

Nutzerstudie Ticketsystem

02. November 2016

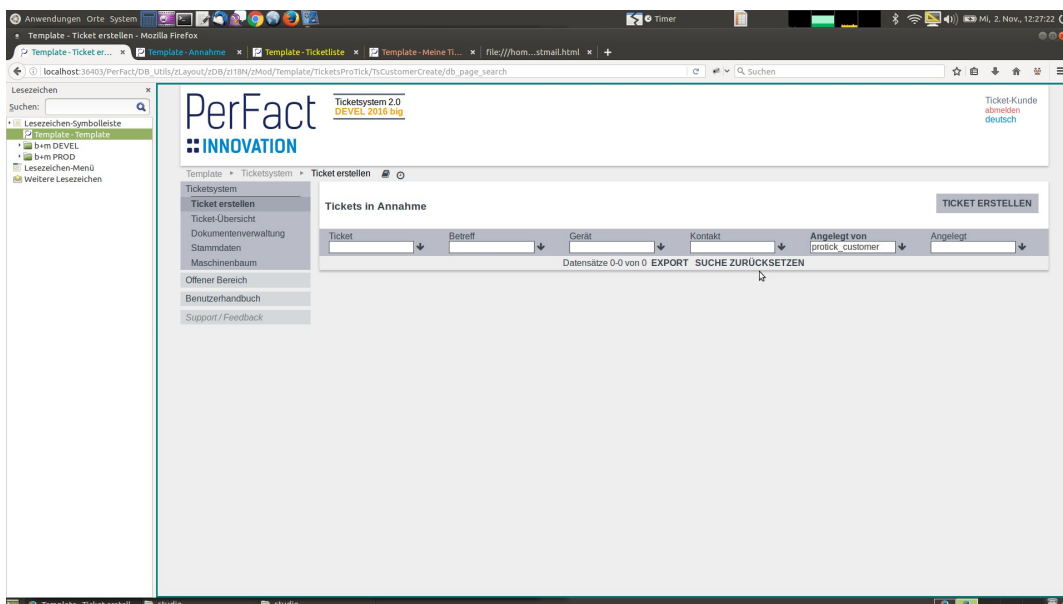
Feedback zur Ausführung der Nutzerstudie:

- Aufgabenstellung gut und verständlich
- Unterschiedliche Rollen einfach zu verstehen
- Auf manche Begriffe wurde jedoch zu sehr hingewiesen, besser eine allgemeinere Aufgabenstellung und keine Step-by-Step-Anweisungen

Feedback zur Oberfläche und Nutzerführung im Ticketsystem:

1. Ticket erstellen:

Suchoberfläche bei Ticket anlegen verwirrend: man denkt, das ist schon die Oberfläche für die Ticketerfassung

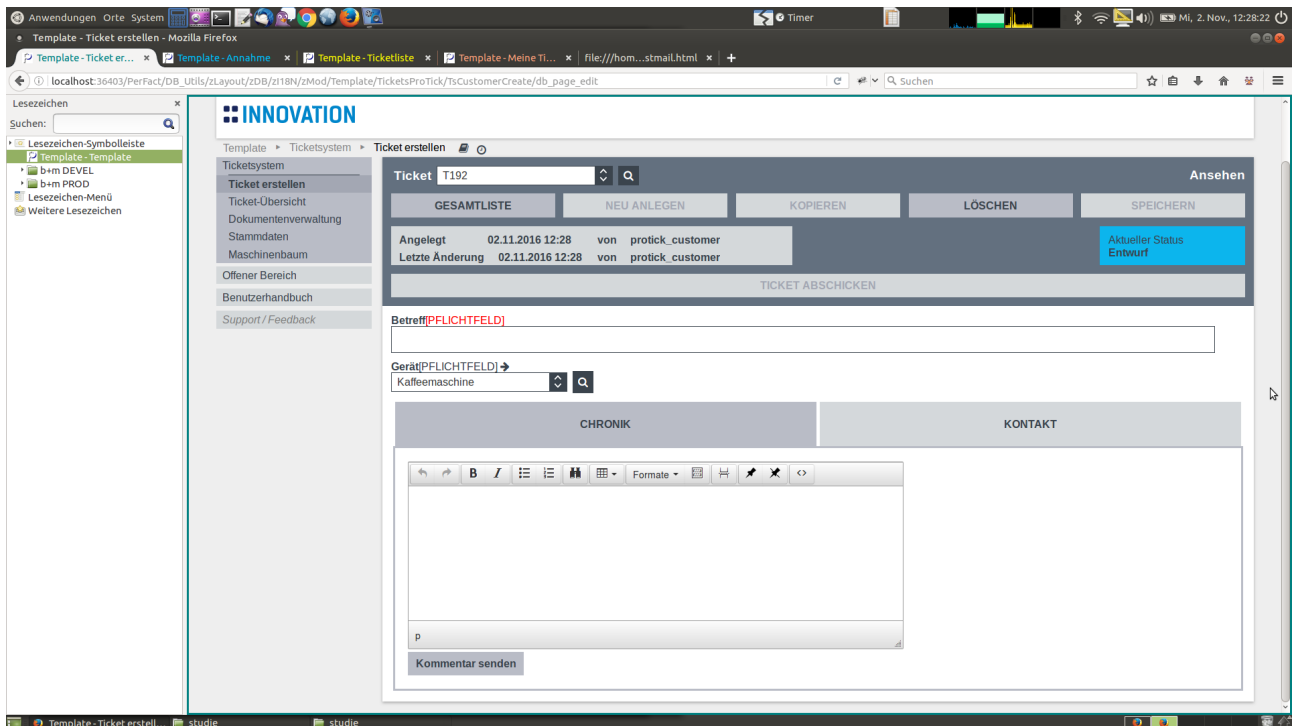


Zusätzlich ist die Aufmerksamkeit links in der Navigation, um ein Ticket zu erstellen muss man aber rechts den Button „Ticket erstellen“ finden.

Der „Speichern“ Button wird unten erwartet, da die Userführung so angelegt ist. Der User muss wieder nach oben springen, um zu speichern.

Vorschlag: In Anlehnung an eine Email Oberfläche könnte unten „Speichern“, „Abbrechen“ und „In Entwurf speichern“ angeboten werden.

Insgesamt eher an einer Email-Client Oberfläche orientieren



Das ganze Ticket sollte einen Rahmen bekommen um die Zugehörigkeit zu verdeutlichen

Nutzerführung/Reihenfolge insgesamt nicht deutlich. Was mache ich zuerst, was zuletzt? Evtl eine gezwungene Userführung einrichten, die bestimmte Bereich erst einblendet wenn andere ausgefüllt sind?

Mehr User-Feedback. Nach Abschicken des Tickets sollte eine Rückmeldung angezeigt werden, dass das Ticket erfolgreich abgeschickt wurde.

Insgesamt könnte das Design eher wie ein Formular aufgebaut sein um sich besser zurecht zu finden.

Generelles Feedback: Buttons und unterlegte Infoflächen dürfen nicht gleich aussehen

Status-Anzeige: Den ganzen Kopfbereich einfärben nicht nur rechts die kleine Fläche:
Verwechslung mit Button

