



HOCHSCHULE KONSTANZ TECHNIK, WIRTSCHAFT UND GESTALTUNG
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

System- und Software-Ergonomie, WS 06/07

3. Aufgabenblatt

Jan Tammen, 277143

1. Dezember 2006

1 Aufgabe 4

1.1 Teilaufgabe 4a

Die Tabelle 1 stellt den Geschäftsprozess „Seminar stornieren“ aus der in der Vorlesung besprochenen Beispiellapplikation „Seminarverwaltung“ dar.

In der Beschreibung des Geschäftsprozesses bin ich davon ausgegangen, dass ein Seminar nur dann storniert werden kann, wenn tatsächlich Teilnehmer angemeldet waren. War dies nicht der Fall, so kann das Seminar bzw. der Termin einfach aus dem System entfernt werden und es müssen keine weiteren Aktionen durchgeführt werden.

1.2 Teilaufgabe 4b

In den folgenden Abschnitten möchte ich die drei von mir vorgeschlagenen Personas vorstellen.

1.2.1 Persona 1: Franziska, Fachabteilung

Franziska, 27 Jahre, arbeitet in der Abteilung „Vertrieb“ und hat daher teilweise außerhäusigen Kundenkontakt. Da sie hauptsächlich für die Kontaktpflege und Neukundengewinnung zuständig ist, sind ihre Computerkenntnisse auf die Bedienung der Spezial-Vertriebssoftware ihrer Abteilung sowie einige anderen Anwendungen beschränkt.

Aufgrund ihrer häufigen Geschäftsreisen hat sie die Papierformulare oft genutzt und deren Unzulänglichkeiten bemerkt. Allerdings hat sie keine Lust, sich lange in eine neue Software einzuarbeiten, sondern möchte diese ohne großen Aufwand und Einarbeitungszeit nutzen können.

Insgesamt ist sie verhalten optimistisch in Bezug auf die Neueinführung und erhofft sich weniger Schreibarbeit und Formalitäten bei der Angabe ihrer Reise- und Arbeitszeiten. Allerdings scheut sie die erwartete Einarbeitungszeit in das System.

1.2.2 Persona 2: Siegfried, Sekretariat

Der 36jährige Siegfried hat erst vor kurzem zu unserer Firma gewechselt. Er arbeitet im Sekretariat der Abteilung „Forschung und Entwicklung“. Er muss dort unter anderem die Urlaubsanträge „seiner“ Mitarbeiter mit seinem Vorgesetzten abklären und bei eventuellen Konflikten vermitteln.

Da Siegfried neu in der Firma ist, kennt er die internen Abläufe noch nicht so genau und ist in vielen Bereichen noch etwas verunsichert durch die neue Situation. Im Gegensatz zu seinen Kollegen, die die Arbeitszeiterfassung bisher in Papierform erledigt haben, hat er

Beschreibung Geschäftsanwendungsfall	
Geschäftsprozess	Seminar stornieren
Ziel	Seminar abgesagt, bereits angemeldete Teilnehmer informiert
Kategorie	primär
Vorbedingung	mindestens ein Teilnehmer hat sich für das Seminar angemeldet
Nachbedingung Erfolg	Teilnehmer, Dozent und Sachbearbeiter sind informiert; Raumbelegungen und andere Ressourcen sind freigegeben
Nachbedingung Fehlschlag	Initiator der Stornierung ist informiert
Akteure	Sachbearbeiter
Auslösendes Ereignis	Seminar muss storniert werden, z. B. wegen Krankheit des Dozenten oder Teilnehmermangel
Beschreibung	<p>Ablauf:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ermitteln der betroffenen Kunden und des Dozenten 2. Stornierung des Seminars 3. Versenden der Stornierungsmitteilungen (postalisch bzw. elektronisch)
Alternativen	<p>Alternativer Ablauf zu oben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zu 1.: Überprüfen, ob Ersatzdozent verfügbar ist • zu 3.: Anbieten eines Ersatztermins bzw. eines thematisch verwandten Seminars
Erweiterungen	<p>Falls das Seminar bereits bezahlt wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zu 3.: Erstellen einer Gutschrift bzw. Rücklastschrift • zu 3.: Übergabe der Parameter für Gutschrift bzw. Rücklastschrift an die Buchhaltung

Tabelle 1: Geschäftsprozessebeschreibung

in seiner alten Firma bereits Erfahrungen mit einem solchen Softwaresystem gesammelt. Außerdem ist er vertraut mit den Standard-Bürosoftwarekomponenten, welche er für seine tägliche Arbeit benutzt.

Aus diesen Gründen ist er zuversichtlich und motiviert, dass er sich relativ schnell in das System einarbeiten kann und er so seine Arbeitsabläufe vereinfachen kann.

1.2.3 Persona 3: Petra, Personalabteilung

Petra ist 48 Jahre und arbeitet seit 28 Jahren in der Personalabteilung unserer Firma. Bisher lief die Verwaltung der Arbeits- und Urlaubszeiten über Papierformulare, die Petra natürlich sehr vertraut sind und mit denen sie sich eine vermeintlich effiziente Arbeitsweise angewöhnt hat.

Sie ist nun ein wenig besorgt, ob sie sich ein weiteres zusätzliches Softwaresystem aneignen und die komplexen Abläufe behalten kann. Damit einhergehend ist eine allgemeine Unsicherheit im Umgang mit Computersystemen vorhanden, weshalb sie den Computer auch nur für die nötigsten Aufgaben nutzt. Die Einführung des neuen Systems verstärkt ihre latente Angst vor dem Verlust ihres Arbeitsplatzes, da sie sich für nicht mehr lernfähig und anpassbar genug hält. Schließlich hängt sie sehr an ihren alten Formularen und Arbeitsabläufen und möchte diese am liebsten beibehalten.

Diese Faktoren führen dazu, dass sie der Einführung des neuen Systems sehr skeptisch gegenübersteht und sich davon keinerlei Vorteile davon verspricht.