|  |
| --- |
| Elmer Lukas, Heidt Christina, Treichler Delia  13. Dezember 2011 |

|  |
| --- |
| Studienarbeit |
| Vorstudie |
| Vision, Personas & Szenarien |

****

# Dokumentinformationen

## Änderungsgeschichte

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Version | Änderung | Autor |
| 23.09.2011 | 1.0 | Erste Version des Dokuments | cheidt |
| 26.09.2011 | 1.1 | Anpassungen mit Informationen aus Interview | cheidt |
| 30.09.2011 | 1.2 | Vorgänger: Project Flip 1.0 hinzugefügt | lelmer |
| 03.10.2011 | 1.3 | Review, Ergänzungen Vision | dtreichl |
| 10.10.2011 | 1.4 | Ergänzung 3. Persona inkl Szenarien, Interview | cheidt |
| 10.10.2011 | 1.5 | Review 3. Persona inkl Szenarien | dtreichl |
| 16.10.2011 | 1.6 | Review, kleinere Ergänzungen, Soll Szenario Persona 2 | lelmer |
| 24.10.2011 | 1.7 | Anpassung/Ergänzung 3. Persona inkl Szenarien | dtreichl |

## Inhaltsverzeichnis

[1 Dokumentinformationen 1](#_Toc307210622)

[1.1 Änderungsgeschichte 1](#_Toc307210623)

[1.2 Inhaltsverzeichnis 1](#_Toc307210624)

[2 Vision 2](#_Toc307210625)

[3 Vorgänger: Project Flip 1.0 3](#_Toc307210626)

[3.1 Ziele 3](#_Toc307210627)

[3.2 Funktionalitäten 3](#_Toc307210628)

[3.3 Lessons Learned 3](#_Toc307210629)

[3.3.1 Bildumwandlung 3](#_Toc307210630)

[3.3.2 Performance / Hardware 3](#_Toc307210631)

[4 Interviews 4](#_Toc307210632)

[4.1 Fragen 4](#_Toc307210633)

[5 Personas 6](#_Toc307210634)

[5.1 Persona Ulrich Umsetzer 6](#_Toc307210635)

[5.1.1 Ist-Szenario-1 7](#_Toc307210636)

[5.1.2 Soll-Szenario-1 7](#_Toc307210637)

[5.2 Persona Erik Entscheider 7](#_Toc307210638)

[5.2.1 Ist-Szenario-1 8](#_Toc307210639)

[5.2.2 Soll-Szenario-1 8](#_Toc307210640)

[5.3 Persona Bettina Bewerberin 9](#_Toc307210641)

[5.3.1 Ist-Szenario-1 9](#_Toc307210642)

[5.3.2 Soll-Szenario-1 10](#_Toc307210643)

# Vision

Siehe Todo: Verweis auf Management Summary

# Vorgänger: Project Flip 1.0

Gegen Ende des Jahres 2008 wurde von Mitarbeitern der Zühlke Engineering AG in einem Weiterbildungscamp die Version 1.0 des Project Flip entwickelt. Dabei handelt es sich um einen Prototyp, der Project Notes auf einem Tablet-PC anzeigt.

Die neu zu entwickelnden Version 2.0 unterschiedet sich in einigen Punkten wesentlich von der bisherigen Version.

Dieses Kapitel zeigt die Ziele, die Funktionalitäten und die Schwierigkeiten der ersten Version von Project Flip.



Abbildung 1 - Filp 1.0

## Ziele

Die Version 1.0 verfolgte zwei Hauptziele. Das erste Bestreben war das Studium der dazumal neuen Touch-Technologie. Die zweite Absicht war die ansprechende Darstellung von Project Notes. Sie bietet den Verkäufern von Zühlke Engineering AG eine Möglichkeit, Project Notes an ein Verkaufsgespräch mitzunehmen und dem Kunden auf eine innovative Art zu präsentieren.

Durch die Festlegung der oben genannten Ziele war die Applikation ganz klar auf Tablet-PCs ausgerichtet.

