
WDD 318  
12 Februar

# Inhaltsverzeichnis

## Usability-Test

### «**swiss.com**»

1. Einleitung	3
2. Über Swiss International Airlines	4
3. Testmethoden	7
4. Technische Details	8
5. Zielgruppe	10
6. Die Testpersonen	11
7. Testcases	12
8. Erwartetes Ergebnis	20
9. Testergebnisse	26
10. Befragung	29
11. Heuristische Evaluation	34
12. Verbesserungsvorschläge	45
13. Fazit	46
14. Quellenverzeichnis	



# 1. Einleitung

Mit dem Usability Test über die Buchungswebseite der swiss.com möchte ich meine gelernten Kenntnisse und Fähigkeiten in diesem Bereich vertiefen und in die Praxis Umsetzen.

Die „Heuristische Evaluation“ von Jakob Nielsen wurde als erstes angewendet um mit den Erkenntnissen ein zielführendes Konzept für den Usability-Test zu erlangen. Auf Basis dieser Evaluation habe ich die Kernpunkte und potentielle Schwachstellen in der Usability definiert und priorisiert. Dies hat mir schlussendlich geholfen, auch die Ergebnisse vom Test korrekt zu interpretieren und zu bewerten.

Mit drei Testpersonen konnte ich den Usability Test durchführen und anschließend Auswerten. Mit Hilfe dieser Auswertung habe ich Vorschläge für Verbesserungen ausgearbeitet und diese dazu auch priorisiert.

Der Usability-Test wurde schriftlich und audio-visuell dokumentiert.



## 2. Über SWISS

Swiss International Air Lines (SWISS) ist eine Fluggesellschaft mit dem Sitz in der Schweiz. Swiss fliegt ab Zürich, Genf und Lugano und hat weltweit über 100 Destinationen in 43 Ländern. Mit einer Flotte von 90 Flugzeugen befördert SWISS jährlich rund 17 Millionen Passagiere. Die Fracht-Division Swiss WorldCargo bietet ein umfassendes Airport-to-Airport Dienstleistungsangebot für hochwertige Güter und betreuungsintensive Fracht zu rund 130 Destinationen in über 80 Ländern an.

Als Fluggesellschaft der Schweiz steht SWISS für deren traditionellen Werte und verpflichtet sich zu höchster Produkt- und Servicequalität. 2017 erwirtschaftete SWISS mit über 8'800 Mitarbeitenden einen Umsatz von rund CHF 5 Milliarden. Sie ist ein Teil der Lufthansa Group und Mitglied der Star Alliance, dem weltweit grössten Netzwerk von Fluggesellschaften.

Die Website ist responsive und es gibt auch eine Mobile oder Tablet App, sie ist verfügbar auf Android und iOS. Aus Verbrauchersicht ist die Website grossartig. So kann direkt auf der Startseite nach Flügen gesucht werden und man wird über aktuelle Sonderangebote informiert, ohne dass danach gesucht werden muss.

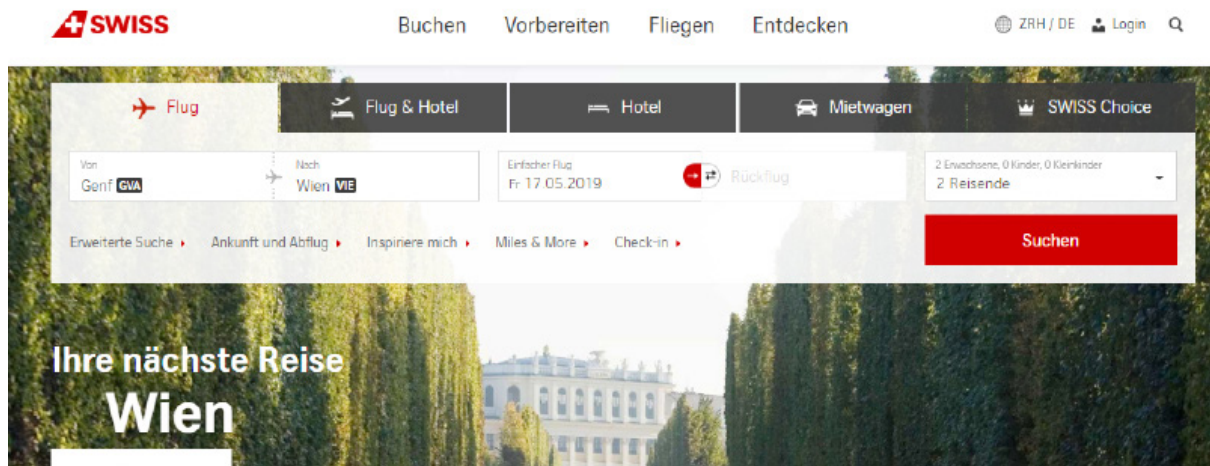
Ein Ziel der Website ist der Online-Verkauf von Flugtickets und anderen Dienstleistungen, wie zum Beispiel Hotel Buchung, Reiseaktivitäten, Autovermietung, Reiseversicherung und so weiter. Besonders der Kauf von Flugtickets soll möglichst einfach für den Endkunde sein. Kaufen die Endkunden direkt über die Webseite Ihre Flugtickets, dann kann die Fluggesellschaft die Provisionen an

die Reisebüros umgehen und somit der Gewinn steigern. Genau aus diesem Grund, soll der Buchungsprozess auf der swiss.com Webseite möglichst einfach und intuitiv sein.

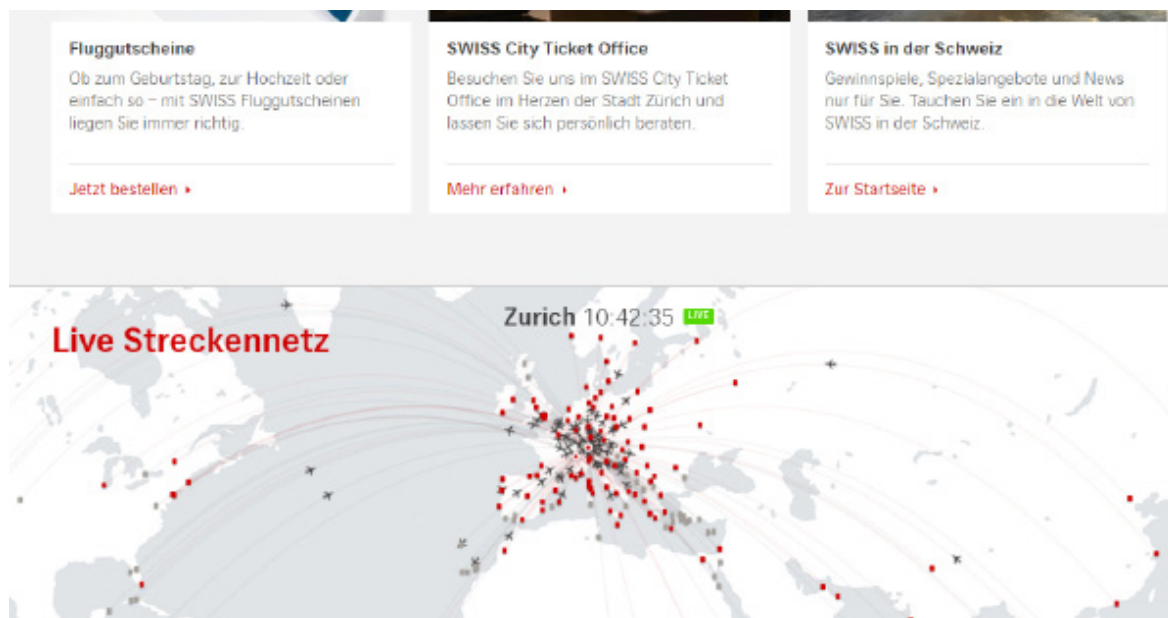
Beim Besuchen der Webseite merkt man, dass sie eine benutzerfreundliche Webseite ist und die Bedürfnisse der Kunden eine hohe Priorität hat. Aber hinterlässt die Webseite wirklich einen guten Eindruck bei den Endbenutzern, egal in welchem Alter sie sind und mit unterschiedlichen Computerkenntnisse? Das werde ich herausfinden und werde Verbesserungsvorschläge präsentieren, wie man die Webseite noch intuitiver erstellen kann.

Das Ziel des Tests ist es zu analysieren, wie die Benutzer der Buchungsprozess durchführen und welche Unklarheiten oder Verbesserungsmöglichkeiten es in diesem Prozess noch gibt. Dabei sollen die Benutzer nicht beeinflusst werden und sollen sich ganz natürlich Verhalten.





Schauen wir uns den Markeninhalt der Fluggesellschaft an, ins besonders die Webseite [www.swiss.com](http://www.swiss.com). Bei meinem Besuch von dieser Webseite sehe ich, dass sie ausschliesslich für den Verbraucher gemacht wurde. Auf der Startwebseite der Swiss, befindet sich in der Mitte die Flugsuch- und Buchungsfunktion. Schaut man weiter nach unten befinden sie zuerst die Spezialurlaubsangebote und anschliessend erfährt man mehr über die Punktekreditkarte von Miles and More. Gefolgt von neuesten Nachrichten und Richtlinienänderungen, sowie auch eine Live Streckennetz mit einer Animation bei dem man sieht, wo auf der Welt die Swiss Flugzeuge sich gerade befinden.



# 3. Testmethoden

Es gibt viele Methoden zur Bewertung der Schnittstelle, z.B. Expertenauswertung der Schnittstelle, Sammeln verschiedener Statistiken, Überwachung der Pupillen des Benutzers, Länge der Mausbewegung messe, Anzahl der gedrückten Tasten bei grundlegenden Aufgaben zählen usw.

In diesem UX Test werden die folgende Methode gewählt: Als erstes werden die Testkandidaten in den UX Test eingeführt, damit sie verstehen um was es bei diesem Test geht. Anschliessend werden die Testbenutzer aufgefordert, vier Aufgabe zu lösen um zu sehen, ob der Buchungsprozess einfach zu meistern ist oder ob es Schwierigkeiten in diesen Aufgaben gibt. Dann werden die aufgetretenen Probleme diskutiert und Verbesserungsmöglichkeiten ausgearbeitet. Zum Schluss werden Fragen aus dem Fragebogen beantwortet.

An dem Test sollten die wahrscheinlichsten zukünftigen Benutzer der Webseite beteiligt sein. Daher war es notwendig, die Teilnehmer sorgfältig auszuwählen und sie einzeln zu befragen. Dabei sollen die Teilnehmer begleitet werden, um durch Beobachtungen die Reaktionen und Überlegungen verfolgt werden können. So können Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit einfacher erkannt und vorgeschlagen werden.

Es werden Testkandidaten gesucht, die noch nie einen UX Test gemacht haben. Beim Beginn des Tests werden die Kandidaten gebeten ihre Handlungen zu kommentieren und «laut zu denken». Falls der Moderator fragen vom Vorgehen des Kandidaten hat, wird er beim Ende der bestimmen Aufgabe sie stellen. Beim Testverlauf in einer Aufgabe dürfen keine Fragen von den Kandidaten beantwortet werden, die das vorgehen bei diesem Test beeinflussen können. Für die Auswertung der Testresultate werden folgende Kriterien verwendet:

- Wurden die Aufträge erfolgreich abgeschlossen
- Wie lange dauerte es, die einzelnen Aufgaben abzuschliessen
- Welche Probleme sind wie oft vorgekommen
- Wie war das Wohlbefinden der Testkandidaten nach dem Test



## 4. Technische Details

Testbedingungen: Die Tests werden in einem separaten Raum mit einem Laptop durchgeführt. Während des Tests wird eine Aufzeichnung vom Notebookbildschirm und dem Ton gemacht. Die Testkandidaten werden dabei nicht gefilmt.

Gerätespezifikation: HP 250 G6 Notebook, Intel Core i5-7200U CPU und 8GB Arbeitsspeicher

Betriebssystem: Windows 10 Home Version 1709

Software für die Aufzeichnung des Tests: OBS Studio 22.0.2

Browser mit dem die Webseite geöffnet wird: Google Chrome





### **ALTER**

- ältere Verbraucher oder-Rentner, die oft genug Zeit und Geld haben, um Urlaub zu machen (ab 65 Jahre)
- Reguläre Flugreisende (ab 16 Jahre – 65 Jahre)

### **WOHNORT**

- Meistens aus der Schweiz, Einheimische unterstützen die lokale Marke
- Europa und weitere Orte auf der Welt

### **FAMILIENSTAND**

- Ledig / Geschieden / Verwitwet
- Verheiratet



# Zielgruppe Definition



### **BEDÜRFNISSE**

- Gutes PreisLeistungsverhältnis
- Komfort (Wunsch, den Alltag zu erleichtern)
- Qualitätssicherung
- Flexibilität
- Sich als Kunde war genommen zu werden (besonderes für Business und First Class Passagiere)

### **EINKOMMEN**

- Alle Verbraucher die ein geregeltes Einkommen haben

### **KAUFVERHALTEN**

- limitiertes Kaufverhalten: hier beschäftigt sich der Käufer im Vorfeld mit dem Produkt, es handelt sich nicht um Spontankäufe. Dennoch kürzt er an einem gewissen Punkt die Entscheidungsfindung ab und entscheidet sich sofort

# 5. Zielgruppe Definition

## Wer fliegt mit der Swiss?

**Erfahrene Reisenden:** Sind einer bestimmten Fluggesellschaft treu. Sie suchen nach Komfort und würden sich nicht nach dem Preis für eine andere Fluggesellschaft entscheiden. Ausserdem nutzen Sie keine Preisvergleich Portale.

**Ältere Konsumenten:** Im Allgemeinen sind das Rentner, die häufig Zeit und Geld haben, um Urlaub zu machen.

**Regelmässige Flugreisenden:** Die Mehrheit reist aus persönlichen Gründen wie Urlaub oder Familienbesuch. Die Hauptmotivation für ihre Treue, ist das Sammeln von Vielflieger- und / oder Treuepunkten (auch genannt Meilen). Sie können in der Regel für Freiflüge eingelöst werden.

**Dringend Reisenden:** Da sie sofort reisen müssen, sind sie eher an Flugverfügbarkeit und direkt Flüge interessiert als an dem Preis oder der Fluggesellschaft. Viele haben aber trotzdem Ihre Favoriten.

**Geschäftsreisenden:** Viele Unternehmen haben eine oder mehrere Niederlassungen in verschiedenen Teilen der Welt oder haben Ihre Kunde auf der Welt verteilt. Darum müssen wissen Geschäftsleute häufig mit dem Flugzeug reisen. Bei manchen Unternehmen, können die Führungskräfte Business oder First Class fliegen, damit sie Erholt am Zielort ankommen. Sie Schätzen Zeit, Komfort, Qualität.

**Budgetbewusste Flugreisenden:** Das sind meistens Personen der jüngeren Generation die studieren und viele Ferientage haben aber ein kleineres Budget. Sie streben nach dem günstigsten Preis, da dieser den höchsten Wert für sie darstellt. Die Qualität und der Komfort ist hier meistens zweit Rangig.

# 6. Die Testpersonen



## BOARDING PASS

Priska wohnt in Emmen (LU) und ist 30 Jahre alt. Sie ist ledig, wohnt alleine und arbeitet als Krankenschwester. Sie hat viele Hobbies und ist sehr aktiv. Sie mag Motorrad fahren, Skifahren, Tauchen, Bücher lesen und viel mehr. Priska fliegt ungefähr 4x pro Jahr mit ihren Freunden. Am meistens Reist sie mit den Flugzeugen in Economy-Class. Manchmal bucht sie auch Reisen in einem Reisebüro. Sie plant ihre Ferien und Reisen meistens ein Jahr im Voraus. Sie benutzt in der Freizeit ihr Laptop und Smartphone, ist aber nicht aktiv in den sozialen Medien. Am meistens benutzt sie einen Messenger (WhatsApp) um mit ihren Freunden und Familien zu kommunizieren.



## ECONOMY

NAME OF PASSENGER  
Priska

FROM TO  
GVA VIE

FLIGHT DATE TIME  
IAF123 4 DEC 19 14:30

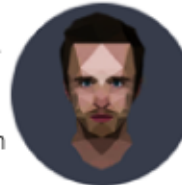
GATE BOARDING TILL SEAT  
05 13:30 17B

HAVE A NICE FLIGHT



## BOARDING PASS

Gabriel wohnt in Zürich und ist 33 Jahre alt. Sein Beruf ist Produktmanager in der Gesundheitsbranche. Er ist verheiratet und hat eine vier jährige Tochter. Er wohnt mit seiner Frau und Tochter zusammen. Gabriel arbeitet 5 Tage die Woche, startet am Morgen früh die Arbeit und kommt gegen 18.00 Uhr zurück nach Hause. In der Freizeit spielt er gerne Videospiele und verbringt viel Zeit mit seiner Familie. Er reist 2-3x im Jahr und das meistens mit seiner Familie. Er kauft seine Flugtickets 2-3 Monate im Voraus und plant seine Reise gut. Für seine Planung benutzt er ein Laptop und sein Handy.



## ECONOMY

NAME OF PASSENGER  
Gabriel

FROM TO  
GVA VIE

FLIGHT DATE TIME  
IAF123 4 DEC 19 14:30

GATE BOARDING TILL SEAT  
05 13:30 17B

HAVE A NICE FLIGHT



## BOARDING PASS

Irene wohnt in Seelisberg (UR) und ist 68 Jahre alt. Sie ist Rentnerin und ist verheiratet. Sie wohnt mit Ihrem Mann in einem grossen Haus auf dem Land. Reist ungefähr 2x im Jahr mit ihrem Mann und benutzt dazu das Auto. Reisen mit dem Flugzeug sind selten. Sie ist über ihr Mobiltelefon und das Internet immer mit ihren Freunden und Familie in Kontakt. Irene plant und kauft Tickets für die Reise lange im Voraus (4-8 Monate). Manchmal fragt sie Ihre Kinder, um die beste Reisemöglichkeit herauszufinden. Irene nutzt die sozialen Medien über Ihr Smartphone, Table oder Computer.



## ECONOMY

NAME OF PASSENGER  
Irene

FROM TO  
GVA VIE

FLIGHT DATE TIME  
IAF123 4 DEC 19 14:30

GATE BOARDING TILL SEAT  
05 13:30 17B

HAVE A NICE FLIGHT

# 7. Testcases

## TESTCASE 1

### Flug von Genf nach Wien auswählen

Wählen Sie einen günstigen Flug ab 12:00 Uhr von Genf nach Wien, der spätestens um 18:30 Uhr in Wien landet, im Zeitraum vom 1. bis 7. Mai für 2 Personen.

## TESTCASE 2

### Währung wechseln

Schauen Sie wie der Europreis für den ausgewählten Flug ist und wechseln Sie danach wieder zum Schweizer Franken.

## TESTCASE 3

### Extra Beinfreiheit Sitzplatz

Wählen Sie zwei Sitze mit möglichst viel Beinfreiheit in der Economy-Class.

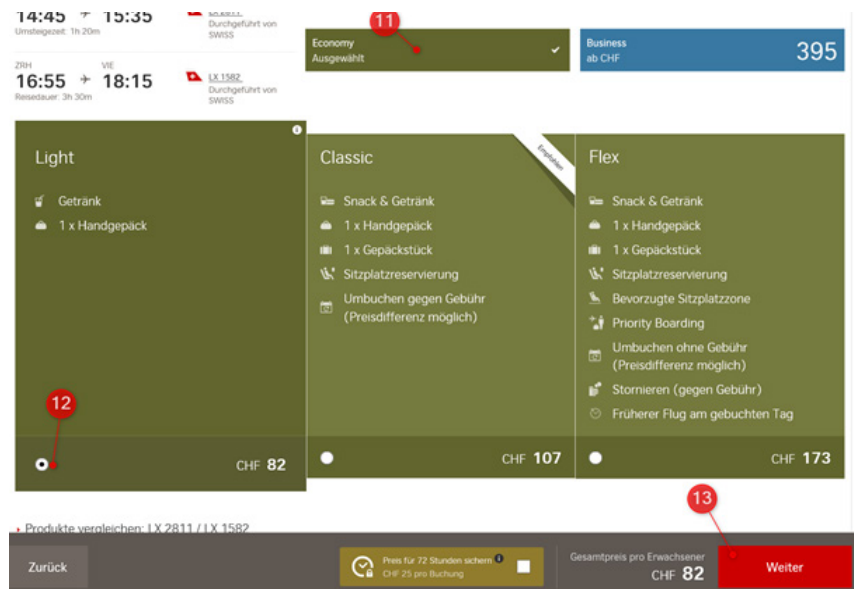
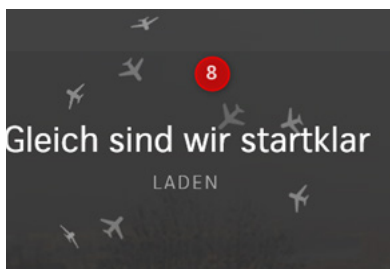
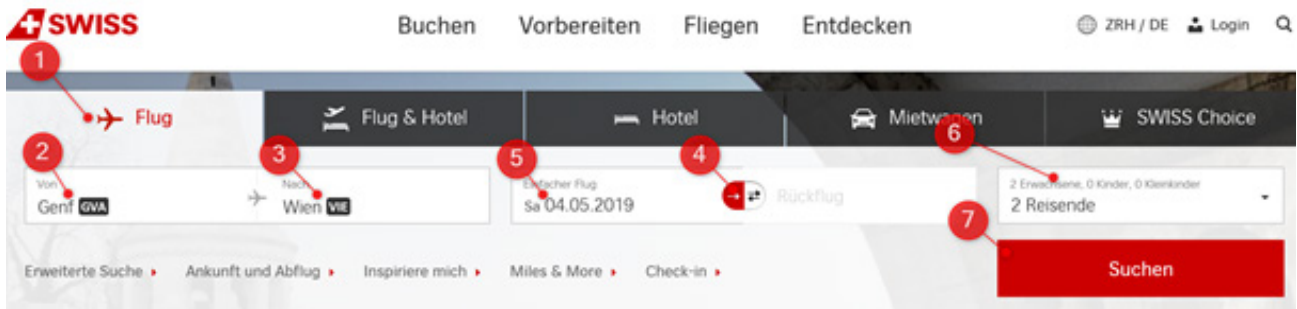
## TESTCASE 4

### Eine Aufmerksamkeit für die Reise

Organisieren Sie während des Fluges eine grosse Flasche Champagner als Überraschung für Ihren Partner(-in);

# 8. Erwartetes Ergebnis

## Testcase 1 – Flug von Genf nach Wien auswählen

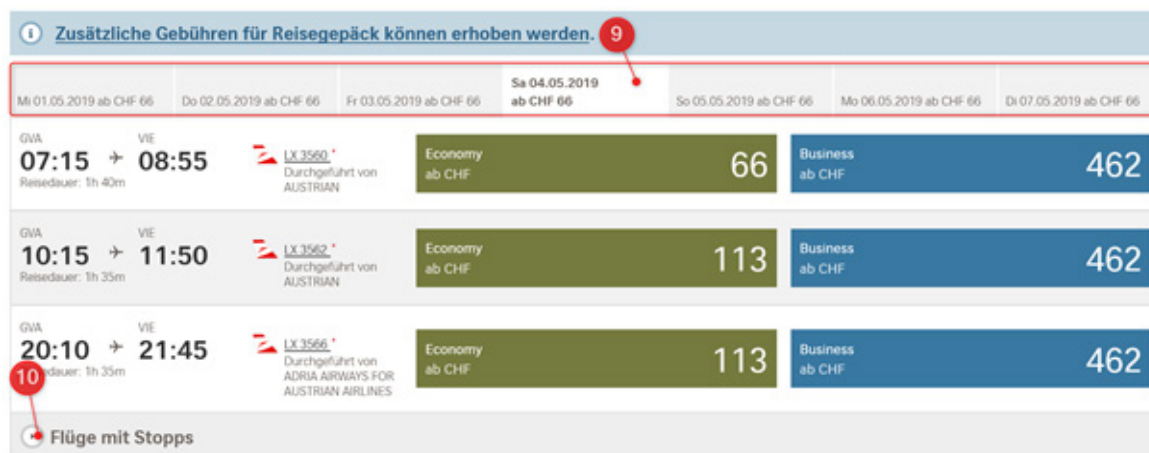


### Genf → Wien

Samstag 04.05.2019

Währung Währung wechseln

Wechselkurs 0 / inkl. 0 % Bearbeitungsgebühr.



## 01

### Schritt #1

Sicher gehen, dass man unter dem Menü Flug ist.

## 02

### Schritt #2

Von: Genf (GVA)

## 03

### Schritt #3

Nach: Wien (VIE)

## 04

### Schritt #4

Einfacher Flug ohne Rückflug

## 05

### Schritt #5

Sa 04.05.2019

## 06

### Schritt #6

Passagieren: 2 Erwachsene Reisende

## 07

### Schritt #7

Suchen Button klicken

## 08

### Schritt #8

Flüge werden gesucht

## 09

### Schritt #9

Am oberen Rand von dem Suchergebnis, werden die Tage +/-3 von dem ausgewählten Datum mit den günstigsten Preisen angezeigt. So kann schnell gesehen werden, welcher Tag der günstigste ist.

## 10

### Schritt #10

Da es nur drei direkt Flügen am Tag vom Genf nach Wien gibt, ist es wichtig, weitere Flüge mit Zwischenlandung zu Prüfen. Daher soll man auf den Button „Flüge mit Stopps“ klicken um mehr Auswahl zu erhalten. Dort ist auch der Flug zu finden, der für alle Anforderungen der ersten Aufgabe abdecken.

## 11

### Schritt #11

Wurde der Passende Flug gefunden, klick man auf die Economy Klasse und anschliessend erscheint eine weitere Auswahlmöglichkeit.

## 12

### Schritt #12

Die günstigste Option ist meistens die mit der geringsten Leistung und mit der man keine Flexibilität hat. Das heisst, im Günstigen Packet Light kann man der Flug nicht mehr umbuchen. Da es kein Kriterium ist, geht das in Ordnung

## 13

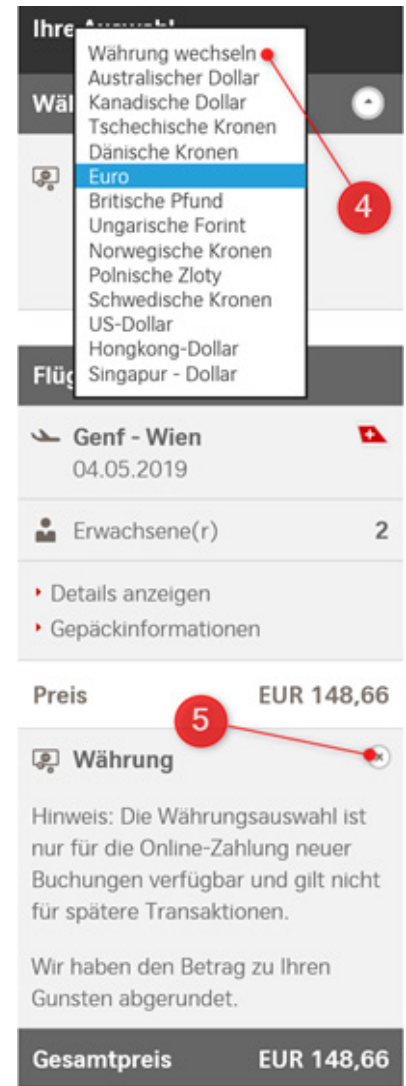
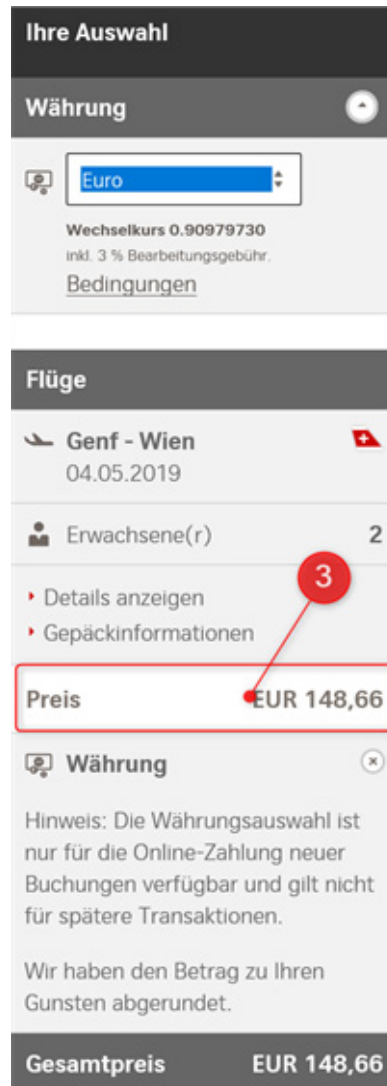
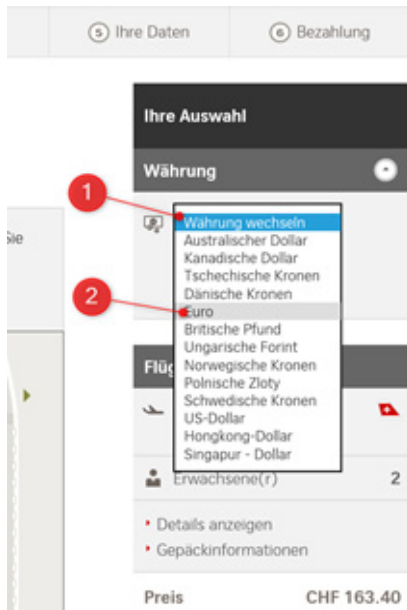
### Schritt #13

Weiter Button Klicken



# 8. Erwartetes Ergebnis

## Testcase 2 - Währung wechseln





---

## 01

### Schritt #1

Beim Schritt zwei auf der Webseite kann man oben rechts die Auswahl der Währung sehen. Mit einem klick auf Währung wechseln öffnet sich ein dropdown Menü

## 02

### Schritt #2

Anschliessend wählt man hier den Euro aus.

## 03

### Schritt #3

Nun wird unter Preis den Euro angezeigt. Damit zum Schweizer Franken zurück - gewechselt wer den kann, hat man zwei Möglichkeiten (Punkt 4 oder 5).

## 04

### Schritt #4

Man klickt nochmals auf Währungswechseln und wählt dann im Dropdown Menü nochmals währungswechseln an

## 05

### Schritt #5

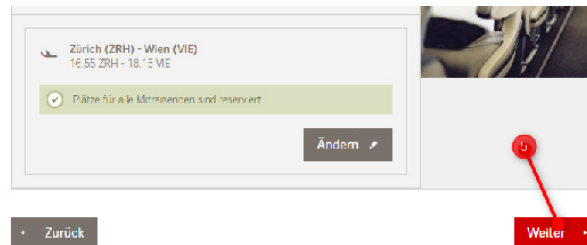
Man schliesst das Hinweisfenster über die Währung. Nun ist man zurück beim Schweizer Franken.

# 8. Erwartetes Ergebnis

## Testcase 3 – Extra Beinfreiheit Sitzplatz

- ☐ Standard Sitz
- ☒ Ausgewählter Sitzplatz
- ☒ Besetzter Sitzplatz
- ☐ Rückenlehne beschränkt verstellbar
- ☒ TV-Box unter dem Sitzplatz
- ☒ Kein Fenster
- ☐ Bevorzugte Sitzzone
- ☐ Sitzplatz mit extra Beinfreiheit
- ☒ Notausgang
- ☐ Toilette

Wir befinden uns immer noch auf der gleichen Seite von Testcase 2, bei der es um die Sitzauswahl geht. Auf der rechten Seite ist das Flugzeug mit dem Sitzplan dargestellt, nach diesem Sitzplan erscheinen die Legenden von diesem Plan. Rot eingrahmt findet man die Legende mit dem Sitzplatz mit extra Beinfreiheit.



Preis	CHF 421.40
Optionen	
Genf - Zürich 2 ausgewählte Sitzplätze	X
Zürich - Wien 2 ausgewählte Sitzplätze	X
CHF 110.00	
Gesamtpreis	CHF 531.40

### Sitzauswahl

Als Miles & More Statuskunde profitieren Sie von bevorzugten Konditionen. Nutzen Sie dafür das Miles & More Login.

Miles & More Login

Genf (GVA) - Zürich (ZRH)  
14:45 GVA - 15:35 ZRH

PASSAGIER	SITZ	PREIS
Erwachsener 1	Auswählen	-
Erwachsener 2	Auswählen	-
Gesamtpreis		CHF 0.00

Speichern ✓

Zürich (ZRH) - Wien (VIE)  
16:55 ZRH - 18:15 VIE

Für diese Flugstrecke wurden noch keine oder nicht alle Sitzplätze reserviert.

Zur Auswahl

## 01

### Schritt #1

Um einen Sitzplatz für die gewünschte Flugstrecke auszuwählen sollte zuerst das Flugsegment ausgewählt werden (Grün Umkreist auf dem Bild). Nach dem Laden der Webseite wird automatisch die erste Strecke ausgewählt. Sicherstellen, dass der erste Passagier ausgewählt ist.

## 02

### Schritt #2

Blauer Sitzplatz mit einem Klick markieren, falls es sich um ein Notausgangssitz handelt, die Bestimmung lesen und akzeptieren.

## 03

### Schritt #3

Nun wird automatisch der nächste Passagier für den Sitzauswahl markiert und wie bei Punkt 2 den nächsten blauen Sitzplatz mit einem Klick markieren und die Bestimmung wieder akzeptieren.

## 04

### Schritt #4

Nun kann die Auswahl bei der Sitzplatz Reservation gespeichert werden und man gelangt automatisch zum nächsten Flug für die Sitzplatzreservation.

## 05

### Schritt #5

Ist die Reservation für den zweiten Flug auch gemacht, kann man mit dem Klick auf den Weiter Button die Aufgabe 3. Beenden und zur nächsten gehen.

# 8. Erwartetes Ergebnis

## Testcase 4 - Eine Aufmerksamkeit für die Reise

**Upgrade in die Business Class**  
Zur Auswahl

**Eine kleine Aufmerksamkeit**  
Zur Auswahl

04.05.2019 16:55: Zürich (ZRH) - Wien (VIE) 1

2

Champagner 375ml	CHF 39	<input checked="" type="checkbox"/>
Champagner 750ml	CHF 59	<input type="checkbox"/>
Truffes	CHF 49	<input type="checkbox"/>
Pralinen	CHF 29	<input type="checkbox"/>

3

**Passagierdaten**

Anrede \* Herr

Vorname \* Patrick

Nachname \* Zwyssig

Ihr Name \* i Nadia

Sprache der Begleitkarte \* Deutsch

Ihre persönliche Mitteilung  
Lass uns der Flug geniessen

273 verbleibende Zeichen

4

Vorschau Begleitkarte

Hinzufügen

## 01

### Schritt #1

Nach der 3. Aufgabe gelangt man zur Seite mit zusätzlichen Optionen für die Flüge. Unter dem Menü «Eine kleine Aufmerksamkeit» klickt man auf «Zur Auswahl»

Unter diesem Punkt kann man das Flugsegment auswählen. In unserem Fall ist nur der zweite Flug verfügbar, da der erste Flug zu kurz ist.

## 02

### Schritt #2

Hier ist der Champagner zu finden, hier können zwei verschiedenen Grösse ausgewählt werden.

## 03

### Schritt #3

Hier gibt man an, für welchen Passagier diese Kleinigkeit ist und von wem die Aufmerksamkeit kommt.

## 04

### Schritt #4

Mit dem Button «Hinzufügen» kann man den Champagner der Reise hinzufügen und wird gespeichert.

Damit ist der 4. Testcase und der gesamte Test abgeschlossen.

# 9. Testergebnisse

## Testcase 1 – Flug von Genf nach Wien auswählen

Ich habe bemerkt, dass Benutzer Probleme haben, das richtige Datum festzulegen, wenn sie einen bestimmten Zeitraum festlegen wollen. Sie waren verwirrt und wollten manchmal das letzte Datum in die Rückflug-Feld eintragen. Der Zeitraum war von 1 bis 7 Mai, also, idealerweise sollte der Benutzer den 4. Mai auswählen, da das System die Ergebnisse von +/- 3 Tage ab dem ausgewählten Datum anzeigt. In diesem Fall würden sie die billigsten Flüge von 1 bis 7 Mai sehen. Für einige Benutzer war es eine Überraschung, dass die Preise mit +/- 3 Tage zusammen mit den ausgewählten Daten, oben im Menü, dargestellt wurden. Nicht alle Testbenutzer haben den 4. Mai ausgewählt.

**Priska** füllte das Formular mit den wichtigsten Informationen zum Flug auf der Startseite nicht aus. Stattdessen wählte sie die Option "Erweiterte Flug" und füllte alle benötigten Informationen in der neuen Seite aus.

Nachdem die billigsten Flüge für jeden Tag der Woche dargestellt waren, hat sie fast auf jeden Tag geklickt, um einen Flug zu finden, der nach 12 Uhr startet und vor 18:30 Uhr landet. Nachdem nichts Passendes gefunden wurde, klickte Priska sofort auf die Schaltfläche "Flüge mit Stopps".

Sie hat den zeitlich passenden Flug gefunden, aber anstatt sich für das günstigste Paket zu entscheiden, wählte Priska ein klassisches Paket (mit der «Empfohlen» Etikette), in dem das Gepäck enthalten war (entweder unaufmerksam oder wegen der Wichtigkeit eines Gepäcks während der Reise). Diese Option wurde standardmäßig ausgewählt, möglicherweise hat sie sie auch beeinflusst. Der Rest der Aufgabe wurde nach einem "happy path" erledigt.

**Irene** füllte die erforderlichen Informationen auf der Startseite in das Eingabefeld für die Buchungsdaten ein. Sie war verwirrt über die Daten und die Zeit des Fluges, da sie nicht wusste, wie sie den Zeitraum zwischen dem 1. und 7. Mai einstellt. Sie wählte einfach die 1 von Mai und hoffte, diese Informationen als nächsten Schritt ausfüllen zu können.

Die Suche nach einem Flug verlief fast genauso wie bei Priska. Aber als die Flugpakete dargestellt wurden, sah sie ihre Preise nicht, da sie durch ein graues Feld mit dem Gesamtpreis und dem CTA-Button versteckt wurden und sie scrollte nicht nach unten. Schlussendlich wurde das Classic-Paket (mit der «Empfohlen» Etikette) genommen, der nicht die billigste Option war.

Bei **Gabriel** hat es etwas länger gedauert, einen korrekten Flug zu wählen. Er brauchte einige Zeit, um die dargestellte Liste der Tage mit den günstigsten Preisen zu sehen und nachdem er diese Funktion gefunden hatte, änderte er das Datum nicht wie gewünscht auf den 4. Mai. Vielleicht, weil er die Arbeitsmerkmale dieser Funktion nicht verstanden hat.

Er war der einzige, der sich für das Light-Flugpaket, das das billigste war, entschieden hat. Da die Aufgabe war, der billigste Flug zu wählen, ist die Schlussfolgerung, dass diese Flugpakete gar nicht richtig angeschaut werden, sondern lieber das Empfohlene Packet übernommen wird.





# 9. Testergebnisse

## Testcase 2 – Währung wechseln

Alle Testkandidaten fanden diese Option schnell, es gab auch keine Probleme mit der Preisänderung in Euro. Als es an der Zeit war, es wieder in Schweizer Franken zurück zu wechseln, begannen sie im Dropdown-Menü nach dieser Option zu suchen, konnten es aber nicht finden.

Nach dem Ändern der Währung erscheint ein Hinweis unter dem Gesamtpreis der gewählten Währung. Mit dem Klick auf das X von dem Hinweisfenster, erlischt die Euro Variante wieder und man ist zurück beim Schweizer Franken. Auf diese Weise gelang es **Priska**, diese Aufgabe zu erfüllen.

Am Anfang war für **Irene** wichtig den Gesamtpreis zu finden, um zu wissen wie sich die Zahl ändert. Beim Scrollen fand sie ihn auf der rechten Seite.

Danach klickte sie auf den Link «Bedingungen», der sich unter der Währung von dem dropdown-Menü befindet. Eine neue Registerkarte, mit der Währungsumrechnung Bedingungen, wurde geöffnet. Sie scrollte bis zum Ende der Bedingung und suchte dort nach einer Möglichkeit, die Währung zu wechseln. Dann hat sie einige Informationen gelesen und hat dann diese Registerkarte geschlossen. Die nächsten Schritte in dieser Aufgabe wurden gemäß meinem "Happy path" durchgeführt.



**Gabriel** hat sofort das Dropdown-Menü auf der Webseite gefunden und wechselte schnell zum Euro. Anschliessend klicke er wieder auf das Dropdown-Menü und konnte den Schweizer Franken nicht finden. Anschliessend schloss er das Menü wieder und scrollte bis zum Ende der Webseite.

Gabriel war hilflos und bekam das Gefühl mit Euro bezahlen zu müssen. Als letzte Möglichkeit öffnete er nochmals das Dropdown-Menü und prüfte nochmals alle Währungen. Da er den Schweizer Franken immer noch nicht fand, wählte er die Option «Währung wechseln» und war überrascht, dass er sein Wunschresultat erhalten hat.

# 9. Testergebnisse

## Testcase 3 – Extra Beinfreiheit Sitzpaltz

Diese Aufgabe war nicht einfach zum Erledigen für die Benutzer, vor allem, weil sie zwei Flüge hatten. Durch das haben die Testbenutzer nicht verstanden, für welche Flug die Sitze auszuwählen sind. Auch nicht alle konnten verstehen, wo genau sich die Sitze mit den extra Beinfreiheiten, zu finden sind.

Bei einigen ausgewählten Flügen waren diese Plätze bereits reserviert oder durch eine grosse Business Klasse nicht verfügbar. So war bei gewissen Flügen keine grössere Beinfreiheit möglich. Zwei Benutzer von drei wählten keine Plätze für den zweiten Flug, da sie nicht wussten, dass dies möglich ist.

**Priska** versuchte sofort einige Sitze in der Mitte der Kabine zu wählen, die keine Plätze mit der extra Beinfreiheit waren, aber hatten gelb Kennzeichnung. Erst nach einiger Zeit hat sie unter der Sitzkarte die Bezeichnungen der Sitzkategorien gefunden. Danach war es für sie klar, dass die Plätze mit der extra Beinfreiheit nicht verfügbar waren. Sie hat einen Sitz nur für einen Passagier beim ersten Flug gebucht.

Danach war der Sitzplan des zweiten Fluges automatisch geöffnet. Priska konnte die Sitzplätze mit der blauen Farbe sofort finden und nur wenige Sekunden später verstand sie, dass dies der zweite Flug war. So begann sie, die Sitzplätze beim Notausgang in der Mitte des Flugzeuges zu reservieren und erhielt eine Bestätigungsmeldung. Sie bestätigte dies beim zweiten Mal. Danach drückte sie « Speichern » und eine Meldung erschien, dass für den ersten Flug nur für eine Person einen Sitzplatz buchte. Sie ignorierte die Meldung und ist fortgefahren mit dem Test.

**Irene** fand nach dem Scrollen die Sitzkarte mit den Legenden. Sie versuchte, auf das blaue Beschreibungssymbol zu klicken (was auf den zusätzlichen Beinraumsitz verweisen sollte). Diese Sitze waren für diesen bestimmten Flug nicht verfügbar, daher war sie etwas verwirrt. Als sie keinen blauen Sitzplatz gefunden hat, übersprang sie den zweiten Flug und begann mit 4. Aufgabe.

**Gabriel** wollte von Anfang an einen Platz am Notausgang buchen und suchte auf der Sitzkarte danach. Es gelang ihm, aufgrund eines Hovereffekt zusätzliche Sitzplätze mit Beinfreiheit zu finden. Dieser Effekte informiert ihn, welcher Sitzkategorie momentan angewählt ist. Nach der Sitzauswahl beim Notausgang, erschien eine Sicherheitsmeldung. Er bestätigte dies und wählte einen Sitz für den zweiten Passagier. Gabriel hat nur die Sitze für den ersten Flug reserviert und ging zu Testcase 4 mit der «weiter» Taste.

# 9. Testergebnisse

## Testcase 4 - Eine Präsent für die Reise

Die Option "Eine kleine Aufmerksamkeit" wurde im Vergleich zu den anderen Aufgaben, schnell gefunden. Kein Benutzer reagierte auf die Möglichkeit einen bestimmten Flug für diese Aufmerksamkeit aus zu wählen.

**Priska** hat diese Aufgabe effizient erledigt. Das einzige, was mir aufgefallen ist, dass es ihr nicht bewusst war, für welchen Flug sie nun diesen Champagner bestellt hat.

**Irene** las am Anfang aufmerksam alle Möglichkeiten für die perfekte Reise. Sie betonte die Option "kleine Aufmerksamkeit" aber entschied sich dafür nicht und drückte auf die «weiter» Taste am Ende der Webseite und war dann schon beim nächsten Schritt. Anschliessend klicke sie auf den «zurück» Knopf und sie kam wieder auf die Seite mit den zusätzlichen Flugleistungen. Ohne Zweifel entschied sie sich dann für die Option «kleine Aufmerksamkeit» und wählte anschliessend mit Leichtigkeit eine grosse Champagnerflasche. Sie füllte die benötigten Informationen nicht aus und erhielt eine Fehlermeldung. Sie wiederholte den letzten Vorgang erneut und gab diesmal alle erforderlichen Informationen ein. Genau wie Priska merkte Irene nicht, für welchen Flug sie genau diesen Service buchte.

**Gabriel** hat keine Schwierigkeiten bei diesen Aufgaben. Aber auch er achtete nicht darauf, für welchen Flug er eine Flasche Champagner buchte.



# 10. Befragung der Testkandidaten

## Bewertungsskala

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1 - Unbrauchbar   | 4 - In Ordnung |
| 2 - Sehr Schlecht | 5 - Gut        |
| 3 - Schlecht      | 6 - Sehr gut   |

### 1. Wie ist Ihr Gesamteindruck von der Website (Optik, Struktur etc.)?

Gabriel

5

Irene

5

Priska

4

### 2. Wie hat Ihnen der Ablauf gefallen um den richtigen Flug zu finden?

Gabriel

2

Irene

4

Priska

3

### 3. Wie kamen Sie mit der Währungswechselung zurecht?

Gabriel

3

Irene

5

Priska

5

### 4. Wie kamen Sie mit der Sitzauswahl im Flugzeug zurecht?

Gabriel

4

Irene

3

Priska

5

### 5. Wie hat Ihnen, der Vorbestellprozess, für eine Flasche Champagner im Flugzeug zu bestellen, gefallen?

Gabriel

6

Irene

5

Priska

5

### 6. Wie hat Ihnen der Aufbau der Webseite im Buchungsprozess gefallen?

Gabriel

5

Irene

6

Priska

6

## Bewertungsskala

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1 - Unbrauchbar   | 4 - In Ordnung |
| 2 - Sehr Schlecht | 5 - Gut        |
| 3 - Schlecht      | 6 - Sehr gut   |

**7. Wie waren die Formulierungen des Textes im Buchungsprozess (Anweisungen, Bildunterschriften)?**

Gabriel

5

Irene

6

Priska

5

**8. Wie verständlich waren die Beschriftungen der Elemente?**

Gabriel

4

Irene

5

Priska

5

**9. Wie waren die Formulierungen des Textes im Buchungsprozess (Anweisungen, Bildunterschriften)?**

Gabriel

4

Irene

4

Priska

5

**10. Wie genau ist der Name der Befehle, Menüpartitionen, Tasten, usw., die dem entsprechen, was mit ihrer Hilfe ausgeführt wird?**

Gabriel

5

Irene

6

Priska

4

**11. Wie zuversichtlich haben Sie sich bei der Arbeit mit dem System gefühlt?**

Gabriel

6

Irene

5

Priska

6

Jetzt kommen die Fragen die man mit ja oder nein beantwortet.

J

JA

N

Nein

**12. Würden Sie diese Website häufig gerne nutzen?**

Gabriel

J

Irene

J

Priska

J

**13. Sind die Bildschirme "überladen" (gibt es auf der Seite unnötige störende Objekte oder dem Text)?**

Gabriel

J

Irene

J

Priska

N

**14. Hattest du irgendwelche negativen Gefühle (Irritation, Wut, Unzufriedenheit usw.)?**

Gabriel

J

Irene

J

Priska

J

Der Gesamteindruck der Seite «swiss.com» lag mit einem Notendurchschnitt von einem **4.424** nur leicht über einem «In Ordnung».



# 11. Heuristische Evaluation

## nach Jakob Nielsen

Usability-Heuristiken sind Prinzipien, die auf jeder Webseite oder andere digitale Interfaces angewendet werden können. Es gibt sehr viele, aber zehn grundlegende Prinzipien, die bereits 1995 von Jakob Nielsen entwickelt wurden. Diese zehn Prinzipien sind derzeit am beliebtesten. Ich habe dies über die swiss.com Webseite geprüft und meine Ergebnisse in den nächsten Unterkapitel abgebildet.

### Bewertungsskala

**1** Volle Zustimmung

**2** Zustimmung

**3** Ablehnung

**4** Volle Ablehnung

### 1. Sichtbarkeit des Systemstatus

*Der Benutzer wird immer darüber informiert, was im Moment mit dem System passiert.*



Eine schöne Animation wird erwartet, nachdem die Fluginformationen eingegeben werden und die Ergebnisse zu den verfügbaren Flügen geladen wird. Die Benutzer wissen immer wo sie im Buchungsprozess sind. Das dank dem Übersichtspanel mit den Buchungsschritten am oberen Rand der Webseite.

Registriert man sich auf der swiss.com Webseite, bekommt man nach dem Ausfüllen aller Registrierungsfelder eine Meldung angezeigt, dass die Registrierung erfolgreich war und eine E-Mail zur Bestätigung gesendet wurde.

Auch bei der Sitzplatz Reservierung wird mit einer Meldung bestätigt, dass dieser Sitz nun reserviert ist.

Auf der ganzen Webseite habe ich nichts gefunden, bei dem ich eine Information vermisst habe.

## 2. **Gemeinsamkeit zwischen dem system und der realen welt**

*Da das System die Sprache des Users sprechen soll, und zwar mit Wörtern und Sätze, die auch einen Benutzer aus der realen Welt versteht.*

3

Die Webseite ist für die Benutzer gut verständliche und einfach gegliedert. So können die Benutzer schnell die Themen finden, die auch gesucht werden. Mir sind einige Details aufgefallen, die zur Verbesserung beitragen könnten:

- Beim Währungswechseln im Buchungsprozess, ist es nicht klar wie man wieder zurück zur Ursprungswährung kommt. Die funktioniert im Drop-down Menü mit der Option «Währungs wechseln» und nicht mit dem Namen der Ursprungswährung z.B. Schweizer Franken.
- Bei einem Systemfehler ist die Nachricht nicht Benutzer freundliche, da man sofort das Callcenter anrufen sollte mit einen unverständen Fehlercode dazu. Dies werden die wenigsten Benutzer machen und eher unzufrieden sein.

## Flug buchen

Während der Flugpreisberechnung für Ihre Flugstrecke trat ein Fehler auf; wir bitten Sie unser Call Center anzurufen. (52000)

## 3. **Kontrolle des Users und Freiheit**

*Eine Nutzerkontrolle ist realisiert.  
Der Nutzer kann jederzeit zum vorherigen Zustand zurückkehren.*

2

Der Benutzer hat die Möglichkeit, seine Aktionen in jeder Situation der Ticketbestellung (ausser die Währungsumstellung) mit der Schaltfläche Zurück abbrechen und wiederherzustellen. Bei grösseren Inhalten kann aber der «zurück» oder «weiter» Button versteckt sein, so dass der Benutzer scrollen muss um die Knöpfe zu finden.

## 4. Konsistenz und Standards

*Für den User ist es wichtig, dass Design-Standards eingehalten werden. User haben bestimmte Erwartungen, wenn Sie auf Ihre Website kommen. Standards helfen Ihren Usern intuitiv zu navigieren.*

2

- Der Navigationsknopf «Zurück» ist auf der swiss.com Webseite nicht immer am gleichen Ort.
- Es gibt nicht auf allen Unterseiten der Swiss eine Suchoption.

## 5. Fehlerverhütung

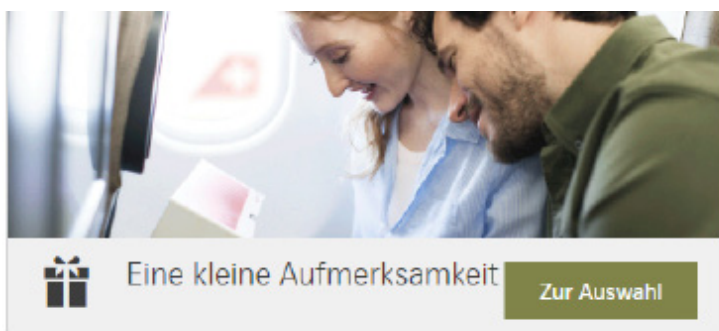
*Besser als gute Fehlermeldungen ist ein gutes Design, welches das Eintreten von Fehlern erst gar nicht zulässt.*

2

Um die Anzahl den Fehlern zu reduzieren, wurde eine einfache Benutzeroberfläche entwickelt. Die Benutzer erhalten klare Hinweise, welche Informationen und in welchem Format sie eingegeben werden müssen.

Die Buttons Flüge mit Stopps sind nicht genügend ersichtlich und kann durch das übersehen werden.

Falls man bei der Bestellung von einer Kleinigkeit, das Muss Feld nicht ausfüllt. So muss der Benutzer den ganzen Prozess wiederholen und mit den Eingaben von vorne anfangen. Die Fehlermeldung erscheint ausserhalb von diesem Prozess und aus diesem Grund muss es dann wiederholt werden.



Es wurde bemerkt, falls das Suchfeld benutzt wird, gibt es keine Korrektur oder Vorschläge beim Ergebnis. Fehlt ein Buchstabe in einem Wort, ist damit das Suchergebnis leer.

## 6. Einfache Anleitung und sichtbare Informationen

*Beim Durchlaufen des Systems muss sich der Benutzer keine Informationen merken  
- alle Anweisungen zum System sollten sichtbar sein oder bei Bedarf leicht abgerufen werden.*



Das Buchungssystem führt den Benutzer durch alle wichtigen Schritte und zeigt die bereits ausgefüllten Informationen auf der rechten Seite an. So muss er sich keine Sorgen machen, dass er etwas vergessen hat.

Der Benutzer ist nicht überlastet und erwartet nicht, dass er sich an den Inhalt erinnert. Daher sind alle notwendigen Informationen auf der rechten Seite sichtbar und leicht zugänglich. Die Schnittstelle selbst zeigt die erforderlichen Elemente, ohne dass der Benutzer sich an sie erinnern muss.

## 7. Flexibilität und Effektivität

*Erfahrene Benutzer sollten in der Lage sein, schnell die richtigen Aktionen auszulösen.*



Die User haben die Möglichkeit Abkürzungen zu nehmen. Es gibt Möglichkeit, mehr zu lernen oder aber direkt zu der gewünschten Aktion zu springen. Zum Beispiel es ist möglich, ein Ticket zu buchen, indem Sie alle erforderlichen Informationen im Hauptfenster der Buchung auf der Startseite oder über den Link Erweiterte Flüge angeben. Dadurch wird der Buchungsvorgang offener und umfassender.

Auch wenn der Benutzer in der Eingabezeile den Namen der Stadt / des Flughafens eingibt, erhält er die möglichen Optionen seiner Suche, nachdem er einige erste Buchstaben des Wortes geschrieben hat was vereinfacht den Eingabeprozess.

## 8. Ästhetik und minimalistisches Design

*Jegliche Information sollte in einer natürlichen und logischen Ordnung erscheinen.*

1

Die Schnittstelle enthält keine unnötigen und irrelevanten Informationen. Nutzlose oder veraltete Informationen ist nicht in den Texten verwendet.

## 9. Fehlerkorrektur

*Fehlermeldungen sollen nicht nur leicht verständlich werden sondern auch sofort sichtbar also im Fokus der Aufmerksamkeit des Nutzers liegen.*

2

Wenn ein Passagier keinen bestimmten Sitzplatz gewählt hat, wird die Fehlermeldung in hellblauer Farbe angezeigt und die «Weiter» Taste (rote Farbe) ist aktiv.

Der Rest der Fehler wird in einem einfachen und freundlichen Ton ausgeführt und es werden Lösungsmöglichkeiten vorgeschlagen.

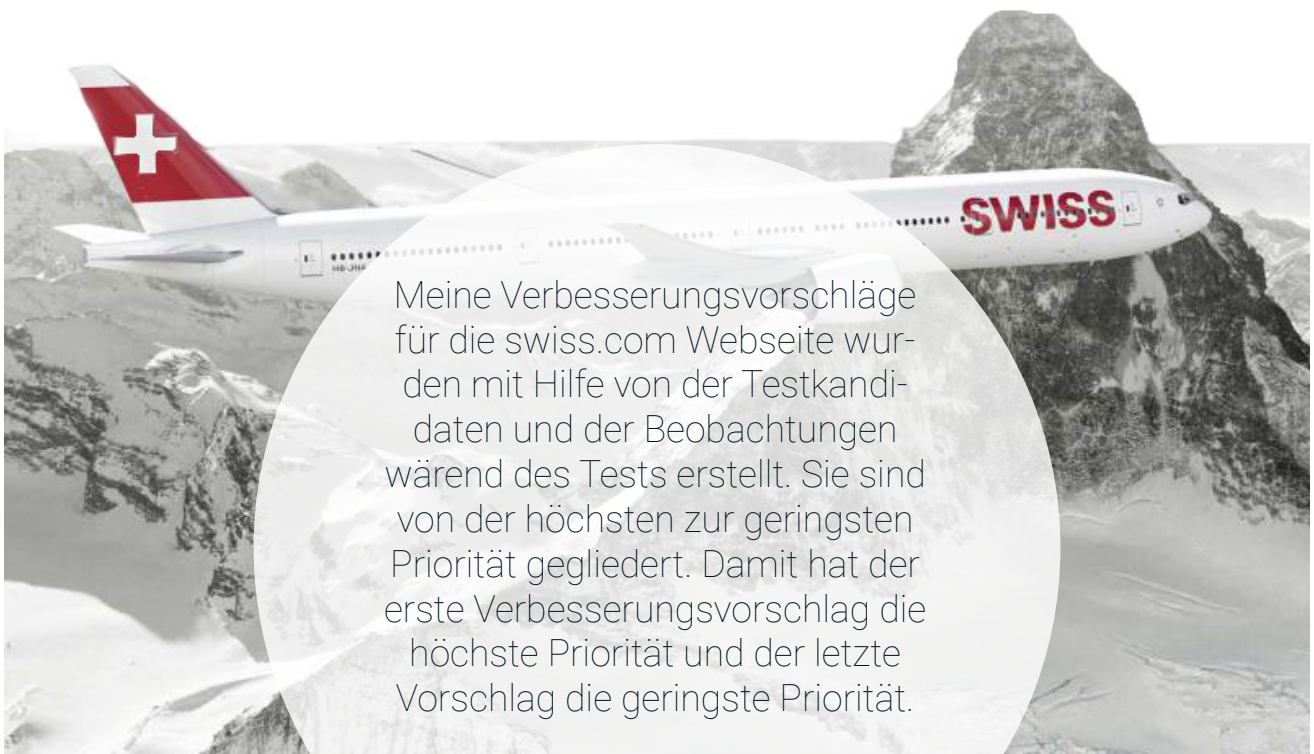
## 10. Hilfe und Dokumentation

*Der Benutzer sollte keine Probleme haben, nützliche Informationen zu finden. Es muss die Ziele des Benutzers erfüllen, angeben, was genau zu tun ist, und nicht zu umfangreich sein.*

2

Infos zur Nützung des System sind übersichtlich gestaltet und es gibt für jede auftretende Unsicherheit Informationen und Dokumentationen.

# 12. Verbesserungsvorschläge



BOEING 777-300ER



**1.** Eine neue Flugsuchoption auf der Ergebnisseite.

AIRBUS A340-300



**2.** Position von Legenden der Sitzkarte

AIRBUS A330-300



**3.** Variable Zeit bei der Flugsuche

AIRBUS A321CEO



**4.** Visuelle Unterschied zwischen den Flugpaketen

AIRBUS A320CEO



**5.** “Flüge mit Stop” besser sichtbar machen

AIRBUS A319CEO



**6.** Schweizer Franken zur Währungsliste hinzufügen



AIRBUS A319CEO



BOMBARDIER CS300



BOMBARDIER CS100



**7.** Bei der Sitzreservation sollen keine Flüge vergessen gehen

**8.** Flugsortierungsmöglichkeit

**9.** Chat ergänzung zur von Helpline

---

## Priorität #1

### Eine neue Flugsuchoption auf der Ergebnisseite.

Die Testpersonen haben manchmal das falsche Datum oder Stadt eingegeben, deswegen musste sie zurück zu der Startseite gehen, um alles erneut auszufüllen. Dieses Vorgehen ist nicht Benutzerfreundlich. In diesem Fall reicht eine "Zurück" Taste nicht aus.

Als Referenz möchte ich die Ergebnisseite der Qatar Airways zeigen. Bei diesem Panel gibt es zu den Benutzern mehr Freiheit falls sie ihre Angaben anpassen möchten.

QATAR AIRWAYS

ZIELORT UND DATUM FLÜGE PASSAGIER REISEROUTE BEZAHLUNG

ZRH Zürich → DOH Doha / Do, 28 Feb 2019 / 1 Erwachsener **SUCHE ÄNDERN**

Preise variieren je nach Flugauswahl und Datum. Der angezeigte Preis ist der Gesamtpreis für alle Passagiere, einschließlich Ticketpreis, Steuern, Gebühren und Zuschläge. Es können zusätzliche Gebühren für Ihr aufgegebenes Gepäck anfallen. Gebühren variieren je nach Fluggesellschaft.

**Bestpreis-Garantie** ✓

HINFLUG

Zürich > Doha

Niedrigster Preis diese Woche

Mo, 25 Feb	Di, 26 Feb	Mi, 27 Feb	Do, 28 Feb 2019	Fr, 01 Mrz	Sa, 02 Mrz
von 841,15 CHF	von 841,15 CHF	von 841,15 CHF	von 841,15 CHF	von 867,15 CHF	von 867,15 CHF

Sortieren nach: Dauer Abflugzeit Ankunftszeit

9 Kunden schauen sich diese Strecke gerade an

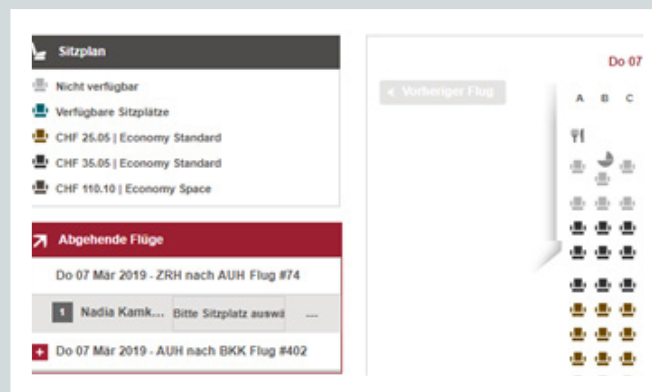
ECONOMY VALUE Included ECONOMY FLEXI Included

## Priorität #2

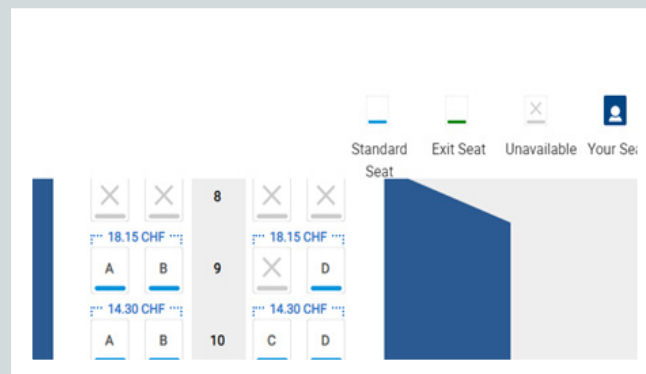
### Position der Legende der Sitzkarte

Die Testpersonen hatten Schwierigkeiten die Symbole von den Sitzplätzen richtig zu verstehen und die Beschreibung war dafür ohne Scrollen nicht ersichtlich. Der Hover-Effekt, die die Sitze bei swiss.com haben, macht es klarer für die Benutzer aber braucht auch mehr Mausbewegungen. Deswegen würde ich vorschlagen die Legenden von den Sitzplätzen nicht unter, sondern über oder an der Seite der Sitzkarte zu platzieren, wie das beim britishairways.com und qatar.com gemacht wird.

#### qatar.com



#### britishairways.com



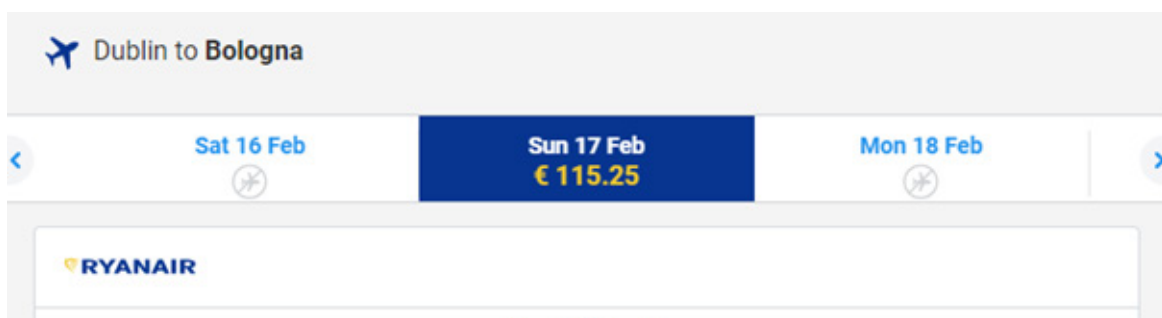
## Priorität #3

### Variable Zeit bei der Flugsuche

Für die Benutzer soll es klar sein, dass das System bei der Flugsuche die Resultate von +/- 3 Tage von dem ausgewählten Datum aufgelistet wird. Die Testpersonen haben das bei diesem Test gar nicht bemerkt. Eine Lösung dafür kann eine kleine Checkbox mit +/-3 Tage Option sein oder einfach nur eine Bemerkung, dass das Suchergebnis mit +/- 3 Tage angezeigt wird.

Aber es wäre noch besser, wenn die Passagiere nicht durch die Anzahl der auf dem Bildschirm angezeigten Daten eingeschränkt würden. Auf der swiss.com-Website können Benutzer insgesamt nur 7 Tage sehen, ohne die Möglichkeit, die weiteren Tage in der Nähe zu sehen. Deshalb gibt es einige Verbesserungsmöglichkeiten. Die beste Option dafür könnte das Karussell mit mehr Daten und Preisen sein, wie das von British Airlines und von Ryan Air. Eine Idee könnte auch ein Kalender sein, der die Verfügbarkeit und den Preis des Fluges angibt, wie bei Qatar Airways.

ryanair.com



qatar.com



Auch ist bei der swiss.com Webseite das Panel mit den Datumsoptionen unscheinbar und man bemerkt es kaum. Eine Lösung hierfür könnte eine andere Grösse und ein besserer Kontrast sein.

Als Beispiel wie man das besser merken kann zeige ich die Website von British Airways:

**britishairways.com**

Outbound  
Choose your flight from Zurich

F	Sun 3 98 CHF	Mon 4 72 CHF	Tue 5 Mar from 65 CHF	Wed 6 57 CHF	Thu 7 72 CHF
---	-----------------	-----------------	-----------------------------	-----------------	-----------------

Prices are per adult, including all taxes, fees and carrier charges

07:55 LHR  
n-stop 1h 55m

Economy from 72 CHF Business

**swiss.com**

gebühren für Reisegepäck können erhoben werden.

Do 02.05.2019 ab CHF 66   Fr 03.05.2019 ab CHF 66   Sa 04.05.2019

07:55

LX 3560\*  
Durchgeführt von  
AUSTRIAN

Economy  
ab CHF

## Priorität #4

### Visuellen Unterschied zwischen den Flugpaketen zu machen

Um besser die Unterschiede zwischen den Flugpaketen und Ihren Preisen kenntlich zu machen, würde visuelle Unterschiede helfen. Damit wird den Benutzer mehr bewusst, dass es hier ganz klare Unterschiede gibt.

Dazu sollte es nicht möglich sein, dass das Panel mit den Tasten "Weiter" und „Zurück“ die Preise der Flugpakete abdecken könnten, wie es bei einem Testkandidaten der Fall war.

wizzair.com

The screenshot shows three flight packages side-by-side on the wizzair.com website. Each package has a list of features and a price per passenger.

TARIFOPTION BASIC EINFACH REISEN	WIZZ GO MCKEN & SPAßEN	WIZZ PLUS ALLES DRIN & VOLL FLEXIBEL
<ul style="list-style-type: none"><li>Gekennzeichnet: Kostenloses Handgepäckstück (40 x 30 x 20 cm) in der Passagierkabine, unter dem Sitz verstaubt.</li><li>Online-Check-in bis zu 2 Tage vor dem Abflug.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gekennzeichnet: Kostenloses Handgepäckstück (40 x 30 x 20 cm) in der Passagierkabine, unter dem Sitz verstaubt.</li><li>Außengepäckstück (55 x 40 x 25 cm) in der Passagierkabine.</li><li>Aufgepäckstück 20 kg.</li><li>Kostenlose Sitzplatzwahl ohne Sitzplätze in der ersten Reihe oder mit zusätzlicher Beinfreiheit.</li><li>Priority Boarding.</li><li>Priority check-in.</li><li>Der Online-Check-in ist bis zu 30 Tage vor dem Abflug möglich.</li><li>Kostenlos am Flughafen und online einchecken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gekennzeichnet: Kostenloses Handgepäckstück (40 x 30 x 20 cm) in der Passagierkabine, unter dem Sitz verstaubt.</li><li>Außengepäckstück (55 x 40 x 25 cm) in der Passagierkabine.</li><li>Aufgepäckstück 20 kg.</li><li>Kostenlose Sitzplatzwahl inklusive Sitzplätze in der ersten Reihe und mit zusätzlicher Beinfreiheit.</li><li>Priority Boarding.</li><li>Priority check-in.</li><li>WIZZ Flex.</li><li>Der Online-Check-in ist bis zu 30 Tage vor dem Abflug möglich.</li><li>Kostenlos am Flughafen und online einchecken.</li><li>Fluginformationen.</li><li>Rückversicherung auf WIZZ Account.</li></ul>
pro Passagier <b>89,99 €</b>	pro Passagier <b>130,79 €</b>	pro Passagier <b>154,39 €</b>

swisss.com

The screenshot shows the Swissair website's flight package selection screen. It displays flight details at the top and three package options: Light, Classic, and Flex. Each package has a list of features and a price.

Light	Classic	Flex
<ul style="list-style-type: none"><li>Getränk</li><li>1 x Handgepäck</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Snack &amp; Getränk</li><li>1 x Handgepäck</li><li>1 x Gepäckstück</li><li>Sitzplatzzuweisung</li><li>Umbuchen gegen Gebühr (Preisdifferenz möglich)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Snack &amp; Getränk</li><li>1 x Handgepäck</li><li>1 x Gepäckstück</li><li>Sitzplatzzuweisung</li><li>Bewachtete Sitzplatzzone</li><li>Priority Boarding</li><li>Umbuchen ohne Gebühr (Preisdifferenz möglich)</li><li>Stornieren gegen Gebühr</li><li>Früherer Flug am gebuchten Tag</li></ul>
Zurück	Preis 10-15 Stunden vor dem Abflug: CHF 236	Weiter

## Priorität #5

### “Flüge mit Stop” besser sichtbar machen

Im Allgemeinen dauerte es einige Zeit, bis der Benutzer den Button “Flügen mit Stopps”, während der Such nach einem geeigneten Flug, anklickten. Um das zu vermeiden soll diese Flüge auch von Anfang an ersichtlich sein. Man sollte es trotzdem einfach und schnell sehen, welche Flüge mit und welche ohne Stopps sind. Das ist möglich, wenn bei jedem Flug geschrieben ist, dass es ein direkter Flug ist oder es mit Anzahl Stopps vermerkt ist, wie auch Dauer, Preis, usw.

**austrian.com**

Flight	Duration	Stop	Price
09:45 - 13:20 Dauer 02:35	058802 durchgeführt von Swiss	1 Stopp 01:10 in VIE	Economy ab CHF 195,00
07:10 - 12:40 Dauer 04:30	05661 durchgeführt von Austrian Airlines	1 Stopp 01:10 in VIE	Economy ab CHF 327,10
09:25 - 15:00 Dauer 04:35	UH2367 durchgeführt von Air Dolomiti UH2544 durchgeführt von Lufthansa	1 Stopp 01:30 in MUC	Economy ab CHF 318,25

**swiss.com**

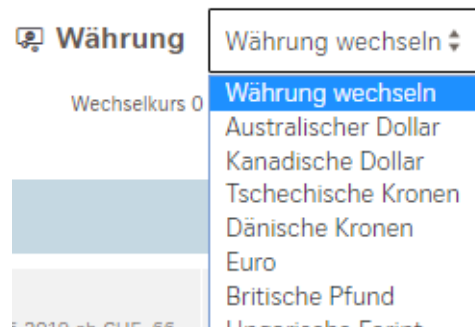
Flight	Duration	Price
GVA → VIE 07:15 → 08:55 Reisedauer: 1h 40m	LX 3560* Durchgeführt von AUSTRIAN	Economy ab CHF
GVA → VIE 17:35 → 19:15 Reisedauer: 1h 40m	LX 3564* Durchgeführt von AUSTRIAN	Economy ab CHF
GVA → VIE 20:10 → 21:45 Reisedauer: 1h 35m	LX 3566* Durchgeführt von AUSTRIAN	Economy ab CHF

Flüge mit Stopps

## Priorität #6

### Schweizer Franken zur Währungsliste hinzufügen

Beim Test haben die Kandidaten viele Zeit verloren bei der Währung Umstellung, weil keinen Schweizer Franken in der Währung Liste gab. Dies sollte geändert werden, damit man zur Ursprungswährung einfacher zurückwechseln kann.

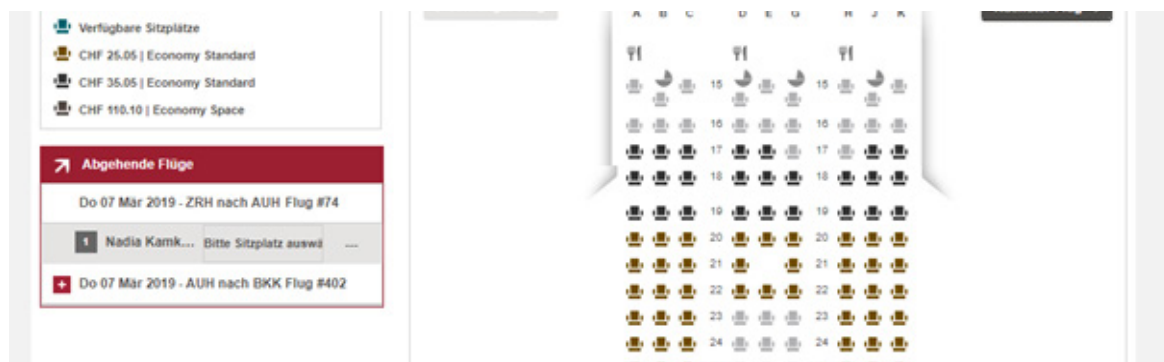


## Priorität #7

### Bei der Sitzreservation sollen keine Flüge vergessen gehen

Alle Tester verstanden entweder, dass sie es versäumt hatten, die Sitzplätze für den zweiten Flug auszuwählen oder haben der zweite Flug völlig vergessen. Die Lösung hierfür könnte darin bestehen, dass die Flugauswahl mit mehr Kontrast und Hervorhebungen mit hellen Farben besser zu sehen ist. Damit z.B. für alle Flüge die Sitze ausgewählt werden. Auch nach dem Klicken auf die Schaltfläche "weiter" erfolgt keine Erinnerung oder Meldung, dass die Sitze für den zweiten Flug nicht ausgewählt wurden. Dies dürfte gemacht werden.

qatar.com

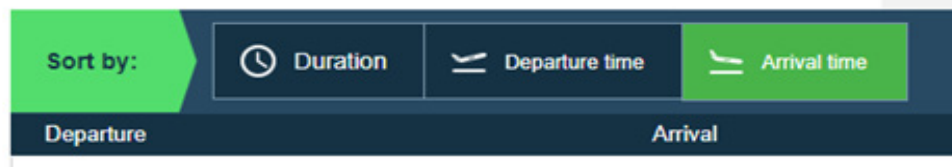




## Priorität #8

### Flugsortierungsmöglichkeit

Die Testbenutzer hatten viel Zeit verbracht, um einen Flug zu finden, der für die Zeit und Budget passen würde. In diesem Fall wäre eine Sortierfunktion sehr hilfreich gewesen, so dass man nach Abflug, Ankunft oder Preis sortieren könnte. Als Referenz möchte ich die Ergebnisseite der Qatar Airways zeigen.



## Priorität #9

### Chat ergänzung zur Helpline

Bei Fehlermeldungen auf der Webseite von swiss.com wird eine Helpline angeboten, hier wäre es gut, wenn es noch eine alternative geben würde wie eine Chatfunktion, die auf der Webseite eingebettet ist. Die Helpline kostet die Kunden immer auch Geld und Zeit und einen Chat könnte man Gratis und schnell anbieten. Dies würde aus meiner Sicht einige Vorteile im Kundenservice mitbringen.

## Flug buchen

Während der Flugpreisberechnung für Ihre Flugstrecke trat ein Fehler auf; wir bitten Sie unser Call Center anzurufen. (52000)

# 13. Fazit

Die Webseite von der Fluggesellschaft Swiss International Air Lines swiss.com macht auf den ersten Blick einen modernen Eindruck, sie ist minimalistisch aufgebaut und wirkt Elegant. Da wurde von meiner Sicht etwas übertrieben, weil durch das schlichte Design mit den wenigen Farben, bleiben dafür die Benutzer auf der Strecke und übersehen viele kleine Details, die aber für die Reise sehr wichtig sein könnten. Da kann es vorkommen, dass ein Benutzer die Buchung abgeschlossen hat, aber zu einem späteren Zeitpunkt dann noch nachkorrigieren muss. Ich habe viele Verbesserungsvorschläge gemacht und konnte bei den Konkurrenten die optimale Lösung finden.

Bei der der swiss.com Webseite fehlt die Innovationen, die für die Benutzer einen Komfort beim buchen eines Fluges bringen könnte. Aus diesem Grund finde ich, dass diese Webseite mehr Geschäftsorientiert und weniger Kundenorientiert ist. Nach dem Test wurde auch klar, dass alle Testkandidaten Ihren Problemen hatten mit den Aufgaben, egal ob sie viel Erfahrung mit dem Computer haben oder wenig Erfahrung.

Ich empfehle darum, dass meine Verbesserungsvorschläge baldmöglichst nach der Priorität umgesetzt werden, so dass die Benutzer schon bei buchen sich auf das Erlebnis, mit der Swiss zu fliegen, freuen können.



# 14. Quellenverzeichnis

Die Screenshots von den Verbesserungsvorschläge wurden von folgenden Webseiten gemacht:

qatar.com  
ryanair.com



wizzair.com  
austrian.com

Alle restliche Screenshots sind von  
swiss.com.

Copyright 2019 by Swiss International Air Lines Ltd. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without prior written permission from Swiss International Air Lines Ltd.