

# Benutzergruppenanalyse

## Verkäufer

**Kenntnisse:**

Keine besonderen technischen Kenntnisse werden vorausgesetzt. Sollte mit fachspezifischen Begriffen aus dem Ticketverkaufsbereich vertraut sein, um Abkürzungen oder bestimmte Prozesse (wie einen Bestellvorgang) zu verstehen.

**Nutzungsverhalten:**

Verkäufer arbeiten regelmäßig mit der Software, da die wesentlichen betrieblichen Vorgänge über die Software abgewickelt werden.

**NFAs:**

Es sollen keine technischen Meldungen direkt an den Verkäufer weitergeleitet werden. Stattdessen soll der Verkäufer mit einer allgemein verständlichen Nachricht informiert werden. Beispiel: ExceptionNamen nicht in der GUI ausgeben, sondern eine allgemein verständliche Fehlermeldung schreiben.

Hilfestellung wird im Allgemeinen durch die Software nicht angeboten. Falls ein bestimmter Vorgang nicht verständlich sein sollte, so wird dieser in Textform in der GUI erklärt.

**Kernfunktionen:**

- News anzeigen
- Kunden verwalten
- Veranstaltungen ansehen
- Tickets verwalten
- Rechnungen ausstellen
- Tickets drucken

**Mögliche Optimierungen der Kernfunktionen:**

- Tabellarische Kundenübersicht

## Administrator

**Kenntnisse:**

Grundlegende technische Kenntnisse werden vorausgesetzt. Auch der Administrator sollte mit fachspezifischen Begriffen aus dem Ticketverkaufsbereich vertraut sein, um Prozesse rund um Ticketline zu verstehen.

**Nutzungsverhalten:**

Administratoren verwenden die Hauptfunktionen (Tickets verwalten, Veranstaltungen ansehen, ...) der Software seltener, jedoch benötigen sie spezielle Funktionen (wie z.B. Benutzer freischalten).

**NFAs:**

Administratoren dürfen mit technischen Fehlermeldungen konfrontiert werden. Sonst gelten die gleichen NFAs, wie bei den Verkäufern.

**Kernfunktionen:**

- prinzipiell sind Admins dazu in der Lage, alle Funktionen eines Verkäufers auszuführen
- gesperrte Verkäufer verwalten
- News erstellen
- Zahlungsdienstleister verwalten
- Benutzer im System verwalten

**Mögliche Optimierungen der Kernfunktionen:**

- News bearbeiten + löschen