

Nutzerzentriertes Re-Engineering eines Kunden-Support-Tools

Thema:

Nutzerzentriertes Re-Engineering eines Kunden-Support-Tools

Art:

BA

BetreuerIn:

Patricia Böhm

BearbeiterIn:

Vitus Maierhöfer

ErstgutachterIn:

Christian Wolff

ZweitgutachterIn:

N.N.

Status:

abgeschlossen

Stichworte:

Usability

angelegt:

2017-01-10

Antrittsvortrag:

2017-02-13

Textlizenz:

Unbekannt

Codelizenz:

Unbekannt

Hintergrund

Die Firma KWP entwickelt Softwarelösungen für Handwerksbetriebe. Für ihre Software bieten sie eine Support-Hotline an. Die Mitarbeiter im Support benutzen ein Dashboard-System um auf vergangene Supports mit ähnlichen Fragestellungen zuzugreifen und die eigenen Supports zu dokumentieren. Das bisherige System weist Usability-Mängel auf (lange Einarbeitungszeit, Fehleranfälligkeit, mangelnde Übersicht) und ist funktional für den zukünftigen Einsatz nicht ausreichend.

Zielsetzung der Arbeit

Es soll ein neues Support-System im Rahmen eines User-Centered-Design-Ansatz konzipiert, implementiert und seine Usability überprüft werden.

Konkrete Aufgaben

- Anforderungsanalyse
- Konzeption & Einholen Feedback
- Implementierung
- Test im Rahmen eines Feldtest

Erwartete Vorkenntnisse

- Usability
- Anwendungsentwicklung

Weiterführende Quellen

Nach Absprache mit dem Betreuer.

From:
<https://wiki.mi.ur.de/> - **MI Wiki**

Permanent link:
https://wiki.mi.ur.de/arbeiten/nutzerzentriertes_redesign_eines_kundensupport-systems

Last update: **01.10.2019 11:59**

