Benutzer Charakteristik

# Dokumentinformationen

## Änderungsgeschichte

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Version | Änderung | Autor |
| 28.03.2011 | 1.0 | Erste Version des Dokuments | TD |

## Inhaltsverzeichnis

[1 Dokumentinformationen 1](#_Toc289092034)

[1.1 Änderungsgeschichte 1](#_Toc289092035)

[1.2 Inhaltsverzeichnis 1](#_Toc289092036)

[2 Persona 2](#_Toc289092037)

# Persona

|  |  |
| --- | --- |
| Tamara Tüchtig |  |
| D:\Users\Lukas Elmer\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\14XRP3MN\MP900438650[1].jpg | **Kurzprofil**  45 Jahre  Kaufmännische Lehre  Übernahme Sekretariat bei Sanitärfirma  Teilinhaberin Sanitärfirma  Mutter vierer Kinder  Seit 2 Jahren für Sanitärfirma tätig  Grundlegende Computerkenntnisse  Geringe Technikkenntnisse |
| Funktion | Tamara ist Sekretärin und Teilinhaberin einer kleinen Sanitärfirma und ist unter anderem verantwortlich für die Auftragserfassung, -weiterleitung, -verarbeitung und  -verrechnung. |
| Arbeitskontext (Lärm, Unterbrüche, Regeln) | Als Arbeitsumgebung dient Tamara ein Zimmer in ihrer eigenen Wohnung. Dort findet sich ein Schreibtisch auf welchem sich ihr Laptop, Telefon und Agenda befinden. Zudem werden in einem Gestell die Auftragsunterlagen in Ordnern abgelegt. Kunden melden sich meist telefonisch bei Tamara.  *„Ich schreibe mir hierbei den Namen und das Problem auf, bei Unklarheiten frage ich auch nach und lasse mir nach Erhalt der Telefonnummer diese auch nochmals bestätigen.“*  Unterbrüche können durch Familienmitglieder oder alltägliche Aufgaben wie die Führung des Haushalts entstehen. |
| Arbeitsstil | Die finanzielle Lage der Unternehmung ist Tamara sehr wichtig. Sie versucht daher die Aufträge schnellstmöglich zusammenzustellen um daraus eine Rechnung zu generieren. Da die Rapporte und Materiallisten zu den Aufträgen jedoch sehr verschieden oder teilweise unübersichtlich ausgefüllt wurden, verbraucht Tamara oft viel Zeit die Rapporte richtig zu ordnen. Dabei hat sie sich angewöhnt, die unvollständigen Aufträge und die dazugehörigen Rapporte/Materiallisten auszubreiten. Dadurch wird extrem viel Platz auf dem Arbeitstisch und teilweise sogar auf dem Boden verbraucht. Der Arbeitsplatz wirkt dadurch auf Aussenstehende chaotisch. Des Weiteren leitet Tamara die erhaltenen Aufträge umgehend an die Sanitärmonteure weiter. |
| Persönlichkeit & Vorlieben | Tamara ist grundsätzlich gut organisiert, verliert jedoch durch die Undurchsichtigkeit des Auftragssystem zeitweise den Überblick. Sie würde es bevorzugen, wenn alle Aufträge über das Sekretariat weitergeleitet werden würden. Somit hätte sie eine klare Übersicht, welche Aufträge erteilt wurden und zu welchen noch die Rapporte/Materiallisten fehlen. |
| Vorkenntnisse & Lernen (Computer, Domain) | Tamara beherrscht die grundsätzlichen Computerkenntnisse, die für die Führung des Sekretariats von Nöten sind. Im Gegenteil dazu besitzt sie wenig Wissen über die verwendeten Materialien der Sanitäre. Zusätzlich werden diese auf verschiedenste Weisen auf dem Rapport aufgeschrieben (oft mit umgangssprachlicher Bezeichnung anstelle des offiziellen Terminus). Tamara wendet daher viel Zeit auf, um festzustellen, um welches Element es sich tatsächlich handelt. |
| Pain Points / Frustrationen | Die fehlende Gesamtübersicht über die Aufträge und der damit einhergehende finanzielle Verlust stellen für Tamara das Kernproblem dar. Die fehlende Festlegung der Bezeichnungen für die Materialien stellt ein weiteres Problem dar.  *„Ich verschwende extrem viel Zeit für das Suchen, beispielsweise wo der Monteur nun das Material geholt hat, dabei steht oft nur die Strasse aber nicht die eigentliche Firma.“*  Zudem ist die Kommunikation zwischen ihr und den Monteuren ungenügend. Oft gehen bei der Weiterleitung von Aufträgen Angaben verloren. Rapporte werden erst nach einem Monat abgegeben oder ganz vergessen.  Zudem vergeht zu viel Zeit bis die Rechnung ausgestellt und verschickt werden kann, was sich ebenfalls negativ auf die finanzielle Lage auswirkt.  *„Oft vergehen sechs bis sieben Wochen bis die eigentliche Rechnung verschickt wird, dies ist viel zu lange.“* |
| Ziele | Verbesserung der Auftragsübersicht.  Rasche Rechnungserstellung.  Kommunikation steigern. |