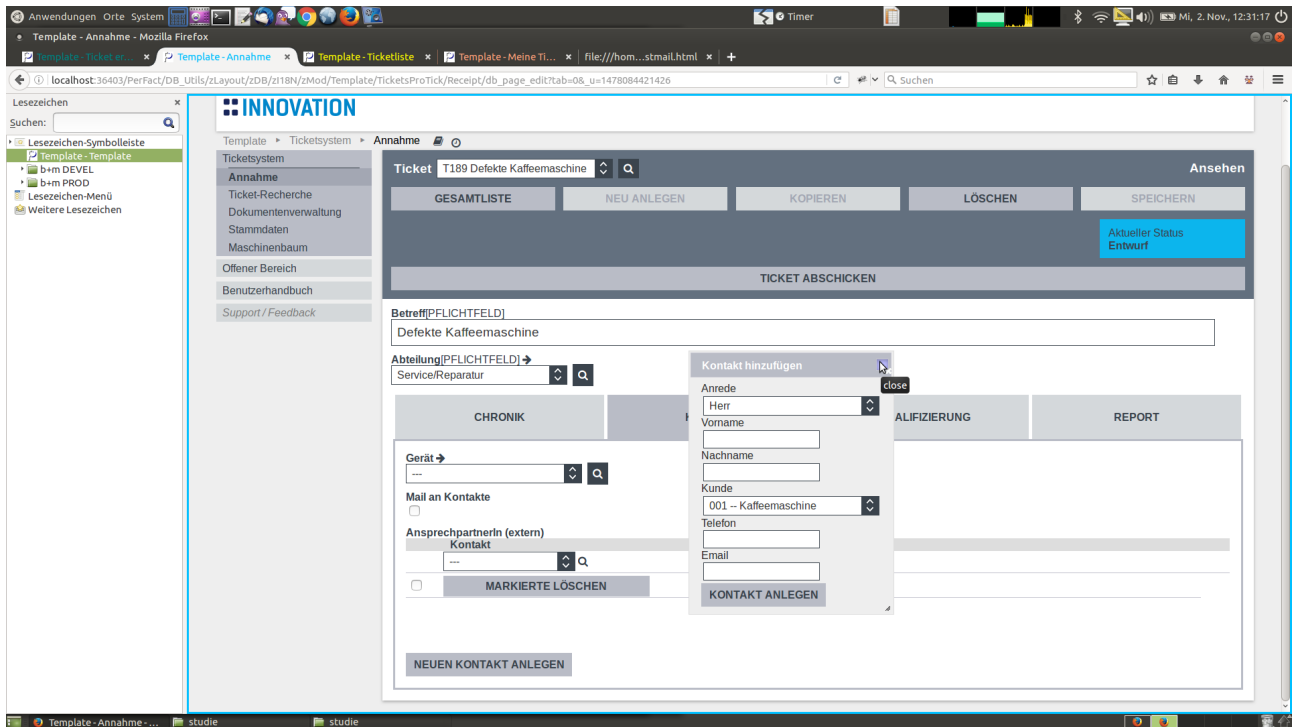
Generelles Feedback: Zum besseren Verständnis evtl. mit Icons arbeiten

2. Kontakt anlegen:

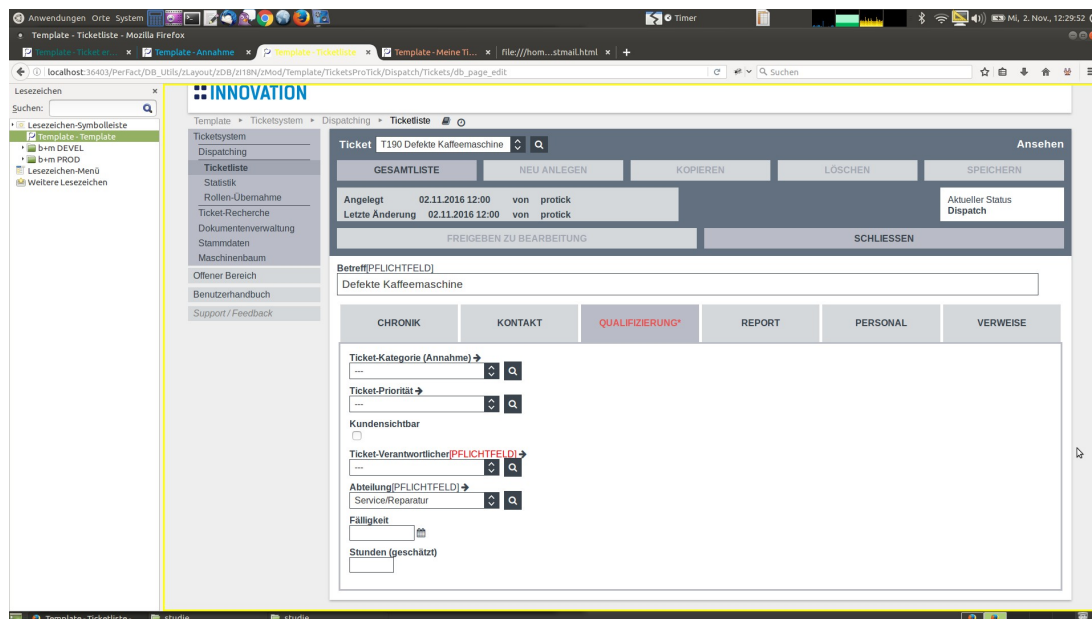
hier ist das Pop-Up unnötig – Ein einfaches Eingabefeld reicht aus

Oberfläche bei „Kontakt anlegen“ sehr verwirrend. Wo klicke ich? Vereinfachen!

„Mail an Kontakte“: Bedeutung nicht eindeutig und sollte zum Schluss stehen. Erst Kontakt anlegen, dann diese Option anbieten (Evtl. Option an wen ich Emails versenden möchte: Auswahl)



3. Tabs und Pflichtfelder:



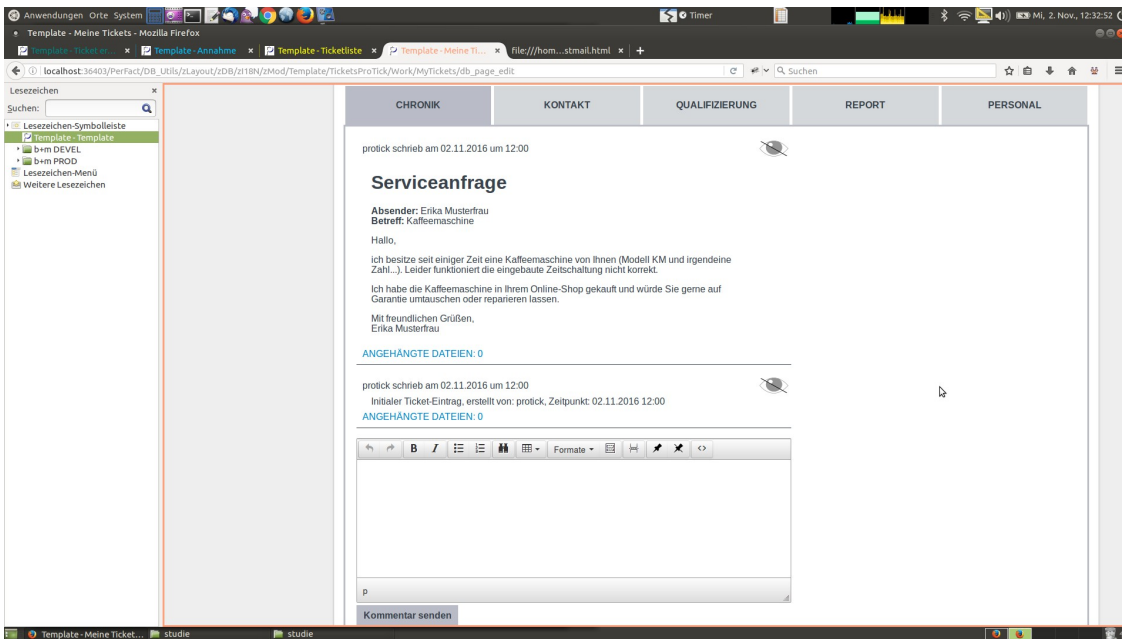
Tabs sehen zu sehr wie Buttons aus. Tab-Charakter wird evtl deutlicher durch abgerundete Ecken und Schatten (Ähnlich wie Tabs im Browserfenster).

Es fehlt ein Tab für Zusammenfassung. Eine Art Übersicht mit allen Infos die man eingegeben hat wäre schön.

