

User Interfaces 2 SE2 Projekt MRT

Interview Plan



Inhaltsverzeichnis

1	Inha	altsverzeichnis	1
2	Mat	rix	2
3	Date	en der geplanten Interviews	2
4	Stat	us 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	Inte	ressante Verhaltensvariablen	3
6	Inte	rviewfragen	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	weniger wichtig - 0 x Interview	- Beobachtung - sehr wichtig - 1 x Interview
Beim Kunden	 Beobachtung sehr wichtig, aber Beobachtung am Arbeitsplatz leider nicht möglich 2 x Interview 	 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
 - o vollzeit angestellt, immer im Stress
- Beat Oechsli
 - o 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.



5 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).

Wert	
Isa Sabani	
Sanhei AG (Sanitär Heizungen)	
Monteur	
 Reparaturen Umbauten Solar-Energie Wärmepumpen Öl-, Gas-, Holz-Heizungen 	
•Meistens von Kunde per Telefon •Seltener von Sekretärin weitergeleitet	
• Separat vereinbaren • Durch Anfrage vorgegeben	
• Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt	
• Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung	



Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	 Kunde, Adresse Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden Terminfindung Benötigtes Material
Erfolgsmessung	 Zufriedener Kunde Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig)
Probleme bei der Arbeit	
Guter Ablauf	Kundenanfrage:Terminvereinbarung:
	Kundenbesuch:Rapport:
Schlechter Ablauf	Kundenanfrage:



	Terminvereinbarung:
	Kundenbesuch:
	• Rapport:
Warum ist es schlecht gelaufen? An was ist es gelegen?	
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der	
Rapport geschrieben?	
geschileben:	
Beispiel für	
Rapport. Achtung:	
nicht wie es sein	
sollte, sondern wie es wirklich ist!	
es wirklich ist:	
Wie oft wird der Rapport	
abgegeben?	
Wann und wie wird die Adresse	
erfasst? Und die	
verwendeten	
Materialien? Notiz Zeitaufwand /	
Datum?	
	1



Was für Probleme gibt es im Bezug auf den Rapport?	
Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	
Verbesserungswün sche / Idealvorstellung?	
Fotos	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	 Reparaturen Umbauten Solar-Energie Wärmepumpen Öl-, Gas-, Holz-Heizungen 	
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	•Meistens von Kunde per Telefon •Seltener von Sekretärin weitergeleitet	
	• Separat vereinbaren • Durch Anfrage vorgegeben	
	• Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt	
	• Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung	



Informationen für	Kunde, Adresse
Arbeit benötigt	 Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden
(muss bestätigt	• Terminfindung
werden)	Benötigtes Material
Werdegang	
vveruegang	
- 6 1	
Erfolgsmessung	Zufriedener KundeKorrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig)
	Korrekter kapport, kecilitang kann darads generiert werden (sein wichtig)
Probleme bei der	
Arbeit	
Guter Ablauf	Kundenanfrage:
Guter Abiaur	Kundenanfrage:
	Terminvereinbarung:
	Kundenbesuch:
	Rapport:
Schlechter Ablauf	Kundenanfrage:
	Nonderlaint age.



	Terminvereinbarung:
	Kundenbesuch:
	• Rapport:
Warum ist es schlecht gelaufen? An was ist es gelegen?	
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der	
Rapport geschrieben?	
geschneben:	
Beispiel für	
Rapport. Achtung:	
nicht wie es sein	
sollte, sondern wie es wirklich ist!	
es wirklich ist:	
NAC ft	
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?	
F-4	
Fotos	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	 Reparaturen Umbauten Solar-Energie Wärmepumpen Öl-, Gas-, Holz-Heizungen 	
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	•Meistens von Kunde per Telefon •Seltener von Sekretärin weitergeleitet •Separat vereinbaren	
	• Durch Anfrage vorgegeben • Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt	
	• Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung	



Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	 Kunde, Adresse Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden Terminfindung Benötigtes Material
Erfolgsmessung	 Zufriedener Kunde Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig)
Probleme bei der Arbeit	
Guter Ablauf	Kundenanfrage:Terminvereinbarung:
	Kundenbesuch:Rapport:
Schlechter Ablauf	Kundenanfrage:



	Terminvereinbarung:
	Kundenbesuch:
	• Rapport:
Warum ist es schlecht gelaufen? An was ist es gelegen?	
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	
0 : ! ("	
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?	
i acaivoi otenang:	
Fotos	Generelle Situation
	Auftragsblatt
	Rapport
	Material
	Preisliste Arbaitacitustica
	 Arbeitssituation

Weiteres: