Benutzer Charakteristik

# Dokumentinformationen

## Änderungsgeschichte

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Version | Änderung | Autor |
| 28.03.2011 | 1.0 | Erste Version des Dokuments | TD |
| 28.03.2011 | 1.1 | Review | EL |

## Inhaltsverzeichnis

[1 Dokumentinformationen 1](#_Toc289241089)

[1.1 Änderungsgeschichte 1](#_Toc289241090)

[1.2 Inhaltsverzeichnis 1](#_Toc289241091)

[2 Personas 2](#_Toc289241092)

[2.1 Tamara Tüchtig 2](#_Toc289241093)

[2.2 Arnold Arglos 4](#_Toc289241094)

# Personas

## Tamara Tüchtig

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

## Arnold Arglos

|  |  |
| --- | --- |
| Arnold Arglos |  |
| D:\Users\Lukas Elmer\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\OVD3RBME\MP900399219[1].jpg | **Kurzprofil**  41 Jahre  Lehre als Sanitär  Teilinhaber einer Sanitärfirma  Familie mit zwei Kindern (4 und 6)  Seit über 10 Jahren für Sanitärfirma tätig  Grundlegende Computerkenntnisse  Technisches Interesse vorhanden |
| Funktion | Arnold arbeitet als Sanitär in einer kleinen Firma mit zwei Aussendienstmitarbeitern und einer Büroangestellten. Er kennt sich aus mit Heizungen, Wärmepumpen und Solar-Energie, macht Reparaturen und Umbauten. |
| Arbeitskontext (Lärm, Unterbrüche, Regeln) | Seine Arbeit verrichtet er beim Kunden zuhause. Je nachdem, was gemacht werden muss, ist er in Keller, Heizungsraum, Küche oder Badezimmer beschäftig. Sein Werkzeug und häufig benötigte Materialien führt er immer in seinem Firmenwagen mit.  Nicht selten kommt es vor, dass er während der Arbeit einen Anruf von einem Kunden oder der Sachbearbeiterin erhält. *„Manchmal erhalte ich während eines Anrufes noch einen zweiten. Das kann mich schon in Stress versetzen.“*  Manchmal muss die Arbeit auch unterbrochen, weil spezielles Material nachträglich organisiert werden muss oder weil ein Elektriker benötigt wird. |
| Arbeitsstil | Um trotz Telefonanrufen schnell wieder weiterarbeiten zu können, notiert sich Arnold Adresse und Problemstellung des nächsten Auftrags kurz auf einem Notizblock.  Rückrufe an Kunden tätigt er in der Regel bis 2 Tage nach deren Anruf. Auf dem Notizblock ist es aber eher schwierig, die Übersicht zu behalten. Da kann ein Rückruf auch mal vergessen gehen.  Das Ausfüllen der Rapporte ist Arnold nicht ganz so wichtig wie die Arbeit beim Kunden. Hier lässt auch seine Sorgfalt zu wünschen übrig. Wenn er sich dann Samstags doch ans Ausfüllen der Rapporte macht, macht er Angaben über Arbeitszeit und eingesetzte Materialien aus der Erinnerung. |
| Persönlichkeit & Vorlieben | Arnolds verrichtete Arbeit an den Sanitäranlagen zeugt von Qualität und Sorgfalt. Auch der Umgang mit den Kunden liegt ihm.  Das Rapportieren der Stunden sieht er weniger als seine Arbeit an. Das diese zur Rechnungserstellung benötig werden, ist ihm nicht vollständig bewusst.  Punkto Auftragsanfragen wünscht er sich, dass alles über das Sekretariat liefe und er nicht direkt von Kunden angerufen würde. |
| Vorkenntnisse & Lernen (Computer, Domain) | Bei seiner Arbeit benötig Arnold keine Computerkenntnisse, diese sind daher nur grundlegend. Er ist aber technisch interessiert und würde eine digitale Erfassung der Daten befürworten.  Seine Arbeitsmaterialien kennt er in- und auswendig. Um beim Rapportieren schneller voranzukommen, benutzt er inoffizielle Abkürzungen. |
| Pain Points / Frustrationen | Die vielen Telefonanrufe während der Arbeit stören Arnold zeitweise, da ein Anruf ihn mitten aus der Arbeit holt. Erhält er Anrufen von der Sekretärin, die ihm Arbeiten aufträgt, und von Kunden direkt, muss er seine Einsätze gut koordinieren können. Ein weiteres Problem ist zudem, dass die Sekretärin nur über einen Teil seiner Arbeiten informiert ist.  Die Rapporte sieht Arnold als mühsam an, auch, weil er teils länger studieren muss, bis ihm wieder einfällt, was und wie lange er bei einem bestimmten Kunden gearbeitet hat. |
| Eigenschaften / Behaviour Variables | 1. Unternehmerisches Denken 2. Genauigkeit Rapport/Materialliste 3. Zuverlässigkeit Rapport/Materialliste 4. Technisches Wissen 5. Effizient bei Arbeit 6. Gesamtübersicht Aufträge 7. Organisation 8. Zufriedenheit mit aktuellem System 9. Terminvereinbarung mit Kunden 10. Kommunikation zwischen Mitarbeitern |
| Ziele | Konzentration der Auftragserteilung auf das Sekretariat.  Erleichterung für das Erstellen der Rapporte. |