Wenn der gesamte Tab rot eingefärbt ist erwartet man, dass alle dahinter liegenden Felder Pflichtfelder sind

Zusätzliche Markierung der Pflichtfelder mit Sternchen, da dies bereits eine gängige Kennzeichnung ist

4.Chronik:

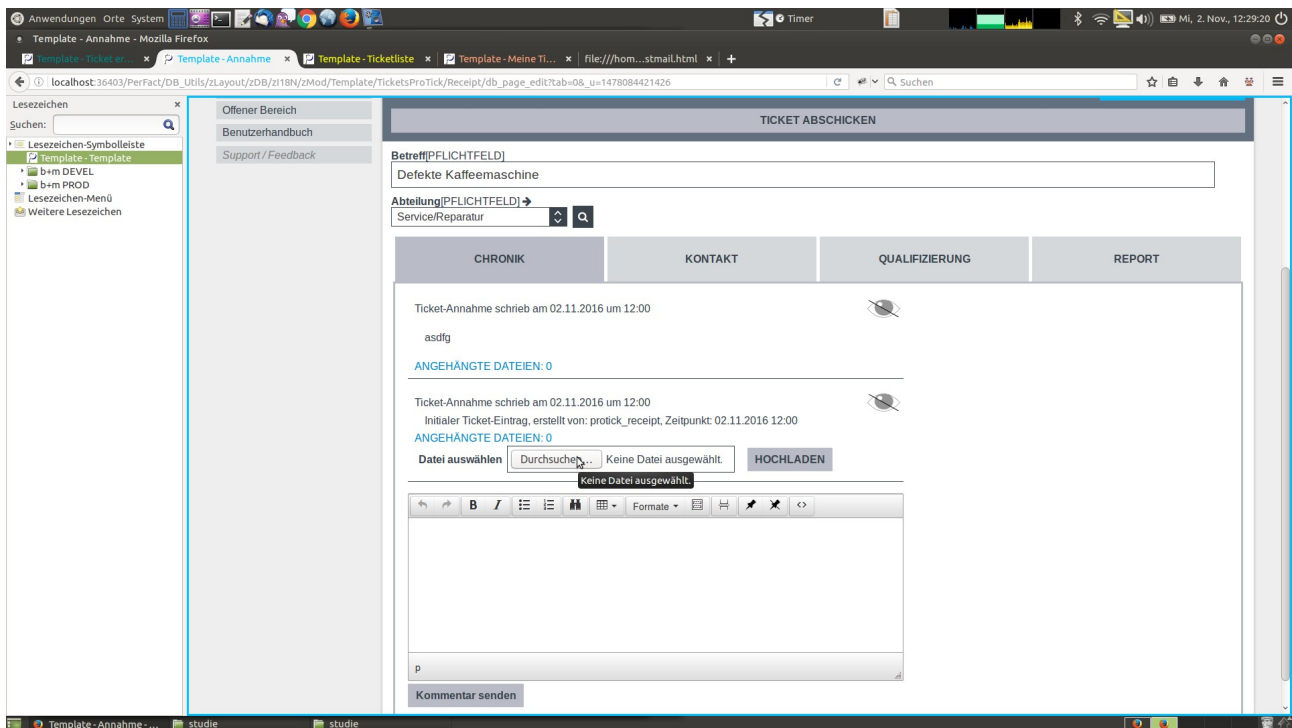


Verlauf der Chronik eher wie einen Chat aussehen lassen (WhatsApp). Es ist schwer die Einträge zu erkennen.

„Kommentar senden“ widersprüchlich: Sendet man das gesamte Ticket oder nur den Kommentar?

Es wird nicht klar auf welcher Ebene man sich im Ticketverlauf befindet.

Daten-Upload Button schwer zu finden. Eher gestalten wie Anhang hinzufügen bei einer Email. Man sucht im Textfenster nach der Funktion, sie befindet sich aber darüber:



Im Text Editor ist der Button für Textvorlagen nicht zu erkennen. Deutlicher kennzeichnen:

