
Kontextsensitive Darstellung von Informationen zur Unterstützung der Ressourcen-Einteilung

MASTERARBEIT IM RAHMEN DES
MASTERSTUDIENGANGS INFORMATIK



Dipl.-Ing. (FH) Walter RITTER
Fachhochschule Vorarlberg

Vorgelegt von

MARTIN MÜNCH BSc.
1410249014

DORNBIRN, 13. JUNI 2016

Zusammenfassung

Das Ziel der Arbeit ist zu untersuchen, inwiefern die Ergänzung von Informationen mit geografischen Daten, zu einer Optimierung von Entscheidungen beiträgt und welcher Bedeutung dabei der Darstellungsform zukommt. Für diesen Zweck wird, im Zuge der Arbeit, ein Prototyp entwickelt, der die Anwender_innen bei der Planung von Außendienststrouten unterstützen soll. Dabei sollen mit dem Prototypen nicht klassische Probleme der Informatik oder Logistik wie Beispielsweise das *travelings salesman problem* gelöst werden. Vielmehr soll den Anwender_innen ein Werkzeug zur Verfügung gestellt werden, dass ihnen vernetzte Informationen übersichtlich zur Verfügung stellt um sinnvolle Entscheidungen treffen zu können.

“...hier folgt dann die Zusammenfassung der Erkenntnisse der einzelnen Kapitel zu einem Gesamtbild der Arbeit”

Abstract

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	2
1.1	Problemstellung	2
1.2	Idee	3
1.3	Hintergrund	4
1.4	Anwendungsszenario	5
1.4.1	Szenario: On Trip Information	5
2	Analyse & Recherche	8
2.1	Interviews	8
2.2	Ergebnisse der Interviews	9
2.3	State of the Art	11
2.3.1	Kriterien der Analyse	11
2.3.2	Google Maps	11
2.4	Analyse von bestehenden Konzepten	12
2.5	Hardware Recherche	12
3	Konzeption	13
3.1	Konzept	13
3.1.1	Persona	13
3.2	Design-Entwurf	13
3.2.1	Ziele der Gestaltung	14
3.2.2	Mock-Ups - Prototyp Entwicklung	14
4	Implementierung	15
4.1	Spezifikation	15
4.2	Details zur Implementierung	15
5	Evaluation	16
6	Reflexion	17
6.1	Zusammenfassung	17

INHALTSVERZEICHNIS

6.2	Ausblick	17
A	Interviews	20
A.1	Leitfaden für Interviews	21
A.2	Interview I	23
A.3	Interview II	25
A.4	Interview III	28
B	Diagramme und Bilder	30
B.1	Übersicht	30

Todo

Todo legende

[unsure]

[change]











[info]

[improvement]

[todoist]

Allgemeine Todos

Todo list

	[unsure]	
	[change]	
	[info]	
	[improvement]	
	[todoist]	
	Zusammenfassung für das Kapitel Einführung schreiben.	2
	weitere Analyse	11
	Was ist gut, was ist schlecht?	11
	Abschnittstitel konkretisieren	12
	Thema genauer ausarbeiten	12

Kapitel 1

Einführung

Das Ziel dieses Kapitels ist es, zum einen die Idee des Projektes zu transportieren und zum anderen den groben Rahmen des Projektes zu skizzieren. Dabei handelt es sich in diesem Kapitel, in erste Linie, um die Gedanken des Autor die vor den Umfangreichen Analysen und Recherchen (siehe Kap.: 2 - Analyse & Recherche) getätigt wurden. Dabei wird die Arbeit, im speziellen die Entwicklung des Prototypen, durch die Erkenntnisse der progressiven Schritte in den jeweiligen Kapiteln stets weiterentwickeln und damit auch die vorausgegangenen Ideen und Konzepte.

Zusammenfassung für das Kapitel Einführung schreiben.

1.1 Problemstellung

Bei diversen Gesprächen mit Kunden:innen traten, in regelmäßigen Abständen, immer wieder die Nachfrage für eine Softwarelösung auf, welche die Planung und Organisation von Außendiensttätigkeiten vereinfachen soll. Was auf den ersten Blick trivial erscheinen mag, wirkt nach kurzen Überlegungen durchaus interessant. Beispielsweise in der ersten Phase (Planung) müssen Routen erstellt werden, die in der Praxis aus diversen Datenquellen oder gar unterschiedlichen Medien stammen. Des Weiteren fließen in die Planung, kundenspezifische Erfahrungswerte sowie lokale Ortskenntnisse mit ein. Zusätzlich hält die Außendiensttätigkeit, auch noch nach der Planung, weitere interessante Herausforderungen bereit, diese reichen von der Unterstützung bei der Durchführung außer Hause, bis hin zu der Nachbearbeitung bei die neuen Daten ins System eingepflegt werden müssen. Anhand dieser vielfältigen und teils komplexen sowie verteilten Informationen sollen möglichst effiziente Routen geplant werden.

1.2 Idee

Basierend auf der Problemstellung soll sich an dieser Stelle platz für die ersten eigenen Überlegungen finden. Diese Ideen stellen noch keine endgültige Lösung da, sondern sollen als Orientierung dienen welche progressiv durch kommende Analysen, Interviews und Feedbacks angepasst werden.

Die grundlegende Idee besteht darin, Informationen (Ressourcen und Aufgaben) mit geografischen Daten zu verknüpfen und diese zu visualisieren und somit die Nutzer_innen bei ihren Entscheidungsprozessen zu unterstützen. Dabei soll auf die beiden Bereiche: *Datenfilterung/-Anreicherung* sowie *Darstellungsformen* besonderes Augenmerk gelegt werden.

Datenfilterung/-Anreicherung

Ein wichtiger Aspekt, um die Unterstützung durch den Prototypen, bei der Planung, zu maximieren besteht darin, dass die richtigen Informationen, zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort zur Verfügung stehen. Ein Beispiel für die Datenanreicherung ist, wie zuvor erwähnt, die Verwendung von geographischen Informationen und nimmt in dieser Arbeit einen zentralen Punkt ein. Dabei dienen die angereicherten Daten als Grundlage für die Visualisierung. Inwiefern es zu dem Filtern beziehungsweise Anreichern der Daten kommt wird sich Anhand der Analyse, über die Bedürfnisse (siehe Kapitel.: 2.1 - Interviews) der Anwender_innen, herausstellen.

Darstellungsformen

Die Visualisierung der Daten steht in keinster Weise in einer untergeordneten Rolle. Erst durch den sinnvollen Einsatz der Darstellung, werden die vorhandenen Daten zu einem wichtigen Indikator bei der Entscheidungsfindung. Deswegen versucht die Arbeit sich kritisch mit der Optimierung der Darstellung auseinander zusetzen und diese in späteren Versuchen am Prototyp zu evaluieren. Ein Beispiel dafür wäre die Thematik einer Darstellung im Kartenformat. Seit dem Erfolg von Google Maps werden zunehmend Kartenansichten bei der Darstellung von geografischen Daten eingesetzt. Des weiteren wird sich die Arbeit unter anderem mit der Frage auseinander setzen, welche Planungs-Szenarios, beziehungsweise Workflow-Schritte, durch eine Karten- und/oder Listenansicht besser unterstützt werden.

Um dies herauszufinden wird, im späteren Verlauf, eine Analyse mit Hilfe des Prototypen durchgeführt. Eine weitere Überlegung besteht darin, die Anwender_innen selbst entscheiden zu lassen, welche Ansicht sie für welchen Zweck bevorzugen und die Ergebnisse der Analyse als änderbare Standardeinstellung zu verwenden.

1.3 Hintergrund

Als Grundlage für den Prototypen dient die Software *pery* der Firma *Perfany GmbH*, welche um die unten genannten Anwendungsfälle erweitert werden soll. *pery* ist eine webbasierte (Software as a Service) Enterprise-Resource-Planning (ERP) sowie Customer-Relationship-Management (CRM) Lösung. Das Ziel von *pery* besteht darin, die eigenen Firmendaten miteinander zu verknüpfen, um die alltägliche Arbeit im Büro zu erleichtern. An folgenden Beispiel soll verdeutlicht werden, was mit dem *verknüpfen der Firmendaten* in *pery* gemeint ist.

Sobald ein Anruf in der Telefonanlage¹ eingeht, öffnet sich ein Popup, welches die wichtigsten Informationen des Anrufs anzeigt. Wenn es sich dabei um einen im System bestehende_n Kunde_in handelt kann direkt auf das Popup geklickt werden, um eine Partnerübersicht zu öffnen. In dieser Partnerübersicht finden sich relevante Kundeninformationen (offene Rechnungen, Stammdaten und vieles mehr) sowie weiterführende Links zu diversen History-Elementen dieser Geschäftsbeziehung. Zusätzlich kann, über eine Tastenkombination, eine globale Suche aufgerufen werde_n um diverse Entitäten anhand von Namen oder Attributswerten zu finden.

Wie im Abschnitt Problemstellung besprochen, werden verschiedenste Informationen für die Planung benötigt die teilweise in verschiedenen Systemen liegen. Für die Lösung des Problems bezüglich den verteilten Daten gibt es Grundsätzlich zwei Ansätze. Zum einen, besteht die Möglichkeit einen Zwischenschicht zu entwickeln, welche sich ihre Daten, über Schnittstellen, aus verschiedensten Quellen² holt und in den Prototypen einpflegt. Zum anderen kann, das bestehende System (*pery*) verwendet werden, welches um die gewünschte Funktionalität erweitert wird und somit, nach dem importieren der Daten, aus den zusätzlich in Verwendung befindlichen dritt System, diese ablösen. Da *pery* über eine gute Vernetzung der Kundendaten verfügt

¹Die Telefonanlage muss mit *pery* kompatibel und eingebunden sein.

²Diese wären beispielsweise eine externe Application Programming Interface (API) und/oder Software von Drittanbietern.

und das Hauptaugenmerk dieser Arbeit, nicht auf die Implementierung der grundlegender Infrastruktur des Prototypen liegt, wird im Rahmen dieser Arbeit der zweite Fall behandelt (erweitern einer bestehenden Lösung).

1.4 Anwendungsszenario

Nachdem in den Abschnitten Problemstellung und Idee erste grundlegende Gedanken umrissen wurden, soll an dieser Stelle aufgezeigt werden, wie möglicherweise die spätere Verwendung des Prototypen ablaufen könnte und stellt somit eine Zusammenfassung der Erkenntnisse aus diesem Kapitel da.

Anhand des Anwendungsszenarios, lässt sich durch die Darstellung an einem Beispiel, zum einen, dass Konzept besser verstehen und zum anderen, fallen grobe Konzept- oder Logikfehler so schon frühzeitig auf. Wie in den vorhergehenden Abschnitten dieses Kapitels schon angedeutet, handelt es sich noch nicht um ein fertiges Konzept, sondern um eine Grundlage, die im Laufe der Entwicklung weiter angepasst wird.

1.4.1 Szenario: On Trip Information

Ziel dieses Szenarios ist es, einen speziellen Anwendungsfall für die Verwendung des Prototypen zu konstruieren. Anhand des Prototypen soll später unter anderem evaluiert werden, in welcher Form sich die zusätzlichen Informationen (geografischen Daten) auf die Entscheidungsfindung auswirken. In diesem Fall handelt es sich um eine Optimierung für die Planung und Durchführung von Außendienstseinsätzen.

Fiktiver Hintergrund Damit das Beispiel realistischer und verständlicher erscheint, wird die Handlung in einen fiktiven Rahmen eingebettet. Des weiteren soll, im Verlauf dieser Arbeit, der fiktive Hintergrund durch eine detaillierte Persona^{3 4} abgelöst werden.

³Mehr Informationen was eine Persona ist und wie diese zustande gekommen ist: siehe Abs.: 3.1.1 - Persona

⁴Damit die Persona's realistischer sind, wurde die Entscheidung getroffen, sie auf den gewonnen Erfahrungen der Interviews aufzubauen.

Babsi Zimmermann, 36 Jahre alt, ist eine aufstrebende Mitarbeiterin der Firma *Purple Circle* und dort als Verkäuferin angestellt. Die Firma *Purple Circle*, mit Sitz in Dornbirn/Österreich, sieht ihr Profession im Sondermaschinenbau und hat sich, in diesem Marktsegment, durch ihre enge Kundenbindung und qualitativ hochwertige Arbeit einen Namen gemacht.

Vorbedingungen Im ersten Schritt sollten vor der Planung ungefähre Kriterien für die zur Auswahl stehenden Möglichkeiten definiert sein. Diese könnten betriebswirtschaftliche Faktoren, wie Verkaufszahlen oder Umsatz sein, aber auch aus dem Bereich des CRM stammen, wie beispielsweise: Dauer seit dem letzten Kundenbesuch. Mithilfe der geografischen Informationen lassen sich zusätzlich auch Kriterien wie maximale Entfernungen auswählen

Ablauf: Planung Babsi öffnet, über das Menü, die Planungsansicht und wählt die Firma *Rieden* als Ausgangspunkt für die Planung aus. Kurz darauf, zeigt ihr das System weitere Informationen, entlang der Route und am Ziel, auf einer Karte an. Nachdem sie keine dringenden Termine hat, entschließt sie sich Kunden zu besuchen, bei denen der letzte Besuch schon längerer Zeit zurückliegt (Vorbedingung). Dafür ändert sie dementsprechend die Einstellungen für die Auswahlkriterien auf *Dauer seit letzten Besuch* wodurch die Farbcodierung der Kundenmarker auf der Karte angepasst werden.

