

Mobile Reporting Tool

A blue line-art illustration of a mobile phone, tilted slightly to the right. The screen is a solid blue rectangle, and there is a small white oval at the bottom representing a home button.

User Interfaces 2
SE2 Projekt MRT

Interview Plan

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	1
2	Matrix	2
3	Daten der geplanten Interviews.....	2
4	Status der Interviews	2
4.1	Idee	2
4.2	Person identifiziert	2
4.3	Termin vereinbart.....	2
4.4	Durchgeführt	3
4.5	Ausgewertet	3
5	Interessante Verhaltensvariablen	3
6	Interviewfragen	4
6.1	Formular Isa Sabani	4
6.2	Formular Beat Oechsli	8
6.3	Formular Christina Elmer	12

2 Matrix

	Aussendienstmitarbeiter (Isa Sabani, Beat Oechsli)	Sekretärin (Christina Elmer)
Büro	<ul style="list-style-type: none"> - - - weniger wichtig - 0 x Interview 	<ul style="list-style-type: none"> - Beobachtung - sehr wichtig - 1 x Interview
Beim Kunden	<ul style="list-style-type: none"> - Beobachtung - sehr wichtig, aber Beobachtung am Arbeitsplatz leider nicht möglich - 2 x Interview 	<ul style="list-style-type: none"> - keine Befragung / Beobachtung - nicht wichtig, kommt äusserst selten vor - 0 x Interview

3 Daten der geplanten Interviews

Interview mit Isa Sabani: Fr, 11. März 11, 9:00 Uhr

Interview mit Beat Oechsli: Fr, 11. März 11, 9:00 Uhr

Interview mit Christina Elmer:

4 Status der Interviews

4.1 Idee

Die grundlegende Idee der Interviews ist, die zukünftigen Benutzer des Systems zu analysieren und im Speziellen ihre Fähigkeiten in Bezug auf technische Hilfsmittel zu bestimmen. Es gilt zusätzlich herauszufinden, auf welche Art die Probleme zurzeit gelöst werden, also den IST-Zustand zu erfassen. Durch die Erarbeitung dieser Punkte wird es dann viel besser möglich sein, eine Applikation mit einem angepassten User Interface zu bauen, das für die angestrebte Zielgruppe möglichst einfach zu bedienen ist.

4.2 Person identifiziert

In der Rolle des Aussendienstmitarbeiters werden die folgenden Personen interviewt:

- Isa Sabani
 - vollzeit angestellt, immer im Stress
- Beat Oechsli
 - teilzeit angestellt, genau

In der Rolle der Sekretärin wird die folgende Person interviewt:

- Christina Elmer
 - teilzeit angestellt, wenig technisches Know-How

4.3 Termin vereinbart

Zwei Termine wurden vereinbart. Einer steht noch offen.

4.4 Durchgeführt

Wird nachgeführt

4.5 Ausgewertet

Wird nachgeführt

5 Interessante Verhaltensvariablen

- Zuverlässigkeit bei Rapport
- Genauigkeit Rapport
- „Kunden-Chat“
- Zuverlässigkeit Termineinhaltung
- Effizienz bei der Arbeit
- Qualität der Arbeit
- Unternehmerisches Denken

Diese Variablen müssen aus dem Interview „herausgehört“ oder diplomatisch erfragt werden.

6 Interviewfragen

6.1 Formular Isa Sabani

1. Sich selber vorstellen 2. Firma vorstellen 3. Projekt vorstellen 4. Vertraulichkeit garantieren (Frage ob richtiger Name verwendet werden darf).

Attribut	Wert
Name	Isa Sabani
Firma	Sanhei AG (Sanitär Heizungen)
Funktion	Monteur
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Umbauten • Solar-Energie • Wärmepumpen • Öl-, Gas-, Holz-Heizungen
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	<div> <div>Arbeitsanfrage</div> <ul style="list-style-type: none"> • Meistens von Kunde per Telefon • Seltener von Sekretärin weitergeleitet </div> <div> <div>Termin mit Kunden finden</div> <ul style="list-style-type: none"> • Separat vereinbaren • Durch Anfrage vorgegeben </div> <div> <div>Erledigen der Arbeiten</div> <ul style="list-style-type: none"> • Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt </div> <div> <div>Stunden Rapport</div> <ul style="list-style-type: none"> • Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung </div>

Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde, Adresse • Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden • Terminfindung • Benötigtes Material
Werdegang	
Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedener Kunde • Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig)
Probleme bei der Arbeit	
Guter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Schlechter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage:

	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	
Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist!	
Wie oft wird der Rapport abgegeben?	
Wann und wie wird die Adresse erfasst? Und die verwendeten Materialien? Notiz Zeitaufwand / Datum?	
Was für Probleme gibt es im Bezug auf den Rapport?	

Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	
Verbesserungswün sche / Idealvorstellung?	
Fotos	<ul style="list-style-type: none">• Generelle Situation• Auftragsblatt• Rapport• Material• Preisliste• Arbeitssituation

Weiteres:

6.2 Formular Beat Oechsli

1. Sich selber vorstellen 2. Firma vorstellen 3. Projekt vorstellen 4. Vertraulichkeit garantieren (Frage ob richtiger Name verwendet werden darf).

Attribut	Wert
Name	Beat Oechsli
Firma	Sanhei AG (Sanitär Heizungen)
Funktion	Monteur
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Umbauten • Solar-Energie • Wärmepumpen • Öl-, Gas-, Holz-Heizungen
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	<div> <div>Arbeitsanfrage</div> <ul style="list-style-type: none"> • Meistens von Kunde per Telefon • Seltener von Sekretärin weitergeleitet </div> <div> <div>Termin mit Kunden finden</div> <ul style="list-style-type: none"> • Separat vereinbaren • Durch Anfrage vorgegeben </div> <div> <div>Erledigen der Arbeiten</div> <ul style="list-style-type: none"> • Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt </div> <div> <div>Stunden Rapport</div> <ul style="list-style-type: none"> • Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung </div>

Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde, Adresse • Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden • Terminfindung • Benötigtes Material
Werdegang	
Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedener Kunde • Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig)
Probleme bei der Arbeit	
Guter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Schlechter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage:

	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	
Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist!	
Wie oft wird der Rapport abgegeben?	
Wann und wie wird die Adresse erfasst? Und die verwendeten Materialien? Notiz Zeitaufwand / Datum?	
Was für Probleme gibt es im Bezug auf den Rapport?	

Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	
Verbesserungswün sche / Idealvorstellung?	
Fotos	<ul style="list-style-type: none">• Generelle Situation• Auftragsblatt• Rapport• Material• Preisliste• Arbeitssituation

Weiteres:

6.3 Formular Christina Elmer

1. Sich selber vorstellen 2. Firma vorstellen 3. Projekt vorstellen 4. Vertraulichkeit garantieren (Frage ob richtiger Name verwendet werden darf).

Attribut	Wert
Name	Christina Elmer
Firma	Sanhei AG (Sanitär Heizungen)
Funktion	Monteur
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Umbauten • Solar-Energie • Wärmepumpen • Öl-, Gas-, Holz-Heizungen
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	<div> <div>Arbeitsanfrage</div> <ul style="list-style-type: none"> • Meistens von Kunde per Telefon • Seltener von Sekretärin weitergeleitet </div> <div> <div>Termin mit Kunden finden</div> <ul style="list-style-type: none"> • Separat vereinbaren • Durch Anfrage vorgegeben </div> <div> <div>Erledigen der Arbeiten</div> <ul style="list-style-type: none"> • Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt </div> <div> <div>Stunden Rapport</div> <ul style="list-style-type: none"> • Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung </div>

Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde, Adresse • Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden • Terminfindung • Benötigtes Material
Werdegang	
Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedener Kunde • Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig)
Probleme bei der Arbeit	
Guter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Schlechter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage:

	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	
Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist!	
Wie oft wird der Rapport abgegeben?	
Wann und wie wird die Adresse erfasst? Und die verwendeten Materialien? Notiz Zeitaufwand / Datum?	
Was für Probleme gibt es im Bezug auf den Rapport?	

Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	
Verbesserungswün sche / Idealvorstellung?	
Fotos	<ul style="list-style-type: none">• Generelle Situation• Auftragsblatt• Rapport• Material• Preisliste• Arbeitssituation

Weiteres: