

Anforderungsermittlung für die Online-Vermittlung von Haushaltshilfen

Requirements Gathering: User Story

Olga Petrova - Matrikel-Nr. [REDACTED],


[REDACTED] - Matrikel-Nr. [REDACTED]

[REDACTED] - Matrikel-Nr. [REDACTED]

Online-Plattform: potenziellen Nutzern:

- User Persona-Nr. 01 für Kunde 1
 - ◆ Story-Nr. 01 für Kunde 1
- User Persona-Nr. 02 für Kunde 2
 - ◆ Story-Nr. 02 für Kunde 2
- User Persona-Nr. 03 für Haushaltshilfe 1
 - ◆ User Story-Nr. 03 für Haushaltshilfe 1
 - ◆ User Story-Nr. 04 für Haushaltshilfe 1:
- User Persona-Nr. 04 für Haushaltshilfe 2
 - ◆ User Story-Nr. 05 für Haushaltshilfe 2
 - ◆ User Story-Nr. 06 für Haushaltshilfe 2
- User Persona-Nr. 05 für System Administrator & Support
 - ◆ User Story-Nr. 07 für Support
 - ◆ User Story-Nr. 08 für Support
 - ◆ User Story-Nr. 09 für Admin
 - ◆ User Story-Nr. 10 für Admin
- User Persona-Nr. 06 für Buchhalter
 - ◆ User Story-Nr. 11 für Buchhalter


User Persona-Nr. 01 für Kunde 1

Bild & Name	Details	Ziel & Nutzungskontext:
 Joachim Alterson, 79 Jahre, Rentner, Verwitwet	Älterer Herr der Hilfe in seiner Wohnung braucht. Er hat technisch wenig Erfahrung und sucht daher nach einer einfachen Plattform. Übernimmt einige Aufgaben selber in der Wohnung Wohnt Parterre Tagesablauf: Gleichbleibend (Mittagsschlaf, Arztbesuche, Fernsehen)	<ul style="list-style-type: none">• Dauerhafte haushaltstechnische Unterstützung• möchte Arbeitszeitraum festlegen können

Story-Nr. 01 für Kunde 1

Beschreibung der User Story (Story-Karte):		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Kunde	will ich einfach eine Reinigungskräfte finden die bestimmte Aufgabe übernehmen können	um Hilfe für meinen Haushalt zu bekommen.
Fachliche Details (Konversation): <ul style="list-style-type: none">→ Kann man nach Begriffen Suchen?→ Kann man diese Suche verschieden sortieren?→ Kann man die Ergebnisse filtern?		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none">→ Sucheingaben können getätigt werden→ auch bei Schreibfehlern Suchhilfe→ wenn keine erfolgreiche Suche, Hinweistext→ Suchbottester (Bruteforce auf jede mögliche Suchoption)→ Filterfunktion (Arbeitszeit, Entfernung, Kosten, usw)→ Integration einer Suchsortierung (aufsteigend/absteigend)		


User Persona-Nr. 02 für Kunde 2

Bild & Name	Details	Ziel & Nutzungskontext:
 <p>Maya Bücher & Marc Feier, Studenten, WG</p>	<p>Studenten WG die einmalige Hilfe für ihren Haushalt brauchen.</p> <p>Tagesablauf: Stehen jeden Morgen um 7 Uhr auf. Anschließendes Frühstück und Team Besprechung vom Lehrplan. Um 8 Uhr auf den Weg zur Uni wo sie den ganzen Tag verbringen. Erst am Abend, gegen 22 Uhr, kommen sie zurück nach Hause.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Am Wochenende eine Putzhilfe, die für mindestens 4 Stunden eine komplette Reinigung der Wohnung inkl. Herd übernimmt. • WG, 100 Quadratmeter, • Befindet sich im Prüfungszeitraum, keine Zeit für den Haushalt

Story-Nr. 02 für Kunde 2

Beschreibung der User Story (Story-Karte):		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Kunde	will ich die Möglichkeit haben, meine favorisierte Bezahlungsmöglichkeit auszuwählen	umso möglichst Flexibel zu sein.
Fachliche Details (Konversation): <ul style="list-style-type: none"> → Verschiedene Zahlungsoptionen? (bsp. Paypal, Sofortüberweisung, Lastschrift, usw.) <ul style="list-style-type: none"> ◆ Gibt es einen Kostenüberblick der Zahlungsinstitute? ◆ Kann ich meine Zahlung überwachen Zahlungsüberwachung? → Ist die Zahlungsoption direkt in die Plattform integriert oder extern gelöst? → Wer stellt die Rechnung? → Kann ich Vorauszahlen oder eine Nachzahlung tätigen? <ul style="list-style-type: none"> ◆ Kann ich Stornieren oder mein Geld zurückfordern? 		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none"> → Verträge mit Zahlungsinstitut → Stornofunktion bis 24h voraus, Geld zurück Funktion, bei Missständen → Bei Überweisungsfehler (vorher), direkte Stornierung <ul style="list-style-type: none"> ◆ Nachbuchung → Rechnungssystem (Überweisung an selbständige Person) → Auflistung aller weiteren Kosten → Externe Zahlungsinstitute (Paypal, Sofortüberweisung, Lastschrift, usw) → Plattform stellt die Rechnung in nahmen des Reinigungsanbieter → Automatisches "in Rechnung stellen" bei erfolgter Arbeit <ul style="list-style-type: none"> ◆ direkte Buchung bei erledigter Arbeit 		

User Persona-Nr. 03 für Haushaltshilfe 1:

Bild & Name	Details	Ziel & Nutzungskontext:
 <p>Peter Studer, 22 Jahre alt, Student, ledig</p>	<p>Will zeitlich sehr flexibel sein; nutzt gerne Mobile Apps auf dem Smartphone; übernimmt alle haushaltstypischen Tätigkeiten inkl. Fensterputzen, Botengänge</p> <p>Tagesablauf:</p> <p>Sehr abwechslungsreich, hat Freizeit ab und zu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Will Nebenjob als Haushaltshilfe ausüben und dabei • Will entscheiden, wann und für wie viele Stunden zu arbeiten und welche Aufgabe zu übernehmen


User Story-Nr. 03 für Haushaltshilfe 1:

Beschreibung der User Story (Story-Karte):		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Mitarbeiter Haushaltshilfe	1. will ich meinen Profil mit Details einstellen	so dass es von Kunden gefunden wird.
Fachliche Details (Konversation): <ul style="list-style-type: none"> → PDF-Upload implementieren → Welche Felder sind Pflicht? → Wie kann Nutzer das Profil bearbeiten? 		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none"> → Verfügbare/erwünschte Zeit und Standort sind Pflichtfelder → Ein Mitarbeiter von Haushaltshilfe kann seinen Lebenslauf als PDF hochladen → Tätigkeiten sind Pflichtfelder → Option das Profil zu aktivieren und deaktivieren, erweitern. 		

User Story-Nr. 04 für Haushaltshilfe 1:

Als Mitarbeiter Haushaltshilfe	will ich selbst nach neuen einzelnen Reinigungstermine bei Zeitangaben und Tätigkeiten suchen	sodass ich selbst flexible Arbeitszeiten und Aufgaben bestimmen kann
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none">→ Wie kann man nach Terminen suchen?→ Auf welche Parameter kann eine Suchfunktion durchgeführt werden?→ Welche Felder können zur Begrenzung der Termin-Suchergebnisse verwendet werden?→ Welche Details werden immer angezeigt?→ Suche auf mobilen Endgeräten implementieren?		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none">→ Es gibt die Funktion 'Terminsuche', die die Liste aller Termine zurückgibt.→ Folgende Details werden für jeden Termin in den Suchergebnissen angezeigt:<ul style="list-style-type: none">◆ Benutzername des Kunden◆ Verfügbare Tage (Daten)◆ Verfügbare Zeiten◆ Spezielle Tätigkeiten, falls erforderlich→ Die Suche kann mit den Optionen 'Datum', 'Zeit' und 'Fähigkeiten' detailliert werden.→ Auch auf Mobilgeräten verfügbar.		

User Persona-Nr. 04 für Haushaltshilfe 2:

Bild & Name	Details	Ziel & Nutzungskontext:
 <p>Britta Rentner, 69 Jahre alt, Rentnerin, Verwitwet</p>	<p>Will Stundenplan mit Reinigungstermine festgelegt haben; möchte Hilfe bei der Plattformnutzung bekommen; übernimmt begrenzte Tätigkeiten der Haushaltsführung, inkl. Bügeln und Pflanzenpflege, jedoch kein Fensterputzen</p> <p>Tagesablauf: gleichmäßig und strukturiert, jedoch aktive und lebensvoll, habe voraussehbar Freizeit</p>	<p>Will als Haushaltshilfe ein paar Stunden pro Woche als Haushaltshilfe legal regelmäßig arbeiten und dabei Unterstützung von Vermittler bekommen, der die komplette Organisation übernimmt</p>


User Story-Nr. 05 für Haushaltshilfe 2:

Beschreibung der User Story:		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Mitarbeiter Haushaltshilfe	1. will ich meine Präferenzzeiten und und Tätigkeiten eingeben	um über entsprechende Termine automatisch informiert zu werden
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none"> → Wo kann man bevorzugte Zeiten und Tätigkeiten angeben? → Wie verwendet das System diese Informationen, um den Mitarbeiter über die Termine zu informieren? 		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none"> → Im Mitarbeiterprofil sind folgende optionale Felder als Einstellungen verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Bevorzugte Daten ◆ Bevorzugte Zeiten ◆ Verfügbare Tätigkeiten (Fähigkeiten) → System verwendet die Einstellungen, um die passende Termine zu finden und den Mitarbeiter zu vorschlagen 		

User Story-Nr. 06 für Haushaltshilfe 2:

Als Mitarbeiter Haushaltshilfe	2. will meinen Stundenplan mit entsprechende Reinigungstermine festlegen	um dauerhafte regelmäßige Tätigkeit als Haushaltshilfe zu übernehmen
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none">→ Auf welche Weise wird der regelmäßigen Stundenplan gebildet?→ Wie kann Mitarbeiter den Stundenplan sehen?→ Wie werden reguläre Termine im Stundenplan angezeigt?		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none">→ Von Mitarbeiter akzeptierte Termine fallen automatisch in den Stundenplan→ Mitarbeiter kann ihren Zeitplan als Kalenderseite sehen→ Reguläre Termine werden automatisch auf die nächsten Wochen oder Monate entsprechend der Regelmäßigkeit kopiert		

User Persona-Nr. 05 für System Administrator & Support

Bild & Name	Details	Ziel & Nutzungskontext:
 <p>Martin Admin, 23 Jahre alt, Wirtschaftsinformatik Student, ledig</p>	<p>studiert, hat durch eine Stellenausschreibung an den Job als Admin, Support bekommen; wenig erfahrung im Bereich Support und Projektmanagement; beherrscht gängige Entwicklungstools und Onlinewerkzeuge</p> <p>Tagesablauf: nur 1 Tag in der Woche Frei, ist außer Donnerstags immer vor 16 Uhr zuhause</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Will als Supportmitarbeiter und Projektadministrator alle Aufgaben der Seite einfach überwachen und gegebenenfalls bearbeiten kann. • Er würde sich auch über einen Algorithmus zur Kategorisierung der Supportanfragen freuen, um diese leichter nach Priorität zu bearbeiten.

User Story-Nr. 07 für Support:

Beschreibung der User Story:		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Supportmitarbeiter	will ich Anfragen nach einem bestimmten Eigenschaften sortieren	um die nach Priorität zu bearbeiten
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none"> → Ticketsystem <ul style="list-style-type: none"> ◆ was für Prioritäten gibt es ◆ kann man die Tickets nach Checkpointen sortieren? (wartend, in Bearbeitung, usw?) → Kann ich Anfragen zusammenfassen? → Gibt es eine Hauptseite wo die wichtigsten Fragen beantwortet sind? → An wen richte ich bei Problemen mit der Zahlung 		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none"> → Ticketsystem <ul style="list-style-type: none"> ◆ Beantwortet, Antwort abwartend, geschlossen ◆ Sortierung nach Prioritäten (Technisch, Zahlung, Fragen, usw) ◆ Zusammenfassung von Anfragen nach bestimmten Kriterien → FAQ mit Antworten zu den meisten Fragen → Bei Zahlungsproblem weiterleitung an den Support des jeweiligen Zahlungsinstitut 		

User Story-Nr. 08 für Support:

Beschreibung der User Story:		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Supportmitarbeiter	will ich direkt Kontakt mit dem Kunden aufnehmen können	um Probleme leichter lösen zu können
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none">→ Kann ich über Email Kontakt mit dem Kunden aufnehmen?→ Weitere Kontaktmöglichkeiten wie Chat-System oder Telefonanruf		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none">→ Kunden müssen bei Ticketerstellung ihre Email-Adresse und Telefonnummer in die entsprechende Pflichtfelder angeben→ Integriertes Chat-System zum schnellen Kontakt		


User Story-Nr. 09 für Admin:

Beschreibung der User Story:		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Admin	will ich die Möglichkeit haben Kundenkonten zu sperren	falls es Fehlverhalten oder Auffälligkeiten gibt.
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none">→ Wo werden Kundenprofile gespeichert?→ Wie kann ich darauf zugreifen?→ Wie kann man Profile sperren?		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none">→ Datenbank mit Kundenprofilen (getrennt von Kundeninformationen)→ Adminbackend zum Sperren von Kundenkonten<ul style="list-style-type: none">◆ Button zum Sperren◆ Backenend ist geschützt über Login		

User Story-Nr. 10 für Admin:

Beschreibung der User Story:		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Admin	will ich die Möglichkeit haben gegebenenfalls Veränderungen im Frontend zu tätigen	um die Seite auf bestimmte Bedingungen wie Feiertage, Aktionstage und so weiter einzustellen.
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none">→ Kann man über das Backend das Design anpassen?→ Gibt es die Möglichkeit Plugins zu installieren?		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none">→ Erweitertes Backend mit Designplugin, um bestimmte Einstellungen zu verändern→ Inline HTML/CSS Editor zum einfachen Anpassen des Designs		

User Persona-Nr. 06 für Buchhalter:

Bild & Name	Details	Ziel & Nutzungskontext:
 <p>Petra Geldmann, 55 Jahre alt, Buchhalterin, heiratet</p>	<p>Freiberuflerin, hat mittelgroße Erfahrung, nutzt nur Desktop-Computer für berufliche Aufgaben</p> <p>Tagesablauf: kann nur Teilzeit arbeiten, das heißt bis 13 Uhr, während die Enkeln in Kita sind, dann kümmert sich um die Kinder</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Will aufgabe von Überwachung der Zahlungsvorgänge unkompliziert zu erledigen und zugehörigen Rechnungen mithilfe des Platforms zu verwalten • Will das Platform, das einfach aufgebaut ist, und somit auch leicht zu bedienen ist

User Story-Nr. 11 für Buchhalter:

Beschreibung der User Story:		
Benutzerrolle	Ziel	Grund
Als Buchhalter	will ich über Zahlungseingängen automatisch informiert werden	um die möglichst schnell und gezielt zu bearbeiten
Fachliche Details: <ul style="list-style-type: none"> → Die Zahlungseingänge sollen per Lastschrift automatisch von dem Bankenzugang in das System importiert werden (Importfunktion implementieren) → Werden die Zahlungseingänge automatisch mit den zugehörigen Rechnungen abgeglichen? → Das System überwacht den Zahlungseingang und informiert den Buchhalter per E-Mail → Das System erinnert auch an die Fristen, die für den Eingang vorgesehen waren. 		
Akzeptanzkriterien: <ul style="list-style-type: none"> → Importfunktion eingehender Zahlungen einwandfrei funktioniert → Buchungen und die zugehörigen Rechnungen können bei Benutzer der Rolle Buchhalter verwaltet werden → Buchhalter bekommt sofort die Meldungen über Zahlungseingänge per E-Mail → Buchhalter bekommt Erinnerungen an die Fristen per E-Mail 		