Kurz darauf kommt ihre Mitarbeiterin Sylvia vorbei und bittet Babsi ihr ein paar offene Tickets abzunehmen. Durch die Umstellung der Filterfunktion, werden auf ihrer Karte nun auch zusätzlich die aktuellen Tickets angezeigt. Sie sieht das zwei Tickets auf ihrer Route liegen, durch einen klick auf den Marker des ersten Tickets, öffnet sich ein Popup über dem Marker, dass ihr den Titel und die Kurzbeschreibung anzeigt. Da sie beim ersten Ticket schon weiß um was es sich handelt, klickt sie im Popup auf den Button und übernimmt es dadurch in ihre Auswahlliste. Die Informationen des zweiten Tickets sagen ihr leider nicht soviel. Das ist aber kein Problem da sie durch einen Klick auf den Titel direkt auf die Übersichtsseite des entsprechenden Tickets gelangt. Dort werden alle Informationen zu dem Ticket angezeigt, die sich im System befinden. Zurück in der Kartenansicht übernimmt sie auch das zweite Ticket. Dabei fällt ihr auf, dass in der Nähe des zweiten Tickets noch ein roter Kundenmarker ist. Mit einem Klick, auf den roten Kundenmarker, öffnet sich wieder ein Popup. Sie erfährt, dass bei der Firma *ZornTec* schon seit sieben Monaten keine Betreuung mehr stattgefunden hat. Als letzten Punkt auf ihrer Planung übernimmt sie noch den Kunden *ZornTec* in ihre Liste. Nun schließt Babsi die Kartenansicht und sieht, anhand der Benachrichtigung,

dass vom System schon zwei neue interne Tickets, für sie angelegt wurden. In diesen Tickets findet sie, neben der freundlichen Erinnerung einen Termin mit den Ansprechpartnern_innen der jeweiligen Firmen auszumachen, auch gleich die passenden Kontaktmöglichkeiten von Herrn Müller (Firma *ZornTec*) und Frau Koch (Firma *Rieden*).

Kapitel 2

Analyse & Recherche

Nachdem in Kapitel 1 - Einführung die ersten konkreten Überlegungen bis hin zu einem Anwendungsszenario aufgezeigt wurden um den Inhalt und die Funktionsweise des Prototypen zu umreisen, wird in diesem Kapitel mit der Domäne auseinander setzen für die der Prototyp entwickelt wird.

Es werden Interviews durchgeführt um zu analysieren auf welche Art und Weise Domänenexpert_innen arbeiten. Zum einen soll herausgefunden werden, wo sich aktuell Flaschenhälse, in ihrem Workflow befinden und zum anderen, was sie für Wünsche und Anforderungen an ihre Planungswerkzeuge stellen.

Darauf hin folgt eine State of the Art, welche wiederum in zwei Teile unterteilt wird. Der erste Teil dokumentiert die Erkenntnisse die in der Literaturanalyse gewonnen werden. Des weiteren beschäftigt sich der zweite Teil mit Software die einen Bezug zum Prototyp aufweist.

2.1 Interviews

Dieser Teil beschäftigt sich mit der Fragestellung, wie Personen ihre Außendienstlichen Tätigkeiten organisieren, welchen Herausforderungen sie im beruflichen Alltag gegenüberstehen und welche Verbesserungen sie sich wünschen. Für diesen Zweck sollen Interviews und Hand-ons geführt werden, die sich an einem Leitfaden orientieren (siehe Anhang: Leitfaden für Interviews). Das Ziel dieser Interviews besteht darin, ein besseres Gefühl für den Ist-Zustand zu bekommen und Anhand dieser Erkenntnisse die möglichen Defizite zu analysieren. Des weiteren bietet der Ansatz die Möglichkeit, Verbesserungswünsche und Ideen von Personen aus dler Domäne zu erhalten ohne das sie zuvor durch den Blick aus technischer Sicht verfälscht wurden.

2.2 Ergebnisse der Interviews

Es wurden drei Interviews mit Personen aus verschiedenen Bereichen durchgeführt. Wie zu erwarten war, gibt es zwar grundlegende Ähnlichkeiten der Workflow, allerdings unterscheiden sie sich in der Ausprägungen.

Für eine bessere Übersicht, sind die Erkenntnisse aus denn Interviews in die drei Kategorien: Gemeinsamkeiten, Probleme und Wünsche/Ideen zusammengefasst und werden jeweils separat betrachtet.

Gemeinsamkeiten

Abstrakt gesprochen, unterscheiden sich die Workflows in ihren Grundzügen nicht deutlich von einander (siehe abb.: 1 - abstrakter Planungsworkflow). Es besteht eine *Grundmenge von Möglichkeiten* (beispielsweise Kunden_innen oder Stammdaten). Aus dieser *Grundmenge* wird, mit Hilfe von Filterungs- und/oder Anreicherungsschritten, die *Teilmenge der relevanten Möglichkeiten* gebildet, was wiederum beliebig oft wiederholt wird (für jedes Entscheidungskriterium). Nachdem die *Teilmenge der relevanten Möglichkeiten*, den Anforderungen des Szenarios entspricht, wird mit der Auswahl der *Elemente* fortgefahren. Die Menge dieser *Elemente* bilden schlussendlich die *getroffene Auswahl* für die Planung.

Bei diese Schilderung handelt es sich allerdings nur um den kleinsten gemeinsamen Nenner der geführten Interviews. Die Unterschiede liegen dabei in den Details, wie beispielsweise die Auswahl für die *Teilmenge der relevanten Möglichkeiten* gebildet wird. Speziell die Probleme, die in den jeweiligen Details auftreten werden im folgenden Abschnitt genauer erläutert.

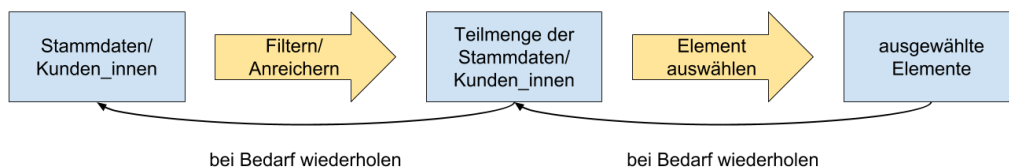


Abbildung 1: lang

Mithilfe der Interviews, wurden zwei weitere Phasen identifiziert, welche für die Praxis von hoher Relevanz sind und im vorhergehenden Kapitel noch nicht beachtet wurden. Dabei handelt es sich zum einen um die Unterstützung während der Durchführung der Außendiensttätigkeit und zum anderen um die Aufbereitung der Daten nach der Außendiensttätigkeit.

Probleme

Alle in den Interviews besprochenen Workflows haben an gewissen Stellen ihre Schwachpunkte. Das Ziel dieses Abschnitts besteht darin, die Probleme zusammen zu fassen und somit eine Übersicht zu gestalten, die als Grundlage für die Konzeption des Prototypen dient. in folgender Übersicht (siehe Tabelle: 1 - Zusammenfassung der Probleme) wird, anhand von acht Punkten, aufgezeigt welche Engpässe, in welchen Interview festgestellt wurde.

	Interview I	Interview II	Interview III
1. Filterung von Kunden auf Basis von <i>harten Grenzen</i> (Stadt, Land, etc.)	X	X	
2. Daten sind auf verschiedene Medien und Systeme verteilt	X	X	
3. Umständliche/mehrfache Filterungsschritte		X	X
4. Keine Möglichkeit Routen zu verwalten		X	X
5. Fehlende Visualisierung von Distanzen		(indirekt)	X
6. Fehlende Überblick welcher Kunde ist in der Nähe ist	X	X	
7. Fehlende Möglichkeiten für kundenspezifischen Metadaten		X	X
8. Umständliche Exportmöglichkeiten von Kunden-/Stammdaten		X	X

Tabelle 1: Übersicht über die zusammengefassten Probleme der einzelnen Interviews

Zusammengefasste Probleme

1. **Filterung von Kunden auf Basis von *harten Grenzen* (Stadt, Land, etc.)** Filterung von Kunden auf Basis von "harten Grenzen" (Stadt, Land, etc.)
2. **Daten sind auf verschiedene Medien und Systeme verteilt**
3. **Umständliche/mehrfache Filterungsschritte**
4. **Keine Möglichkeit Routen zu verwalten**
5. **Fehlende Visualisierung von Distanzen**
6. **Fehlende Überblick welcher Kunde ist in der Nähe ist**
7. **Fehlende Möglichkeiten für kundenspezifischen Metadaten**
8. **Umständliche Exportmöglichkeiten von Kunden-/Stammdaten**

Wünsche/Ideen

Für die Analyse, an dieser Stelle, sind zwei wichtige Kategorien.

2.3 State of the Art

"...Literaturrecherche ... sowie was aktueller Stand der Technik sowie Forschung."

2.3.1 Kriterien der Analyse

"...evtl. eine Art Katalog aufstellen und Kriterien def. die für die Analyse (in Bezug auf das Projekt) relevant sind (Bezug zu Themen aus der Einleitung herstellen)"

2.3.2 Google Maps

weitere Analyse

Was ist gut, was ist schlecht?

2.4 Analyse von bestehenden Konzepten

Abschnittstitel konkretisieren

Thema genauer ausarbeiten

“...Anhand des Telefon-Features von Pery (bestehendes Basis-System) eine Analyse für die neuen Features durchführen ... was ist gut ... was ist schlecht (evtl. Kundenumfrage)”

2.5 Hardware Recherche

“...App vs. Einbaugerät ... Probleme und Fragestellungen kommen hier rein ... Arbeit distanzieren von dem Thema - da es sich nicht um das Hauptthema handelt.”

Kapitel 3

Konzeption

3.1 Konzept

“...Konzept für die ersten Entwürfe aus den Ergebnisse der Analyse mergen”

3.1.1 Persona

“...Entwicklung der Persona beschreiben, evtl noch in die Analyse packen”

3.2 Design-Entwurf

“...Dokumentation des Entwicklungsprozesse vom Konzept zum Mock-Ups - Prototyp Entwicklung

*Entwicklung nach “user centered design”
UI-Design Studie:*

- *Welche Darstellung unterstützt den/die Anwender_in am ehesten*
- *Map- vs. List-View (evtl. weitere Darstellungsmöglichkeiten)*
- *Sinnvolle Visualisierung von Prioritäten*
- *Auswahl basierte Darstellung für UI*

”

3.2.1 Ziele der Gestaltung

“...Definition auf welche Ziele hingearbeitet werden soll - Einfluss der Erkenntnisse aus Abschnitt: Konzept”

3.2.2 Mock-Ups - Prototyp Entwicklung

“...Dokumentation der Entstehung sowie Überlegungen des ersten Prototypen”

Kapitel 4

Implementierung

“...Recherche, Auswahl und Implementierung der Standorterfassung von Mitarbeiter_innen ... Anpassung des bestehenden Systems - eventuell eigener Abschnitt”

4.1 Spezifikation

“...Beschreibung welche Technologien eingesetzt werden sowie die Rahmenbedingungen der Implementierung (Hardware, Software, etc.)”

4.2 Details zur Implementierung

“...Besondere Aspekte etc. der Implementierung aufzeigen - mit Relevanz zum Kapitel Konzeption”

Kapitel 5

Evaluation

*“...Hier kommen die gesamten Ergebnisse der Evaluationen rein
... Stichwort: üser centered design”... Paperprototype ... etc.”*

Kapitel 6

Reflexion

6.1 Zusammenfassung

“...Resümee... was ist gut was ist schlecht gelaufen, was würde ich anders machen”

6.2 Ausblick

“...further research, etc. kommt hier rein”

Abkürzungsverzeichnis

API	Application Programming Interface
CRM	Customer-Relationship-Management
ERP	Enterprise-Resource-Planning
GIS	Geoinformationssystem
KMU	Klein- und Mittelständiges Unternehmen

Literatur

Gifford, Matt (2012). *PhoneGap Mobile Application Development Cookbook*. Packt Publishing.

PhoneGap Build is Launched (2012). Adobe. URL: <http://phonegap.com/blog/2012/09/24/phonegap-build-is-launched/> (besucht am 2014).

Anhang A

Interviews

A.1 Leitfaden für Interviews

Da die Aussagen bei den Gesprächen vermutlich sehr unterschiedlich ausfallen werden wurde kein expliziter Fragenkatalog entworfen. Vielmehr soll der Leitfaden eine Orientierung für das Gespräch darstellen und somit den groben Rahmen definieren.

