



Bild: Heiko Lschitzki

Bei how i like wurden nutzerzentrierte Gestaltungsaktivitäten systematisch eingesetzt, um das Einkaufs- und Konsumerlebnis bei Nutzung eines Verkaufssystems zu unterstützen und durch eine App zu erweitern. Das System besteht aus einem intelligenten Kühlschrank, der es Personen ermöglicht, sich am Arbeitsplatz mit frischen Snacks und vollwertigen Mahlzeiten zu versorgen.

Zielstellung

- Erarbeitung und Priorisierung funktionaler Anforderungen an eine mobile App zur Unterstützung und Erweiterung des Einkaufserlebnisses mit dem Kühlschrank
- Erstellung und Testung eines Interaktionskonzepts für die mobile Applikation

Vorgehen und Methode

Zu Beginn des Projekts wurden die aus Kundenkontakten bereits vorliegenden Ideen in Form einer Customer Journey Map systematisiert. Um Nutzer*innen in die weitere Konzeptentwicklung einzubinden, wurden anschließend interaktive Marktplätze an zwei Unternehmensstandorten durchgeführt. Hier gab es für Anwender*innen Gelegenheit, Funktionen zu priorisieren, neue Ideen zu entwickeln sowie Empfehlungen und Meinungen zur Gestaltung abzugeben. Auf Basis der Ergebnisse wurde ein Klick-Prototyp für die App konzipiert, der aufgabengeleitet mit realen Nutzer*innen in einem Usability-Test geprüft wurde.



Erste Gestaltung des Papier-Prototypen

Aufbau des Usability-Tests

Ergebnisse

Im ersten Schritt wurde eine ausführliche Customer Journey Map mit relevanten Phasen des Einkaufs- und Konsumprozesses aus Nutzersicht erstellt, anhand derer funktionale Anforderungen an das System und die zu entwickelnde mobile App abgeleitet wurden. In einem zweiten Schritt fand eine Ausgestaltung des Interaktionskonzepts in Form von Papier- und Klick-Prototypen statt, die frühzeitig durch Usability-Tests mit Anwender*innen optimiert wurde. Offensichtlich zeigte sich beispielsweise eine Reduktion des Funktionsumfangs auf der Startseite als notwendig.

„Das Projekt hat uns die Möglichkeit gegeben die existierende UX professionell zu analysieren und Challenges zu identifizieren. Durch eine professionelle und zielorientierte Projektsteuerung konnten gewonnene Erkenntnisse direkt adaptiert und integriert werden.“

*Sven Forgger,
CEO und Co-Founder von „how I like“*



Mit dem Service „how I like“ bietet Convini Deutschland GmbH einen intelligenten Kühlschrank, der über Wiegen von Produkten den Kühlschrank bedarfsgerecht füllt, neue Produkte testet und die Nachfrage an jedem Standort individuell anpasst. Somit ermöglicht er Mitarbeiter*innen, sich direkt am Arbeitsplatz mit frischen und innovativen Produkten zu versorgen. Als Alternative zur Kantine, bietet „How I Like“ einen Service, der bargeldlos per Lastschrift, Kreditkarte oder Web-App bezahlbar 24 Stunden verfügbar ist.

Ansprechperson: Katharina Jungnickel (k.jungnickel@kompetenzzentrum-usability.digital)