## Funktionalitäten

* Blättern, Cover Flow
* Select, Zoom
* Verschiedene Filtermöglichkeiten mit Texteingabe
* Email (per Outlook 🡪 Tablet PC)
* In externem Programm öffnen (Adobe Reader)

## Lessons Learned

### Bildumwandlung

Jede Project Note, deren Originalversion ein PDF-Dokument ist, wurde in ein Bild umgewandelt und benötigte daher mehr Speicherplatz. Zusätzlich bot das dadurch entstandene Bild der Project Note eine schlechtere Lesequalität, da die darin enthaltenen Bilder und Schriften nicht vektorisiert waren.

### Performance / Hardware

Da die Hardware des Tablet PCs auf akkuschonende Komponenten optimiert ist, stellte die Leistung des PCs ein grösseres Problem dar. Zum Beispiel flackerten die Objekte, wenn sie per Multitouch grösser oder kleiner gemacht wurden. Zusätzlich war die Auflösung des Monitors nicht optimal, was zu schlechter Lesbarkeit der Dokumente führte.

# Interviews

Das Interview wurde mit einer der Empfangsdamen der Zühlke Engineering AG durchgeführt. Dies wurde getan, da es eher schwierig gewesen wäre, die wartenden Kunden zu befragen. Einerseits haben die meisten wenig Zeit und andererseits wäre es mit einem grossen Zeitaufwand verbunden gewesen. Das Empfangspersonal hat jedoch Zeit, die wartenden Kunden zu beobachten und wird bei Problemen auch angesprochen.

## Fragen

**F1: Wie alt sind etwa die typischen Kunden?**

Die meisten etwa ab 35-40. Breites Spektrum.

Meist Projektleiter, Standortchefs, Abteilungsleiter, CEO. Da gemeinsames Projekt.

Kunden kommen durch Homepage oder Telefon, weil sie bei gewissen Themen Hilfe/Kontakt brauchen.

Erster Kontakt: Business Meeting oder Veranstaltungen und Events.

Durch Events entstehen weiterer Kontakt -> führt zu neuen Projekten!

Bei erstem Besuch Projekte zeigen und herumführen.

**F2: Anteil Mann/Frau?**

3/4 Männer 1/4 Frauen.

**F3: Wie gross ist das technische Interesse der Kunden?**

Meist Leute die grosses technisches Wissen mitbringen.

Einerseits Entscheider/Geldgeber: schaut wegen Geld und Qualität, anderseits Umsetzer/Projektleiter

Gremium kommt zusammen, jedoch Anreise meist separat. Dann teilweise längere Wartezeit. Nur gesamte Gruppe wird nach oben gelassen, ansonsten warten im Eingangsbereich bis alle eingetroffen

**F4: Wie lange müssen die Kunden typischerweise warten?**

Meistens höchstens 5 bis 10 Minuten. Aber: Gruppenmitglieder treffen z.T. zu früh ein -> haben Zeit.

Bei längeren Sitzungen mit Businesslunch inklusive Firma zeigen.

**F5: Wirken sie gestresst?**

Eher selten.

**F6: Sind einige davon am Telefon?**

Eher selten, die meisten haben bei Meetings ihr Telefon abgeschaltet.

Bei Meeting vermutlich schon geistig in Vorbereitung zu Meeting.

**F7: Wieviele davon setzen sich mit den Project Notes auseinander?**

Die meisten setzen sich mit Project Note aus ihrem Bereich auseinander (Bsp. .NET). Nehmen auch oft etwas mit, fragen nach. Fragen ob man gewisse Bücher kaufen kann.

Manchmal Nachfrage ob sie gewisses Dokument zugeschickt bekommen. Lesen es oft detailliert und gezielt.

Mitnehmen des Dokuments ist auch sehr wichtig.

**F8: Wieviel Zeit verbringen sie dort?**

Nehmen das Gebiet, das sie interessiert.

**F9: Wie verhalten sie sich vor den Project Notes? (Übersicht verschaffen, nur 2-3 anschauen)**

Sehr interessiert in ihrem Bereich -> Project Note suchen und dann GENAU lesen

**F10: Wieviele sitzen ab, wieviele stehen?**

Die meisten lesen im Sitzen

**Weiteres:**

Viele schauen auch die Timeline an, Bücher über Firmengeschichte.

# Personas

Aus dem Interview lassen sich primär zwei Personas erstellen. Die eine ist für die Umsetzung von Projekten zuständig (siehe 5.1 Persona Ulrich Umsetzer) und die andere ist für den finanziellen Aspekt und die Projektabsegnung verantwortlich (siehe 5.2 Persona Erik Entscheider). Gerade die erste Persona Ulrich Umsetzer ist mehr fokussiert auf Projekte, die im gleichen Themenbereich sind, in dem sie selbst auch tätig ist.

Zudem wurde von den Betreuern der Zühlke Engineering AG noch vorgeschlagen, dass eine dritte Persona erstellt wird. Hierbei handelt es sich um Personen, die sich die Zühlke Engineering AG als Arbeitgeber vorstellen könnten und daher an der Firma interessiert sind (siehe 5.3 Persona Bettina Bewerberin). Gerade diese werden sich besonders bemühen, pünktlich zu erscheinen und somit Zeit haben, sich mit den Project Notes auf dem Surface 2.0 auseinander zu setzen.

## Persona Ulrich Umsetzer

|  |  |
| --- | --- |
| Ulrich Umsetzer |  |
|  | **Kurzprofil**  Projektleiter  42 Jahre  Ausgeprägtes technisches Verständnis und Computerkenntnisse |
| Arbeitskontext (Lärm, Unterbrüche, Regeln) | Bei der Arbeitsumgebung handelt es sich um die Eingangshalle der Zühlke Engineering AG. Falls Ulrich Umsetzer dort warten muss, kann er sich Zeit nehmen, um sich einen Überblick über die vorangegangen Projekte der Firma zu verschaffen. Unterbrechungen entstehen dadurch, dass er von einem Mitarbeiter abgeholt wird oder eine Unterhaltung mit jemandem beginnt, der ebenfalls wartet. |
| Persönlichkeit & Vorlieben | Ulrich Umsetzer ist ein sehr interessierter und engagierter Angestellter der XY AG. Insbesondere neue Technologien faszinieren ihn ungemein und Ulrich schätzt jede Möglichkeit, bei der er diese Neuheiten kennen lernen kann.  Zudem ist Ulrich selbst ein begeisterter Smartphone-Besitzer. Er schätzt die vielen Gebrauchsmöglichkeiten, welche diese Geräte bieten. Als sehr angenehm empfindet er ausserdem deren die intuitive Handhabung. |
| Vorkenntnisse & Lernen (Computer, Domain) | Ulrich arbeitet seit zehn Jahren bei der XY AG. Seine Aufgabe besteht in der Leitung von Projekten im Bereich Produkt- und Software-Engineering. Er hat schon mehrmals mit der Zühlke Engineering AG zusammengearbeitet oder hat sich in gewissen Projekten von einem Experten der Firma unterstützen lassen. Aus diesem Grund ist er immer wieder neugierig zu erfahren, mit welchen neuen Themen sich die Zühlke Engineering AG auseinandergesetzt hat. |
| Eigenschaften / Verhaltensvariablen | * Technische Expertise * Kenntnisse in Produkt- und Software-Engineering * Kenntnisse über mobile Applikationen * Smartphone-Kenntnisse |
| Ziele | * Zeit überbrücken * Sich über die Zühlke Engineering AG informieren |

### Ist-Szenario-1

Ulrich Umsetzer hat sich mit zwei Mitarbeitern der Zühlke Engineering AG verabredet um eine geplante Zusammenarbeit zu besprechen. Dabei handelt es sich um ein Projekt im .Net-Bereich. Ulrich erscheint pünktlich bei der Firma, erfährt aber von der Empfangsdame, dass die beiden Mitarbeiter sich etwas verspäten. Er entscheidet sich daher, die Zeit zu nutzen, um sich bei den ausgestellten Project Notes umzusehen. Dabei sucht er nach Projekten, die ebenfalls mit .Net umgesetzt wurden. Nach kurzem Suchen stösst er auf das erste Projekt, welches diesen Kriterien entspricht. Er studiert die Project Note daher aufmerksam.

Wenig später wird er von den beiden Mitarbeitern der Zühlke Engineering AG abgeholt. Leider hat Ulrich in dieser Zeit die Project Note nicht zu Ende lesen können. Er würde daher gerne eine Kopie davon mitnehmen, doch gibt es nicht von allen ausgestellten Projekten Kopien. Ulrich bittet daher einen der beiden Mitarbeiter, ihm diese doch zukommen zu lassen. Dieser willigt gerne ein und schlägt vor, dass er Ulrich auch gleich mehrere Projekte aus diesem Bereich zukommen lassen könnte.

Nach der Besprechung begibt sich Ulrich zurück ins Büro der Firma XY AG. Dort angekommen, ruft er seine Emails ab. Der Zühlke Engineering AG Mitarbeiter hat ihm eine kleine Auswahl an spannenden .Net-Projekten zukommen lassen. Ulrich druckt zwei, die ihm besonders interessant erscheinen, aus und liest diese nun in aller Ruhe.

### Soll-Szenario-1

Ulrich Umsetzer hat sich mit zwei Mitarbeitern der Zühlke Engineering AG verabredet um eine geplante Zusammenarbeit zu besprechen. Dabei handelt es sich um ein Projekt im .Net-Bereich. Ulrich erscheint pünktlich bei der Firma, erfährt aber von der Empfangsdame, dass die beiden Mitarbeiter sich etwas verspäten. Die Empfangsdame weist ihn zudem darauf hin, dass die Project Notes nun über den neu erworbenen Surface Tisch eingesehen werden können. Ulrich sieht dies als ideale Chance, ein solches Gerät einmal selber zu testen. Interessiert setzt er sich daher an den Tisch und beginnt sogleich nach Projekten im .Net-Bereich zu suchen. Diese findet Ulrich auch schnell und er ist beeindruckt über die grosse Auswahl an Projekten. Ulrich sucht sich davon einige interessante aus und beginnt diese zu lesen.

Wenig später wird er von den beiden Mitarbeitern der Zühlke Engineering AG abgeholt. Nun würde Ulrich die Artikel aber gerne doch genauer studieren. Er nutzt daher die Möglichkeit, dass die Project Notes auch an eine Emailadresse verschickt werden können:

1. Ulrich gibt seine Emailadresse mit Hilfe einer Tastatur auf dem Bildschirm ein.
2. Ulrich legt seine Visitenkarte auf den Tisch. Diese wird automatisch vom Surface erkannt und die Project Notes werden an die auf der Karte aufgeführte Emailadresse verschickt.
3. Ulrich bekommt anfangs von der Sekretärin ein getaggtes Objekt, welches zu seiner Identifizierung dient. Legt er dieses auf Surface Tisch, so werden die ausgewählten Project Notes zusammen mit seiner Identifikation an den Empfang übermittelt. Da man sich zu Beginn beim Empfang der Zühlke Engineering AG ausweisen muss, kann die Emailadresse von Ulrich ausgelesen und die Project Notes verschickt werden.

Nach der Besprechung begibt sich Ulrich zurück ins Büro der Firma XY AG. Dort angekommen ruft er seine Emails ab. Sogleich entdeckt er das Email mit den Project Notes, welches er sich von der Zühlke Engineering AG aus geschickt hat. Ulrich druckt sich zwei, die ihm besonders interessant erscheinen, aus und liest diese nun in aller Ruhe.

## Persona Erik Entscheider

|  |  |
| --- | --- |
| Erik Entscheider |  |
|  | **Kurzprofil**  Abteilungsleiter  54 Jahre  Grundlegendes technisches Verständnis und gute Computerkenntnisse |
| Arbeitskontext (Lärm, Unterbrüche, Regeln) | Bei der Arbeitsumgebung handelt es sich um die Eingangshalle der Zühlke Engineering AG. Falls Erik Entscheider dort warten muss, kann er sich Zeit nehmen, um sich einen Überblick über die vorangegangen Projekte der Firma zu verschaffen. Unterbrechungen entstehen dadurch, dass er von einem Mitarbeiter abgeholt wird oder eine Unterhaltung mit jemandem beginnt, der ebenfalls wartet. |
| Persönlichkeit & Vorlieben | Erik verschafft sich immer gerne einen Überblick über die Firmen, mit welchen er zusammenarbeiten möchte. Daher ist es für ihn sehr wichtig herauszufinden, wie viel Fachwissen diese Firmen in gewissen Bereichen mitbringen. Zudem sind erfolgreich abgeschlossene Projekte mit namhaften Firmen für ihn immer ein Zeichen von Kompetenz. |
| Vorkenntnisse & Lernen (Computer, Domain) | Erik ist seit vielen Jahren Abteilungsleiter bei der XY AG. Er klärt für verschiedene Projekte ab, inwiefern eine Zusammenarbeit oder Auslagerung der Arbeit Sinn macht.  Durch seinen Beruf ist er ebenfalls technisch sehr bewandert und interessiert. |
| Eigenschaften / Verhaltensvariablen | * Technische Expertise * Smartphone-Kenntnisse |
| Ziele | * Zeit überbrücken * Sich über die Zühlke Engineering AG informieren |

### Ist-Szenario-1

Erik Entscheider sucht einen Partner für eine Software Lösung. Neben anderen Bewerbern würde sich auch die Zühlke Engineering AG bestens dazu eignen. Aus diesem Grund wurde Erik auf ein erstes Treffen eingeladen. Er trifft etwas verfrüht bei der Firma ein und wird daher gebeten, noch einen Moment zu warten. Erik nutzt diese Zeit, um sich weitere Informationen über Zühlke Engineering AG anzueignen. Nun ist es für Erik immer äusserst interessant zu sehen, mit welchen Firmen schon eine Zusammenarbeit stattgefunden hat oder wie umfänglich das Wissen einer Firma in bestimmten Bereichen ist. Daher überfliegt er die ausgestellten Project Notes, um nach solchen Informationen zu suchen. Dabei entdeckt er einige interessante Projekte mit namhaften Firmen und auch solchen in ihm interessant erscheinenden Themenbereichen.

Kurze Zeit später wird Erik von seinem Gesprächspartner in der Eingangshalle abgeholt. Damit er die Project Notes nach seinem Gespräch bei der Zühlke Engineering AG noch genauer durchlesen kann, nimmt er je eine Kopie mit.

### Soll-Szenario-1

Erik Entscheider sucht einen Partner für eine Software Lösung. Neben anderen Bewerbern würde sich auch die Zühlke Engineering AG bestens dazu eignen. Aus diesem Grund wurde Erik auf ein erstes Treffen eingeladen. Er trifft etwas verfrüht bei der Firma ein und wird daher gebeten noch, einen Moment zu warten. Erik nutzt diese Zeit, um sich weiteres Wissen über Zühlke Engineering AG anzueignen. Dabei wird er von der Empfangsperson darauf hingewiesen, dass er Informationen zu abgeschlossenen Projekten über den neu erworbenen Surface Tisch einsehen kann. Gespannt setzt sich Erik vor den Tisch. Anfänglich verschafft er sich einen groben Überblick über die verschiedenen Themenbereiche, in denen die Zühlke Engineering AG tätigt ist. Danach sieht er sich die verschiedenen Firmen an und stösst so auf einige sehr spannende Projekte.

Gerade in diesem Augenblick wird Erik von seinem Gesprächspartner in der Eingangshalle abgeholt.

#### Alternative A

Erik entdeckte aber bereits zuvor, dass die Project Notes auch ausgedruckt werden können. Dies will er sich zu Nutzen machen und druckt die Project Notes, die er bereits vorsorglich zum Drucken markiert hat, aus.

#### Alternative B

Als Erik zuvor eine Project Note zum Drucken markieren wollte, wurde er aufgefordert, seinen Besucher-Badge auf den Tisch zu legen. Nun entfernt er seinen Badge wieder vom Tisch. Er ist positiv überrascht, als ihm vom Tisch mitgeteilt wird, dass seine ausgewählten Project Notes für ihn ausgedruckt werden und er sie beim Verlassen der Zühlke Engineering AG mitnehmen kann.

Nach dem Meeting gibt Erik seinen Badge ab. Die freundliche Sekretärin übergibt ihm im Gegenzug seine zuvor ausgewählten Project Notes in gedruckter Form. Erik nimmt die Ausdrucke entgegen, bedankt sich herzlich und freut sich, wie gut die internen Abläufe in der Zühlke Engineering AG funktionieren.

## Persona Bettina Bewerberin

|  |  |
| --- | --- |
| Bettina Bewerberin |  |
|  | **Kurzprofil**  Hochschulabsolventin eines Informatik-Studiums  26 Jahre  Ausgeprägtes technisches Verständnis und Computerkenntnisse |
| Anwendungskontext | Bei der Arbeitsumgebung handelt es sich um die Eingangshalle der Zühlke Engineering AG. Falls Bettina Bewerberin dort warten muss, kann sie sich Zeit nehmen, um sich einen Überblick über die vorangegangen Projekte der Firma zu verschaffen. Unterbrechungen entstehen dadurch, dass sie von einem Mitarbeiter abgeholt wird oder eine Unterhaltung mit jemandem beginnt, der ebenfalls wartet. |
| Persönlichkeit & Vorlieben | Bettina sucht nach einem erfolgreichen Hochschulabschluss nun eine Stelle. Sie möchte sich über ihren vielleicht zukünftigen Arbeitsgeber ein möglichst gutes Bild machen. |
| Vorkenntnisse & Lernen (Computer, Domain) | Dank ihrer Ausbildung hat Bettina ein gut ausgeprägtes technisches Verständnis.  Sie hat vertiefte Kenntnisse in Software Engineering, kann User Interfaces korrekt entwerfen und kennt die Programmiersprachen Java und C++. |
| Eigenschaften / Verhaltensvariablen | * Technische Expertise * Kenntnisse in Produkt- und Software-Engineering * Smartphone-Kenntnisse |
| Ziele | * Zeit überbrücken * Sich über die Zühlke Engineering AG informieren |

### Ist-Szenario-1

Bettina Bewerberin hat bei der Zühlke Engineering AG ein Vorstellunggespräch. Aus diesem Grund ist sie extra etwas früher erschienen. Bettina wird nach ihrer Anmeldung beim Empfang darauf hingewiesen, dass sie sich ja in der Zwischenzeit die ausgestellten Project Notes ansehen könnte. Dies sieht Bettina als Ansporn um Weiteres über die zu erfahren. Sie verschafft sich daher kurz einen Überblick über die ausgestellten Project Notes und beginnt dann, eine einzelne etwas genauer anzuschauen. Einerseits interessiert sie sich für das Projekt selbst, aber auch für dessen technische Daten und den Projektpartner. Bettina sieht sich die Project Notes nun mehr oder weniger der Reihe nach an, vergleicht sie und stellt für sich fest, dass gewisse Tools oder technische Daten besonders häufig aufgelistet sind. Zudem ist sie überrascht, wie vielfältig die Projekte der Zühlke Engineering AG bisher waren. Nach einiger Zeit wird sie von ihrem Gesprächspartner abgeholt.

### Soll-Szenario-1

Bettina Bewerberin hat bei der Zühlke Engineering AG ein Vorstellunggespräch. Aus diesem Grund ist sie extra etwas früher erschienen. Bettina wird nach ihrer Anmeldung beim Empfang darauf hingewiesen, dass sie ja in dieser Zeit den neu erworbenen Surface 2.0 Tisch ausprobieren könnte. Mit diesem könne sie sich über die verschiedenen Projekte der Zühlke Engineering AG informieren. Bettina setzt diesen Vorschlag sogleich in die Tat um und beginnt die verschiedenen Project Notes zu durchstöbern. Dabei entdeckt sie immer wieder neue interessante Projekte und bewegt sich von einer Project Note zur nächsten. Sie beschränkt sich dabei nicht auf ein bestimmtes Thema. Nach einiger Zeit wird sie von ihrem Gesprächspartner abgeholt.