1. Allgemeine Angaben

- (a) Datum und Dauer des Interviews:
- (b) Umfeld in dem das Interview geführt wird:

2. Angaben zur Person

- (a) Alter:

3. Angaben zum Unternehmen

- (a) Selbstbezeichnung durch Proband_in (Klein- und Mittelständiges Unternehmen (KMU), internationaler Konzern, etc.):
- (b) Tätigkeitsfeld des Unternehmens:

4. Angaben zur Funktion im Unternehmen

- (a) Tätigkeit im Unternehmen:
- (b) Verantwortungsgrad der Planung:
- (c) Zuständigkeitsbereich:

5. Ablauf des Standard Planungs-Workflows (Schritt für Schritt):

6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):
7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:
8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):

A.2 Interview I

1. Allgemeine Angaben

- (a) Datum und Dauer des Interviews:

19.04.2016 - ca. 35 min.

- (b) Umfeld in dem das Interview geführt wird:

Das Interview wurde spontan im Zuge eines Besuchs im Firmensitz (Perfany) geführt.

2. Angaben zur Person

- (a) Alter:

ca. 30-35 Jahre

3. Angaben zum Unternehmen

- (a) Selbstbezeichnung durch Proband_in (KMU, internationaler Konzern, etc.):

Nationaler Konzern mit Niederlassung in Bregenz

- (b) Tätigkeitsfeld des Unternehmens:

Dienstleister in der Arbeitskräftevermittlung

4. Angaben zur Funktion im Unternehmen

- (a) Tätigkeit im Unternehmen:

Ausschließlich im Außendienst

- (b) Verantwortungsgrad der Planung:

Selbständig Planung

- (c) Zuständigkeitsbereich:

Bundesland Vorarlberg

5. Ablauf des Standard Planungs-Workflows (Schritt für Schritt):

- *Es handelt sich um Wiederkehrende Termine*
- *Es wird im Vorfeld für jede Kalenderwoche ein zu betreuender Bezirk gewählt und dieser im Kalender dokumentiert.*
- *Es wird nach Möglichkeit der Termin in eine Woche gelegt die für den Bezirk definiert wurde in dem sich die Niederlassung des Kunden befindet.*

6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):

Sonderfall: Terminverschiebung von Kundenseite

- (a) Termin fällt in richtige Wochen-Bezirks-Konstellation
 - i. freien Termin-Slot finden, evtl. leichte Umplanung
- (b) Termin fällt nicht in richtige Wochen-Bezirks-Konstellation
 - i. Termin kann auf die nächste korrekte Wochen-Bezirks-Konstellation verlegt werden: siehe 6a
 - ii. Termin kann nicht verlegt werden:
 - je nach Abweichung des Bezirks entsteht entsprechender Mehraufwand durch die Anfahrt

7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:

- Urlaubsvertretungen
- neuer Kundenkontakt: muss Eingeschoben werden (siehe: 6)

8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):

Optimierung der Route durch Kartenansicht

A.3 Interview II

1. Allgemeine Angaben

- (a) Datum und Dauer des Interviews:

27.04.2016 ca. 90 min.

- (b) Umfeld in dem das Interview geführt wird:

Konferenz via Skype

2. Angaben zur Person

- (a) Alter:

ca. 40-45 Jahre

3. Angaben zum Unternehmen

- (a) Selbstbezeichnung durch Proband_in (KMU, internationaler Konzern, etc.):

KMU mit Sitz in Wien

- (b) Tätigkeitsfeld des Unternehmens:

Vertrieb von Hifi-Geräten für den professionellen Einsatz in Tonstudios etc.

4. Angaben zur Funktion im Unternehmen

- (a) Tätigkeit im Unternehmen:

Geschäftsführer und Außendienst im eigenen Unternehmen.

- (b) Verantwortungsgrad der Planung:

Selbständig Planung

- (c) Zuständigkeitsbereich:

- in erster Linie Österreich
- Ausnahmen: EU und Russland (Portugal, Schweden, Moskau)

5. Ablauf des Standard Planungs-Workflows (Schritt für Schritt):

- (a) Route wird definiert - bsp. Süd Österreich

- (b) PLZ auf der Route werden zusammengetragen

- (c) Kunden werden im System nach PLZ sortiert. Problem: PLZ sind nicht immer direkte Nachbarn.

- (d) Ergebnis wird weiter gefiltert nach diversen Metriken (Umsatz, Datum letzte Bestellung, etc.)
 - (e) Adressen der gefilterten Kunden werden Exportiert.
 - (f) Adressen werden für Routenberechnung in Google Maps importiert
 - (g) Für jeden Termin wird ein Post-It mit kundenspezifischen Daten (Adresse, Öffnungszeiten, Umsatz, Datum letzter Verkauf) angefertigt
6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):
- (a) Planungsphase
 - Eigentlich fixe Touren (Süd-Österreich) gewisse Flexibilität benötigt. Wie beispielsweise Abweichung (Kunden die nicht auf der fixen Route liegen)
 - (b) Im Außendienst
 - Kunde fällt aus: Welcher Kunde ist in der Nähe von dem aktuellen Standpunkt
 - neue Kunden einschieben: Durch Empfehlungen von Bestandskunden.
7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:
- Effizienzsteigerung - Außendienstler soll beim Kunden sein und nicht im Büro am planen
 - Mit bestehenden Softwarelösungen: entweder Umsatzdaten oder Geoinformationssystem (GIS)
8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):
- Keine automatisch berechneten Vorschläge vom System. Vielmehr Unterstützung durch (Meta-)Daten und Visualisierung
 - Zusätzliche Meta-Information bei Außendiensttätigkeit wie beispielsweise:
 - Interessen des Kunden/Smalltalk-Themen
 - Berichte über Verkaufte Artikel und mögliche ergänzende Artikel
 - Top 5 Produkte (nach Umsatz und nach Stückzahl)

- Reihung der Route soll dynamisch. änderbar sein (Bsp. Stau, Verschiebung, etc)
- Kartenansicht von Kundenstandorten mit wichtigen Metriken über die Kunden (Umsatz, Datum der letzten Bestellung, etc.)

A.4 Interview III

1. Allgemeine Angaben

- (a) Datum und Dauer des Interviews:

29.04.2016, ca. 60 min.

- (b) Umfeld in dem das Interview geführt wird:

Im privaten Umfeld

2. Angaben zur Person

- (a) Alter:

ca. 30 - 35 Jahre

3. Angaben zum Unternehmen

- (a) Selbstbezeichnung durch Proband_in (KMU, internationaler Konzern, etc.):

KMU

- (b) Tätigkeitsfeld des Unternehmens:

Werbeagentur

4. Angaben zur Funktion im Unternehmen

- (a) Tätigkeit im Unternehmen:

Key Account Manager, Projekt Manager (essentiell Gewinnbeteiligt). Ca. 2-3 Tage pro Woche im Unternehmen, restliche Zeit im Außendienst.

- (b) Verantwortungsgrad der Planung:

Selbständig Planung

- (c) Zuständigkeitsbereich:

Vorarlberg, Deutschland (Bodenseeraum), Schweiz, Lichtenstein

5. Ablauf des Standard Planungs-Workflows (Schritt für Schritt):

Haupttermine werden ca. 1-2 Wochen im Vorfeld evaluiert.

- (a) Es wird geprüft ob ein wiederkehrender Termin für den Planungszeitraum vorhanden ist und dementsprechend berücksichtigt.

- (b) Des weiteren werden für die Festlegung der Termine die Datensätze des Unternehmens nach den Metriken "letzter Kundenkontakt und Postleitzahl" gefiltert.
- (c) Aus diesen Datensätzen muss auf Basis von Domänenwissen eine Priorisierung getroffen werden
- (d) Auf Basis der Priorisierung werden geografisch naheliegende Kunden ausgesucht und Termine mit Ihnen vereinbart.

Des weiteren werden Nebentermine zwischen den Hauptterminen geplant.

- (a) Dies sind beispielsweise potentielle Neukunden oder Kunden mit einer niedrigeren Priorität

Abschließend nach den Kundenbesuchen werden evtl. Zeitspannen für den kommenden Termin definiert

6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):

Ein Sonderfall tritt ein wenn während der Außendienststroute ein Termin ausfällt. Für diesen Zweck wurde während der Planungsphase weitere Kunden ausgesucht. Dies geschieht nach dem gleichen Verfahren wie Nebentermine mit dem Unterschied, dass mit den Kunden noch keine Termine ausgemacht wird während der Planungsphase. Anhand der vorbereiteten Kundenkontakten wird versucht spontane Termine zu organisieren.

7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:

Der Zugriff auf die Firmensoftware ist von Unterwegs nur lesend möglich. Die Daten können nur aus dem Standortbüro schreibend synchronisiert werden.

8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):

Bessere Funktion von der Eingabe und Auswertung der Metadaten über Kunden (Bsp. Interessensgebiete und Smalltalk Themen), evtl. Fotos von den wichtigsten Personen des Kunden

Anhang B

Diagramme und Bilder

B.1 Übersicht

- – TEST