|  |
| --- |
| Elmer Lukas, Heidt Christina, Treichler Delia  11. März 2011 |

|  |
| --- |
| User Interfaces 2  SE2 Projekt MRT |
| Interview Plan |

****

# Inhaltsverzeichnis

[1 Inhaltsverzeichnis 1](#_Toc287520098)

[2 Matrix 2](#_Toc287520099)

[3 Daten der geplanten Interviews 2](#_Toc287520100)

[4 Status der Interviews 2](#_Toc287520101)

[4.1 Idee 2](#_Toc287520102)

[4.2 Person identifiziert 2](#_Toc287520103)

[4.3 Termin vereinbart 2](#_Toc287520104)

[4.4 Durchgeführt 3](#_Toc287520105)

[4.5 Ausgewertet 3](#_Toc287520106)

[5 Interessante Verhaltensvariablen 3](#_Toc287520107)

[6 Interviewfragen 4](#_Toc287520108)

[6.1 Formular Isa Sabani 4](#_Toc287520109)

[6.2 Formular Beat Oechsli 8](#_Toc287520110)

[6.3 Formular Christina Elmer 12](#_Toc287520111)

# 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 |

# 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:

# Status der Interviews

## 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.

## 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

## Termin vereinbart

Zwei Termine wurden vereinbart. Einer steht noch offen.

## Durchgeführt

Wird nachgeführt

## Ausgewertet

Wird nachgeführt

# 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.

# Interviewfragen

## 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 | * Reparaturen * Umbauten * Solar-Energie * Wärmepumpen * Öl-, Gas-, Holz-Heizungen |
| Output & Kommunikation  (muss bestätigt werden) |  |
| Informationen für Arbeit benötigt  (muss bestätigt werden) | * Kunde, Adresse * Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden * Terminfindung * Benötigtes Material |
| Werdegang |  |
| 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? |  |
| 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? |  |
| Verbesserungswünsche / Idealvorstellung? |  |
| Fotos | * Generelle Situation * Auftragsblatt * Rapport * Material * Preisliste * Arbeitssituation |

Weiteres:

## 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) |  |
| Informationen für Arbeit benötigt  (muss bestätigt werden) | * Kunde, Adresse * Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden * Terminfindung * Benötigtes Material |
| Werdegang |  |
| 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? |  |
| 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? |  |
| Verbesserungswünsche / Idealvorstellung? |  |
| Fotos | * Generelle Situation * Auftragsblatt * Rapport * Material * Preisliste * Arbeitssituation |

Weiteres:

## 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 | Sekretärin |
| Aufgaben | * Reparaturen * Umbauten * Solar-Energie * Wärmepumpen * Öl-, Gas-, Holz-Heizungen |
| Output & Kommunikation  (muss bestätigt werden) |  |
| Informationen für Arbeit benötigt  (muss bestätigt werden) | * Kunde, Adresse * Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden * Terminfindung * Benötigtes Material |
| Werdegang | Erstausbildung zur kaufmännischen Angestellten und spätere Weiterbildung zur Kraniosakraltherapeutin. Temporäre Übernahme der Büroführung bei Sanhei AG. Schliesslich Geschäftsübernahme zusammen mit Isa Sabani und Tobias Elmer. |
| Erfolgsmessung | * Zufriedener Kunde * Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig) * Schneller Versand der Rechnungen |
| Probleme bei der Arbeit | * Auf Rapport fehlt der eigentliche Auftraggeber, dies ist meist nicht der Mieter selbst sondern deren Hausverwaltung. * Informationen werden von Sekretärin an Sanitär weitergeleitet, dieser schreibt aber teilweise nicht alle Informationen auf ( Bsp.: Auftragsdatum). * Materialliste wird nicht ausgefüllt. Bei Nachführung ist nicht klar welche Materialien verwendet wurden und werden dementsprechend falsch verrechnet. |
| Guter Ablauf | * Kundenanfrage: Auftragserfassung mit Mieter und dessen Addresse, Auftraggeber und Datum, sowie einer groben Schielderung des Problems. * Terminvereinbarung: Sanitär ruft Kunde schnell zurück an zur Terminvereinbarung falls diese ihm die Aufträge durch die Sekretärin zugeteilt wurden. Termin so bestimmen, dass er gut in abzufahrende Route passt. * Materialbeschaffung: Morgens das benötigte Material für die abzuarbeitenden Aufträge einpacken oder gegebenenfalls einkaufen. * Kundenbesuch: Genauere Information über Problem. Schnelle und präzise Erledigung der Arbeit. * Rapport: Rapport schon bei Kunden ausfüllen. Materialliste korrekt ausfüllen und an Rapport heften. Rapport in Wochenrythmus abgeben. |
| Schlechter Ablauf | * Kundenanfrage: Auftraggeber wird nicht notiert. Verwaltung ist nicht informiert über Auftrag (Auftrag von Mieter anstatt der Verwaltung). * Terminvereinbarung: Falls die Aufträge durch die Sekretärin zugeteilt wurden wartet Isa Sabani oft ein paar Tage mit dem Anruf und vereinbart dann eines sehr kurzfristigen Termin. Vereinbart auch Termine die nicht sich nicht in den normalen Arbeitszeiten befinden (Bsp. 19:30 Uhr abends). Allgemeine fehlende Vorrausplanung. * Kundenbesuch: Die beiden Sanitäre erledigen ihre Arbeit immer sehr gewissenhaft und mit einer hohen Qualität somit werden hier keine negativen Punkte aufgelistet. * Rapport: Rapporte werden nicht ausgefüllt. Datum und Auftragsgeber fehlen. Mehrere Aufträge werden auf den gleichen Rapport geschrieben. Rapporte werden erst nach 2-3 Wochen übergeben oder erst dann nachgetragen. Materialliste wird nicht ausgefüllt. |
| Warum ist es schlecht gelaufen?  An was ist es gelegen? | * Schlechte Kommunikation * Fehlende Vorrausplanung * Fehlende Übersicht über die Aufträge die direkt von den beiden Sanitärinstallateuren bearbeitet werden. * Wenn Rapporte fehlen müssen dies nachträglich nachgetragen werden, |
| Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon) | * Rapporte * Materialliste * Mobiltelefon * Laptop |
| (Inquiry Modus) | Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen. |
| Wie wird der Rapport geschrieben? | Papierformat |
| Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist! |  |
| Wie oft wird der Rapport abgegeben? | meist alle 2-3 Wochen |
| 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? |  |
| Verbesserungswünsche / Idealvorstellung? |  |
| Fotos | * Generelle Situation * Auftragsblatt * Rapport * Material * Preisliste * Arbeitssituation |

Weiteres: