

Report



Usability Testing

UUX Process Automation - 07.12.2023



Executive Summary

Evaluationsgegenstand

Im Rahmen von Usability Tests mit potentiellen Nutzerinnen und Nutzern wurde die prototypische Ausgestaltung einer browser-basierten und KI-unterstützten Anwendung untersucht. Sie verfolgt das Ziel, Nutzer:innen mit Funktionen rund um das Thema Prozessautomation zu unterstützen und kunden- oder projektspezifische Dokumente KI-unterstützt befragbar zu machen.

Vorgehen

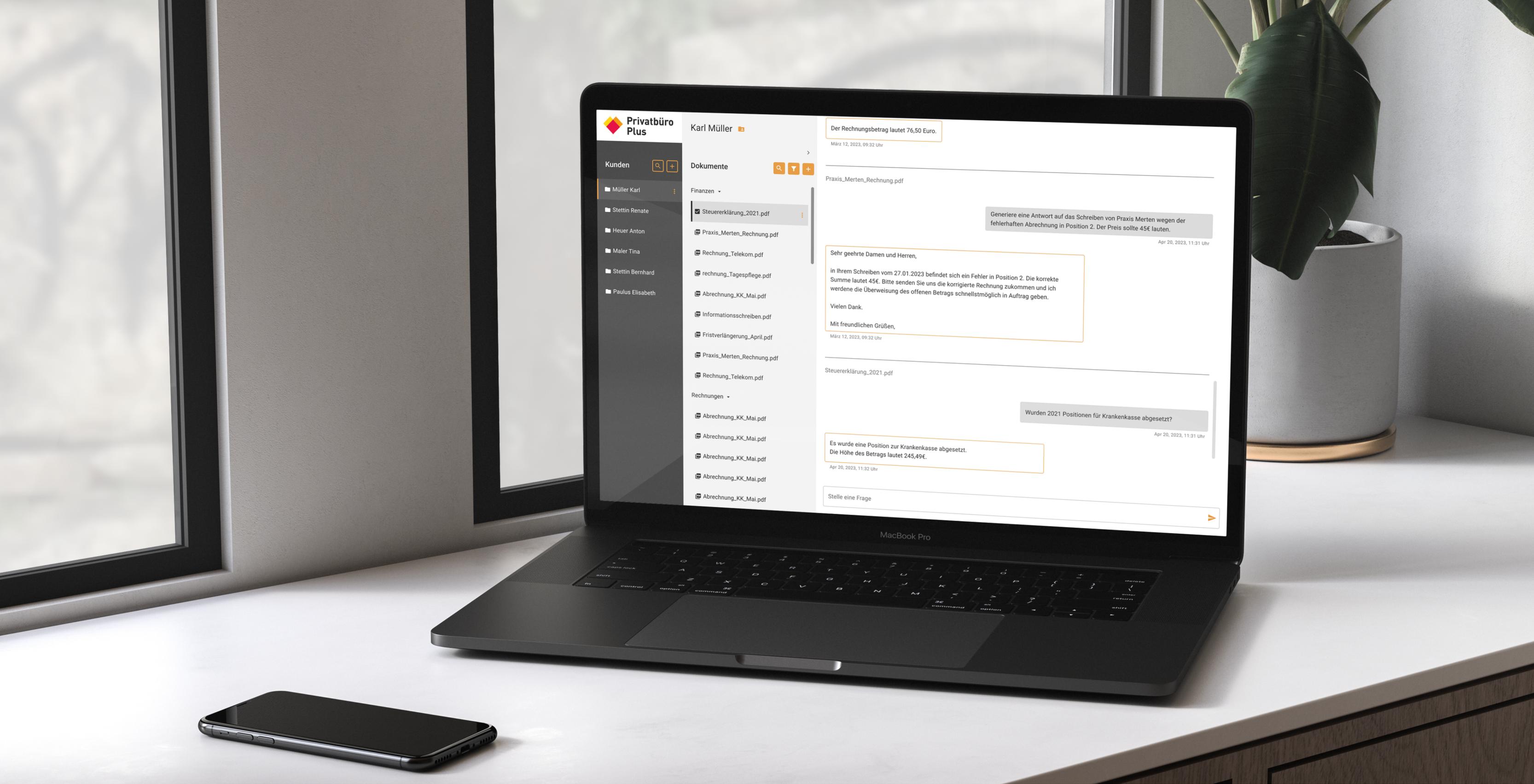
Insgesamt wurden 5 Testsitzungen am 30.11 vor Ort beim KMU „Privatbüro Plus“ durchgeführt. Während der Sitzung wurden die Eindrücke und Gedanken der Probandinnen und Probanden mit den Beobachterinnen und Beobachtern geteilt. Die Rekrutierung und Auswahl der Teilnehmer:innen wurde durch die Projektpartner der HBRS unter den Mitarbeitenden des KMU „Privatbüro Plus“ durchgeführt.

Ergebnisse

Insgesamt sind die Ergebnisse positiv zu betrachten. Die verbalen Äußerungen der Teilnehmer:innen deuten auf eine positive UX sowie eine hohe Gesamtzufriedenheit mit der Anwendung hin. Dennoch sind auch geringfügige Probleme festgestellt worden. Einige Aussagen beziehen sich auf die spezifischen Arbeitsprozesse des KMU. Sie dienen als Diskussionsgrundlage, inwiefern sie im Rahmen des generischen White-Label-MVP umgesetzt werden.

Weiteres Vorgehen

Zur Einschätzung dieser Fragestellung werden Prototyp-spezifische Aussagen aus einem anderen KMU, den „Arkadia Management Consultants“ herangezogen.



Privatbüro Plus

Karl Müller

Kunden

- Müller Karl
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente

Finanzen

- Steuererklärung_2021.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf
- rechnung_Tagespflege.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Informationsschreiben.pdf
- Fristverlängerung_April.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf

Rechnungen

- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf

Der Rechnungsbetrag lautet 76,50 Euro.

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Praxis_Merten_Rechnung.pdf

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage

MacBook Pro

Methode & Vorgehen



Unser Vorgehen

Ziel

Wir **überprüfen Annahmen und Designlösungen** mit potenziellen Nutzer:innen, die Aufgaben mit dem System bearbeiten. So können wir sie bei der **Interaktion beobachten** und direkt feststellen, welche Probleme die Nutzer:innen haben und was sie sofort verstehen.



Durchführung

Wir führen die Teilnehmer:innen durch **typische Arbeitsaufgaben**, lassen uns ihre Vorgehensweise zeigen, geben bei Bedarf **Hilfestellung** und stellen an geeigneten Stellen **Fragen** zu den Hintergründen der jeweiligen Situation. Dabei notieren wir relevante Ereignisse und Beobachtungen und halten bereits erste Erkenntnisse fest.



Ergebnis

Nach Durchführung aller Testsitzungen erstellen wir einen **ausführlichen Ergebnisbericht**. Dazu diskutieren wir unsere Beobachtungen im Team, **dokumentieren alle Erkenntnisse** und **bewerten die Schwere** der festgestellten Probleme (Severity Rating). Zudem leiten wir konkrete **Verbesserungsansätze** aus Sicht der Nutzer:innen ab.

Unsere Methoden

Moderations-Skript

Der **Ablauf der Sitzungen** wird in einem Moderations-Skript genau festgehalten. Für eine möglichst **natürliche Nutzungssituation** formulieren wir die Testaufgaben in Form von Szenarien mit Informationen zu Kontext und Motivation.

Think Aloud

Wir bitten unsere Nutzer:innen darum, uns ihre **Gedanken direkt mitzuteilen**. Mit dieser "Think Aloud"-Methode geben sie uns Einblick in ihre **Motive, Präferenzen** und **Emotionen**. So können wir unmittelbar durch die Nutzer:innen mehr über die Ursachen von Barrieren erfahren.

Probleme & Erkenntnisse



Bewertung von Usability-Problemen

Alle festgestellten Usability-Probleme werden durch projektbeteiligte UX-Expert:innen in drei Schwere-Klassen eingeordnet. Die Bewertung orientiert sich hierbei in erster Linie an folgenden Fragen.

Betrifft das Problem eine kritische Aufgabe?

Dies sind die **wichtigsten Aufgaben**, die das System zu unterstützen hat. Probleme mit diesen Aufgaben betreffen die **meisten Benutzer:innen**.

Ist das Problem schwierig zu überwinden?

Schwer lösbare Probleme wirken sich negativ auf die **Erfolgsrate** der zu lösenden Aufgabe aus, da sie die Benutzer:innen an der **Erfüllung ihrer Ziele hindern** – die Funktionalität kann für diese Benutzer:innen genauso gut nicht existieren.

Ist das Problem persistent?

Ein Problem ist persistent, wenn Nutzer:innen **wiederholt dadurch gestört** werden, auch wenn sie davon wissen.

Kriterien für Usability-Probleme

Im Team bewerten wir alle festgestellten Usability-Probleme und klassifizieren sie in drei Schwere-Klassen.

SCHWERWIEGEND

Ein **massives** Usability-Problem, das zu **nachhaltig negativen Konsequenzen** in der Benutzung eines Systems bzw. zum **Bearbeitungsabbruch** führen kann. Eine Beseitigung wird dringend empfohlen.

MODERAT

Ein Usability-Problem, das Benutzer:innen **deutlich behindert** und einer **positiven User Experience entgegensteht**. Eine prioritäre Behebung wird empfohlen.

GERINGFÜGIG

Ein eher „**kosmetisches**“ Problem, dessen Behebung zur Optimierung der Usability zwar empfohlen, dessen Priorität der Behebung jedoch als niedrig eingestuft wird.

POSITIV

Aspekte des Systems, die den Expert:innen besonders **positiv aufgefallen** sind und **beibehalten** bzw. ausgearbeitet werden sollten.

BEOBACHTUNG

Neutrale Erkenntnisse über das System oder die Fachdomäne, die im Rahmen der Überprüfung bzw. weiterer Recherchen festgestellt wurden, z. B. typische Anforderungen der Nutzer:innen oder Konkurrenzlösungen.

Findings



Findings – Übersicht

Übersicht

SCHWERWIEGEND

ID	Bereich	Titel
F14	Task 3	Add-Button

MODERAT

ID	Bereich	Titel
F16	Task 3	„Umbenennen“-Feature

GERINGFÜGIG

ID	Bereich	Titel
F7	Features	Dateiformate
F20	Features	Mehrere Dokumente durchsuchen
F13	Task 2	Kundenfilter
F18	Task 4	Löschen

Übersicht

POSITIV

ID	Bereich	Titel
F3	Allgemein	Struktur der Kundenordner
F9	Task 1	Login
F10	Task 2	Kunden anlegen
F15	Task 3	Neues Dokument hochladen
F17	Task 4	In-place Umbenennen
F19	Task 5	Dokumente im Chat befragen
F22	Task 6	Kontext des Chats wechseln

Übersicht

BEOBACHTUNG		
ID	Bereich	Titel
F1	Allgemein	Gliederung der Dokumente
F2	Allgemein	Archivierung der Dokumente
F4	Allgemein	Allgemeine Kundeninformationen und Stammdatenblatt
F5	Allgemein	Detailansicht Dokumentenliste
F6	Features	Mails & Fax
F8	Features	Logbuch/To Do Liste

BEOBACHTUNG		
ID	Bereich	Titel
F12	Features	Offene Aufgaben
F21	Features	Quelle der Antwort
F11	Task 2	Rechte zum Anlegen neuer Kunden

Allgemein

Gliederung der Dokumente

Beschreibung

Die Möglichkeit, hochgeladene Dokumente zu strukturieren und Unterordner zu erstellen wurde positiv herausgestellt, aber inhaltlich bewertet. Die Probanden wünschen sich, dass sich die unternehmensspezifische Ordnerstruktur im UI widerspiegelt. Die Ordnerstruktur sollte zentral festgelegt sein und sich für jeden Kunden gleich verhalten.

Lösungsvorschlag

Die Gliederung der Dokumentenstruktur sollte sich an der Notfallmappe des Privatbüros orientieren. Beim Upload von neuen Dokumenten können sie über ein Dropdown-Menü in die passende Kategorie eingeordnet werden.

Dieser Wunsch wäre auch auf andere KMUs übertragbar. Falls eine konsistente Benennung innerhalb des Unternehmens nicht zielführend ist, sollte die individuelle Erstellung und Benennung von Ordnern ermöglicht werden.

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface for user 'Karl Müller'. The left sidebar shows a 'Kunden' list with folders for Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area shows a 'Dokumente' list under the 'Finanzen' category, including files like 'Steuererklärung_2021.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', 'Informationsschreiben.pdf', 'Fristverlängerung_April.pdf', and 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf'. Below this is a 'Rechnungen' category with several 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files. On the right, a chat window shows messages from 'März 12, 2023, 09:32 Uhr' and 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr'. The messages discuss a document 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf' and a tax return 'Steuererklärung_2021.pdf', mentioning a price error and a health insurance contribution.

Archivierung der Dokumente

Beschreibung

Dokumente, die nicht mehr aktuell sind (beispielsweise Steuerunterlagen des letzten Jahres) könnten jedoch einer Aufbewahrungspflicht unterliegen und eventuell zu einem späteren Zeitpunkt wieder relevant sein.

Lösungsvorschlag

Dokumente innerhalb eines Kundenordners müssen archiviert und im Nachgang zurück geholt werden können.

Privatbüro Plus

Karl Müller

Kunden

- Müller Karl
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente

Finanzen

- Steuererklärung_2021.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf
- rechnung_Tagespflege.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Informationsschreiben.pdf
- Fristverlängerung_April.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf

Rechnungen

- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Praxis_Merten_Rechnung.pdf

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage

Allgemeine Kundeninformationen und Stammdatenblatt

Beschreibung

Zur lückenlosen Dokumentation und auch zu Übergabezwecken ist die Pflege und Ergänzung von Informationen zum jeweiligen Kunden notwendig. Die Kundenberater*innen ergänzen nicht nur persönliche Notizen über ihre Kunden, die Ihnen die Kommunikation erleichtern, sondern auch wichtige Stammdaten wie zum Beispiel Adresse, Ärzte und Kontaktdaten.

Lösungsvorschlag

Das Kundenprofil kann durch einen Wiki- oder Stammdatenblatt-Bereich ergänzt werden, der regelmäßig aktualisiert werden sollte. Dieser ist ebenfalls befragbar und kann im Falle einer Vertretung eine Zusammenfassung der wesentlichen Informationen geben.

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface for customer 'Karl Müller'. The left sidebar lists other customers: Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area is divided into 'Dokumente' and 'Rechnungen'. Under 'Dokumente', there is a 'Finanzen' section with a checked 'Steuererklärung_2021.pdf' and several other PDFs including 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', and 'Informationsschreiben.pdf'. Under 'Rechnungen', there are four 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files. The right pane shows a chat conversation with a date of 'März 12, 2023, 09:32 Uhr'. A grey chat bubble contains the text: 'Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.' with a timestamp of 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr'. Below this, a white chat bubble contains a letter: 'Sehr geehrte Damen und Herren, in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben. Vielen Dank. Mit freundlichen Grüßen,' with a timestamp of 'März 12, 2023, 09:32 Uhr'. Another grey chat bubble asks: 'Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?' with a timestamp of 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr'. A white chat bubble below it states: 'Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.' with a timestamp of 'Apr 20, 2023, 11:32 Uhr'. At the bottom, there is a text input field 'Stelle eine Frage' and a yellow arrow button.

Detailansicht Dokumentenliste

Beschreibung

Die Detailansicht der Dokumentenliste wurde im Allgemeinen als nicht notwendig eingeschätzt. Dennoch könnte sie rollenspezifisch relevant sein.

Zitate

„Die Detailansicht benutze ich fast nie.“

Lösungsvorschlag

Die Detailansicht kann um neue Features wie Tags erweitert werden, die z.B. die Suche oder Typisierung der spezifischen Dokumente erleichtern (z.B. Filtern nach: Rechnungssteller, Art des Dokuments, etc.). Außerdem enthält sie rollenspezifische Informationen (z.B. Kundenberater*in, Datum).

Privatbüro Plus Müller Karl

Kunden

- Meyer Ursula
- Müller Karl**
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente

Dokument	ID	Datum	Uhrzeit	Ersteller
Praxis_Merten_Rechnung.pdf	17603	Mai 06, 2023	11:32 Uhr	Maik Linnig
Rechnung_Telekom_Mai.pdf	17602	Mai 05, 2023	13:56 Uhr	Maik Linnig
rechnung_tagespflege.pdf	17601	Mai 05, 2023	10:17 Uhr	Maik Linnig
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17600	Mai 02, 2023	08:45 Uhr	Dorothea Albrecht
Informationsschreiben.pdf	17599	Apr 27, 2023	14:32 Uhr	Maik Linnig
Fristverlängerung_April.pdf	17598	Apr 27, 2023	10:32 Uhr	Dorothea Albrecht
Praxis_Merten_Rechnung.pdf	17597	Apr 23, 2023	11:32 Uhr	Maik Linnig
Rechnung_Telekom_Mai.pdf	17596	Apr 23, 2023	09:05 Uhr	Dorothea Albrecht
Rechnungen				
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17595	Apr 20, 2023	16:13 Uhr	Maik Linnig
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17593	Apr 20, 2023	11:32 Uhr	Max Mitarbeiter
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17593	Apr 20, 2023	11:32 Uhr	Max Mitarbeiter
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17593	Apr 20, 2023	11:32 Uhr	Max Mitarbeiter
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17593	Apr 20, 2023	11:32 Uhr	Max Mitarbeiter

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.
Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,
März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?
Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt.
Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.
Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage

Struktur der Kundenordner

Beschreibung

Die Strukturierung nach Kunden auf oberster Ebene wurde allgemein als übersichtlich und verständlich wahrgenommen.

Zitat

„Wenn ich mich jeden Tag damit befasse und es so aufgebaut ist wie die Notfallmappe kann ich damit arbeiten“

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface for a customer named 'Karl Müller'. On the left, a sidebar lists several customer folders: Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area shows a document list for 'Karl Müller' under the 'Finanzen' category. The list includes documents such as 'Steuererklärung_2021.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', 'Informationsschreiben.pdf', 'Fristverlängerung_April.pdf', and another 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf'. Below this, a 'Rechnungen' section lists multiple 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files. The right side of the interface shows a chat conversation with a timestamp of 'März 12, 2023, 09:32 Uhr'. The chat messages include a request to generate an answer regarding a billing error in 'Praxis Merten' and a confirmation that a position for health insurance was set for 2021.



Features

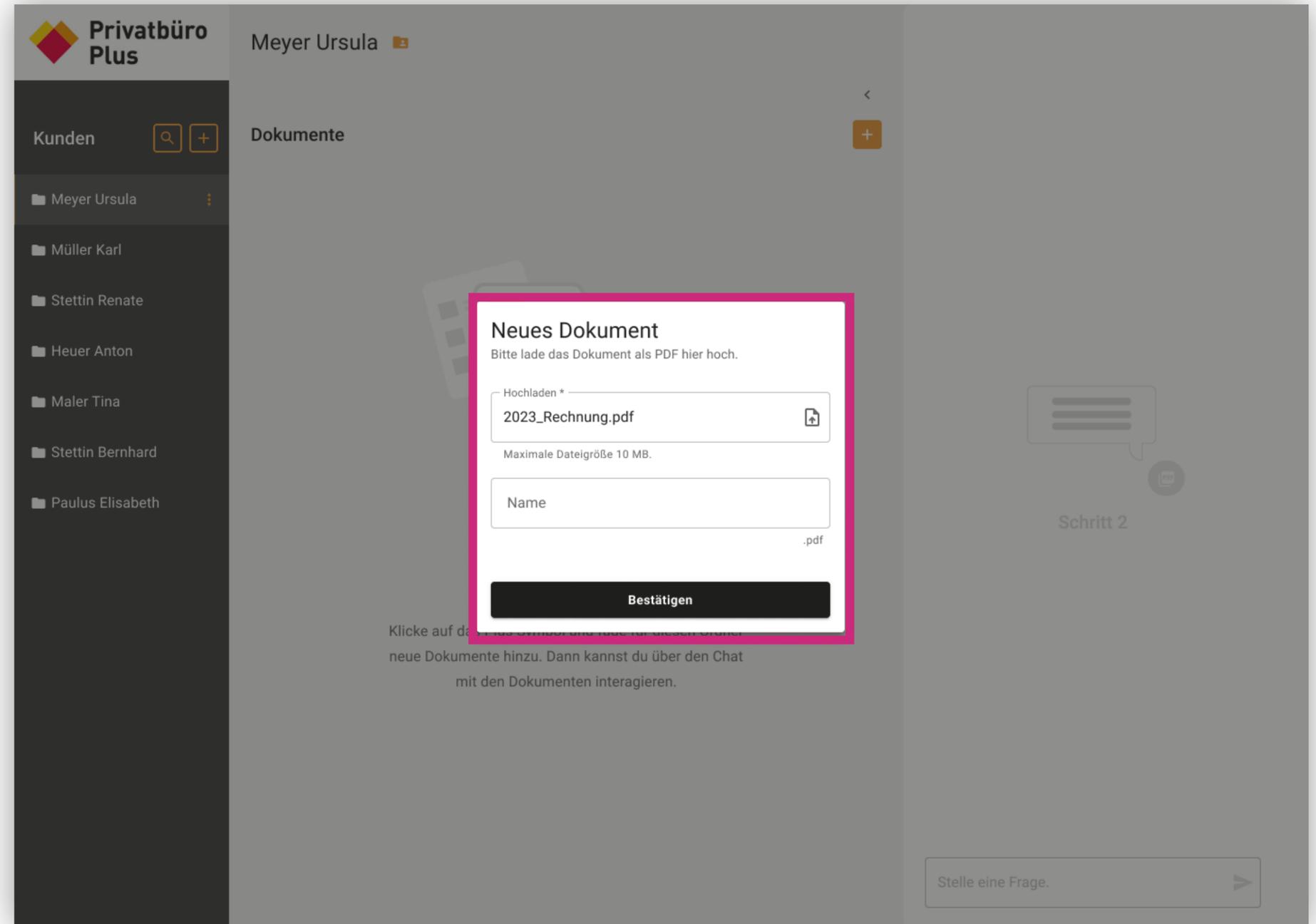
Dateiformate

Beschreibung

Es kann auch vorkommen neben dem Befragen von PDF Dokumenten auch andere Dateiformate (z.B. Word Dokumente, Excel Tabellen, JPGs mit Text, etc.) erfragen zu wollen.

Lösungsvorschlag

Erweiterung der technischen Möglichkeiten und Nutzung von OCR.



Mehrere Dokumente durchsuchen

Beschreibung

Der Wunsch nach der Möglichkeit in einer Recheresituation alle Dokumente gleichzeitig zu erfragen wurde gewünscht.

Lösungsvorschlag

Bei unklaren Suchfiltern könnte diese Interaktion auch durch einen „Select All“-Button erleichtert werden.

Privatbüro Plus Karl Müller

Kunden

- Müller Karl
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente

Finanzen

- Steuererklärung_2021.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf
- rechnung_Tagespflege.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Informationsschreiben.pdf
- Fristverlängerung_April.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf

Rechnungen

- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Praxis_Merten_Rechnung.pdf

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage

Mails & Fax

Beschreibung

Die Integration vom E-Mails als eigenes Feature wurden eher kritisch betrachtet. Hier wurde angegeben, dass das eigene Verfassen und Versenden im Mailprogramm gelernt ist und schneller aber auch zuverlässiger abläuft.

Zitate

„Outlook müsste nebeneinander geöffnet sein um einen guten Überblick von allem zu haben.“

Lösungsvorschlag

Dennoch wurde angemerkt, dass das automatische Verfassen von Mails auf Basis bisheriger Konversationen oder auch den Dokumenten besonders im Fall einer Urlaubsvertretung genutzt werden würde. Ebenso wurde das Generieren von regelmäßig wiederkehrenden Formulierungen (z.B. Grußformeln oder Ansprachen) angesprochen. Auch die Integration vom Faxen wurde im Kontext des Arbeitsalltags als notwendig hervorgehoben.

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface. On the left, a sidebar lists customers under 'Kunden', including Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area shows a document list for 'Karl Müller' under the 'Dokumente' tab. The list includes files like 'Steuererklärung_2021.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', 'Informationsschreiben.pdf', 'Fristverlängerung_April.pdf', and several 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files. The right pane shows an email conversation. The top email, dated 'März 12, 2023, 09:32 Uhr', is from 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf' and contains a grey box with the text: 'Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.' dated 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr'. The bottom email, dated 'März 12, 2023, 09:32 Uhr', is from 'Steuererklärung_2021.pdf' and contains a grey box with the text: 'Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?' dated 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr'. Below this is a text box with the response: 'Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.' dated 'Apr 20, 2023, 11:32 Uhr'. At the bottom, there is a 'Stelle eine Frage' button with a right-pointing arrow.

Logbuch/To Do Liste

Beschreibung

Zusätzlich zum Stammdatenblatt und den hochgeladenen Dokumenten kann es die eigene Organisation oder auch eine Urlaubsübergabe erleichtern, wiederkehrende Prozesse, Kommunikation und getane Tätigkeiten im Profil des Kunden zu dokumentieren. Weiterhin könnte diese Funktion als Schritt für Schritt Anleitung und Selbstorganisation dienen (z.B. Checklisten). Sie machen Arbeitsabläufe transparenter und können eine Hilfe für Kolleg*innen darstellen.

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface. On the left, a sidebar lists customers: Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area shows the profile for 'Karl Müller' with a 'Dokumente' section containing a list of files under 'Finanzen' and 'Rechnungen'. The chat area on the right shows a conversation from March 12, 2023, at 09:32 Uhr. The chat content includes a request for a corrected invoice from 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf' and a response from 'Steuererklärung_2021.pdf' regarding the 2021 health insurance positions.

Privatbüro Plus

Karl Müller

Dokumente

Finanzen

- Steuererklärung_2021.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf
- rechnung_Tagespflege.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Informationsschreiben.pdf
- Fristverlängerung_April.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf

Rechnungen

- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Praxis_Merten_Rechnung.pdf

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage

Offene Aufgaben

Beschreibung

Bezugnehmend auf Finding F11 (Task 2: Rechte zum Anlegen neuer Kunden) wurde um eine Benachrichtigung gebeten, die die Nutzer über neu hochgeladene Dokumente informiert.

Lösungsvorschlag

Die Nutzer*innen können beim Erfassen neu hochgeladener Dokumente unterstützt werden, wenn diese per Notification auf Kundenordnerebene angezeigt werden. Außerdem sollten neue Dokumente im Ordner gekennzeichnet werden. Die Notification gilt damit gleichzeitig als offenes to-do für die jeweiligen Kundenbetreuer*innen

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface. On the left, a sidebar shows a list of customers: Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area is divided into 'Dokumente' and 'Rechnungen'. The 'Dokumente' section lists several PDF files, including 'Steuererklärung_2021.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', 'Informationsschreiben.pdf', 'Fristverlängerung_April.pdf', and another 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf'. The 'Rechnungen' section lists multiple 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files.

Two email notifications are shown. The first, dated 'März 12, 2023, 09:32 Uhr', is titled 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf' and contains the text: 'Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.' (Apr 20, 2023, 11:31 Uhr). The second notification, dated 'März 12, 2023, 09:32 Uhr', is titled 'Steuererklärung_2021.pdf' and contains the text: 'Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?' (Apr 20, 2023, 11:31 Uhr). Below this, a response box states: 'Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.' (Apr 20, 2023, 11:32 Uhr). At the bottom, there is a 'Stelle eine Frage' button with a right-pointing arrow.

Quelle der Antwort

Beschreibung

Die inhaltliche Verlässlichkeit der KI-generierten Antworten wurde mehrfach angesprochen.

Lösungsvorschlag

Um die Grundlage der generierten Antworten transparent überprüfbar zu machen, kann die Quelle der Antwort durch eine Verlinkung hinterlegt werden, sodass die Nutzer*innen jederzeit die Informationsquellen einsehen und abgleichen können.

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface. On the left, a sidebar lists customers: Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area shows a document list for 'Karl Müller' under the 'Finanzen' category. The list includes 'Steuererklärung_2021.pdf' (checked), 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', 'Informationsschreiben.pdf', 'Fristverlängerung_April.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', and several 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files under the 'Rechnungen' category.

The chat interface on the right shows a conversation from 'März 12, 2023, 09:32 Uhr'. A user message asks for an answer regarding a billing error in 'Praxis Merten' (position 2, price should be 45€). A system-generated response (dated 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr') provides a detailed reply:

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

The chat also shows a follow-up question: 'Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?' (dated 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr'). The system response (dated 'Apr 20, 2023, 11:32 Uhr') states: 'Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.' This response is highlighted with a red border in the original image.

At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Stelle eine Frage' and a yellow arrow button.

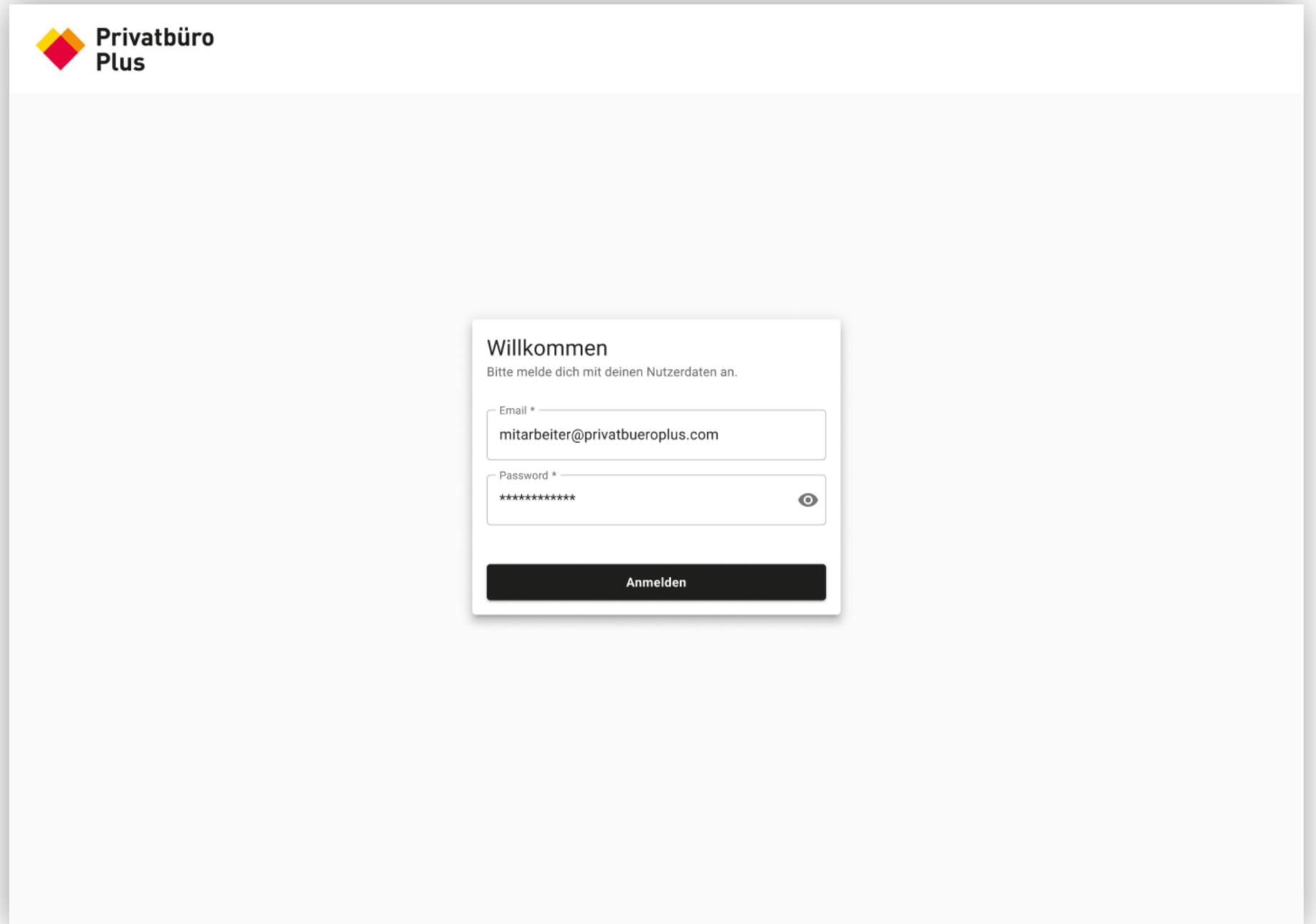
Task 1

Login

Login

Beschreibung

Beim Login-Vorgang wurden keine konkreten Findings festgestellt.



Privatbüro Plus

Willkommen
Bitte melde dich mit deinen Nutzerdaten an.

Email *
mitarbeiter@privatbueroplus.com

Password *

Anmelden

Task 2

Neuen Kunden anlegen

Kundenfilter

Beschreibung

In der übergeordneten Dokumentenstruktur „Kunden“ sind aktuell alle Kunden aufgelistet.

Lösungsvorschlag

Anstatt alle angelegten Kunden in einer Liste zu sehen kann es zur Übersichtlichkeit beitragen an dieser Stelle „Eigene Kunden“ und Kund*innen anderer Berater*innen zu gliedern oder Favoriten an den eigenen Kund*innen zu setzen.

Privatbüro Plus

Karl Müller

Kunden [Suchen] [Hinzufügen]

- Müller Karl
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente [Suchen] [Filter] [Hinzufügen]

Finanzen ▾

- Steuererklärung_2021.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf
- rechnung_Tagespflege.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Informationsschreiben.pdf
- Fristverlängerung_April.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf

Rechnungen ▾

- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Praxis_Merten_Rechnung.pdf

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage ➤

Rechte zum Anlegen neuer Kunden

Beschreibung

Das Erstellen neuer Kundenordner und das Hochladen dazugehöriger Dokumente wurde in Frage gestellt, da dazu teilweise keine Rechte vorliegen können.

Lösungsvorschlag

Das Anlegen neuer Ordner auf höchster Ebene und auch der Upload neuer Dokumente kann durch das Backoffice erfolgen. Hier würde auch die Zuordnung neuer Dokumente in die vorgegebene Ordnerstruktur festgelegt werden (z.B. Dropdown-Menu im Upload-Dialog), um eine einheitliche und intuitiv verständliche Dokumentstruktur zu gewährleisten.

The screenshot displays the 'Privatbüro Plus' interface. On the left, a sidebar lists customers: Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area shows a document list for 'Karl Müller' under the 'Finanzen' category, including files like 'Steuererklärung_2021.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', and 'Rechnung_Telekom.pdf'. A 'Rechnungen' section at the bottom lists several 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files. A 'Neuer Kunde' modal dialog is open, containing the following fields:

- Name *: Ursula Meyer
- Mitarbeiter *: Bernd Berater
- Stammdatenblatt: UrsulaMeyer_Stammdatenblatt.pdf (with a file upload icon)

Below the file field, it states 'Maximale Dateigröße 10 MB.' and a 'Bestätigen' button is at the bottom. In the background, a chat window shows messages from 'März 12, 2023, 09:32 Uhr' and 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr' regarding invoice corrections for 'Praxis Merten'.

Kunden anlegen

Beschreibung

Das Interaktionspattern zum Anlegen eines neuen Kundenordners wurde als verständlich und intuitiv empfunden. Das “+” wurde schnell gefunden und die folgenden Schritte wurden ohne Zögern durchgeführt.

The screenshot displays the Privatbüro Plus interface. On the left, a sidebar shows a list of customers under the heading 'Kunden', with a search icon and a plus sign (+) to create a new customer. The main area is divided into sections: 'Finanzen' (Finance) and 'Rechnungen' (Invoices). Under 'Finanzen', there is a list of documents including 'Steuererklärung_2021.pdf', 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf', 'Rechnung_Telekom.pdf', 'rechnung_Tagespflege.pdf', 'Abrechnung_KK_Mai.pdf', and 'Informationsschreiben.pdf'. Under 'Rechnungen', there are several 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' documents. The right side of the interface shows a chat window with a message from 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf' dated 'März 12, 2023, 09:32 Uhr'. The message asks for a response regarding an incorrect invoice item. A system-generated response follows, dated 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr', stating that the correct amount is 45€. Below this, another message from 'Steuererklärung_2021.pdf' dated 'März 12, 2023, 09:32 Uhr' asks if 2021 positions for health insurance were set. A system response dated 'Apr 20, 2023, 11:32 Uhr' confirms that one position was set for 245,49€. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Stelle eine Frage' and a send button (orange arrow).

Task 3

Neue Dokumente hinzufügen

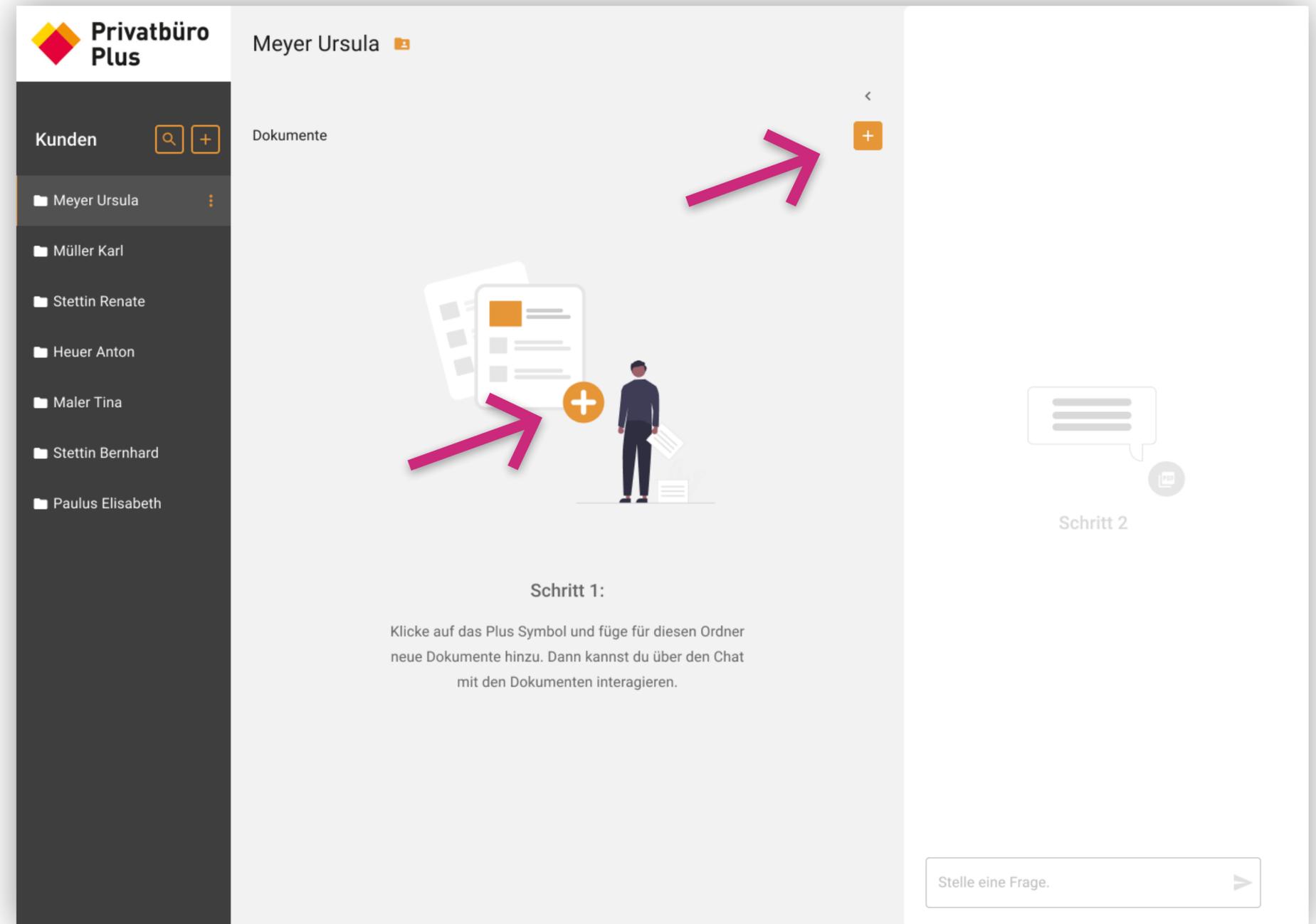
Add-Button

Beschreibung

Das Anzeigen eines Plus-Symbols innerhalb der Empty-State-Illustration lenkte mehrfach die Aufmerksamkeit vom eigentlichen Add-Button oberhalb der Illustration ab.

Lösungsvorschlag

Das Plus Symbol innerhalb der Illustration wird entfernt, um eine klare Nutzerführung zu unterstützen und die Aufmerksamkeit auf den Add-Button zu lenken.



„Umbenennen“ -Feature

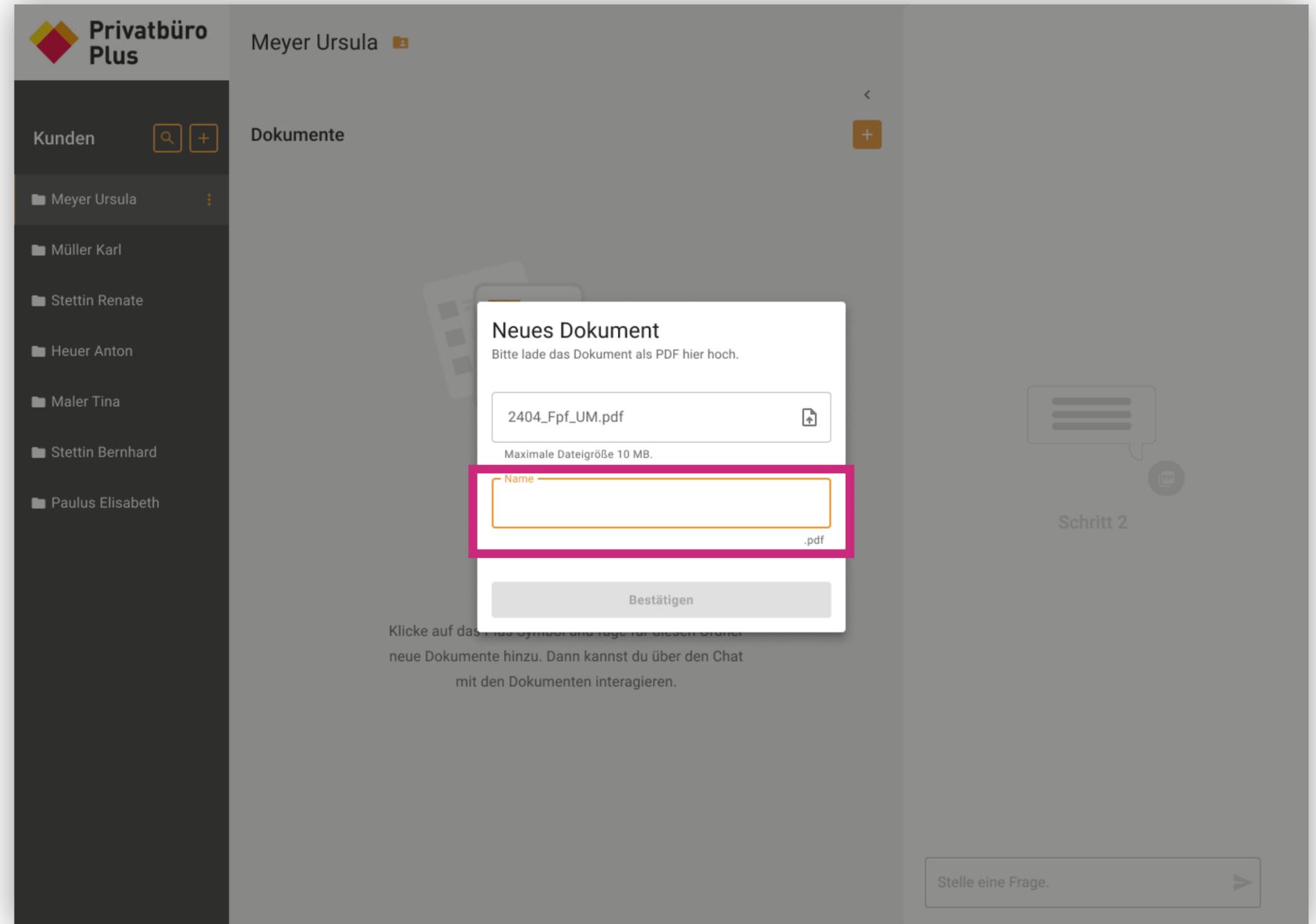
Beschreibung

Innerhalb des Upload-Dialogs wurde den Nutzer*innen die Möglichkeit gegeben, direkt einen neuen Dokumentnamen zu vergeben.

Lösungsvorschlag

Um an dieser Stelle Inkonsistenzen vorzubeugen könnte die Software an dieser Stelle einen KI-generierte Namensvorschläge auf Basis der anderen Dokumentnamen vorschlagen, die per default das Feld ausfüllen. Auch das Umbenennen von Dokumenten könnte ein rollenspezifisches Feature sein.

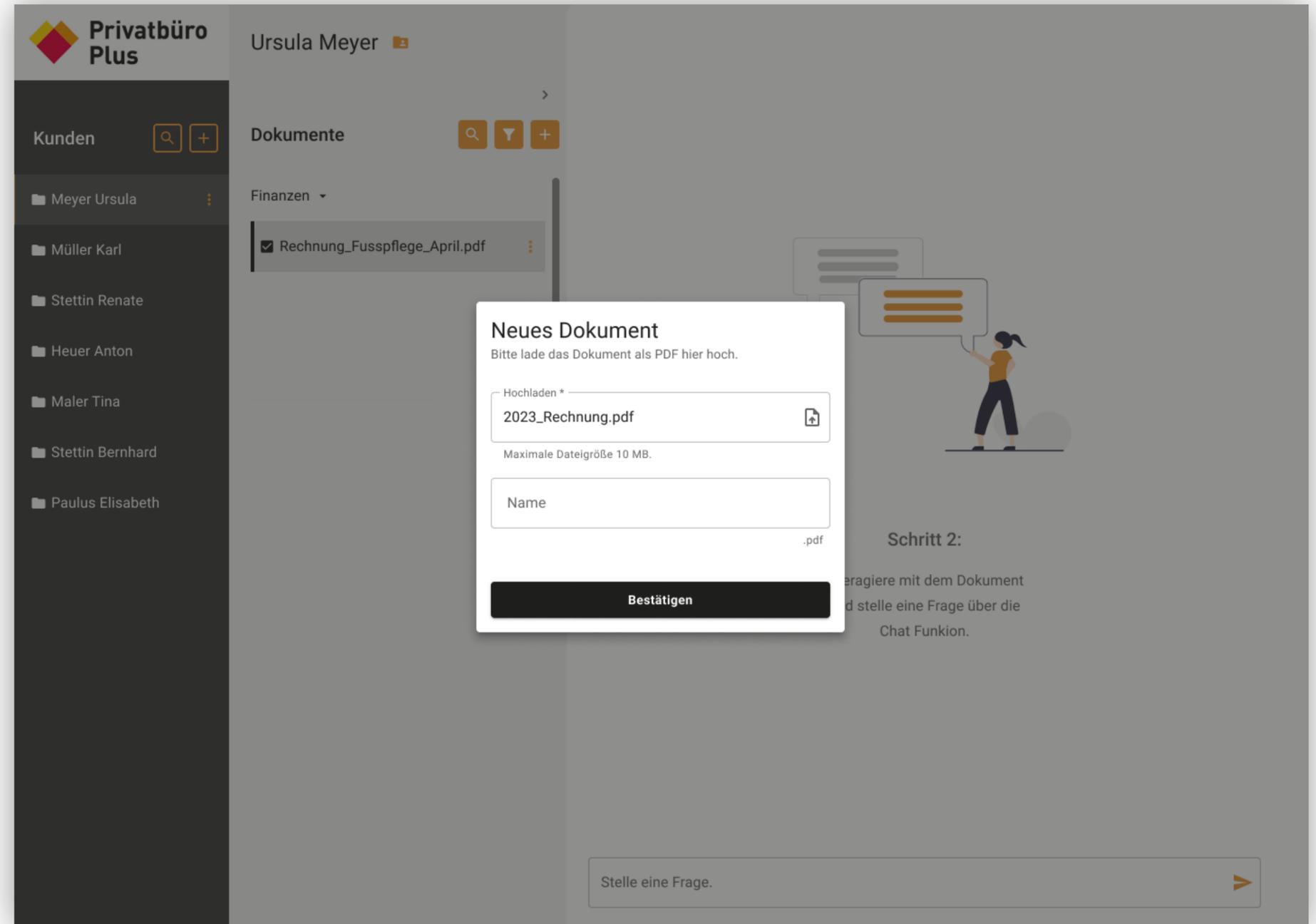
Gleichzeitig sollte das Dokument beim Hochladen (ggf. durch das Backoffice) bereits konsistent benannt werden.



Neues Dokument hochladen

Beschreibung

Das Interaktionspattern zum hochladen eines neuen Dokuments wurde als verständlich und intuitiv wahrgenommen.



Task 4

Dokumente umbenennen und löschen

Löschen

Beschreibung

Das Pattern zum Löschen von Dokumenten über das Menü-Icon und den Löschen-Button wurde als intuitiv und verständlich empfunden. Darüber hinaus wurde das Zurückholen bereits gelöschter Dokumente gezielt erfragt.

Lösungsvorschlag

Zusätzlich zum Menü Icon wurde versucht, die Interaktion auch durch Rechtsklick auszulösen. Zusätzlich zur Löschen-Funktion kann die Archivierung von Dokumenten an dieser Stelle eine Option sein (analog zu Interaktionen im Windows-Betriebssystem).

Privatbüro Plus

Müller Karl

Kunden

- Meyer Ursula
- Müller Karl
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente

Dokument	ID	Datum	Uhrzeit	Benutzer
Steuererklärung_2021.pdf	17604	Mai 06, 2023	11:45 Uhr	Maik Linnig
Praxis_Merten_Rechnung.pdf	17603	Mai 06, 2023	11:45 Uhr	Maik Linnig
Rechnung_Telekom_Mai.pdf	17602	Mai 05, 2023	13:00 Uhr	Maik Linnig
rechnung_tagespflege.pdf				
Abrechnung_KK_Mai.pdf				
Informationsschreiben.pdf				
Fristverlängerung_April.pdf				
Praxis_Merten_Rechnung.pdf	17597	Apr 23, 2023	11:32 Uhr	Maik Linnig
Rechnung_Telekom_Mai.pdf	17596	Apr 23, 2023	09:05 Uhr	Dorothea Albrecht
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17595	Apr 20, 2023	16:13 Uhr	Maik Linnig
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17593	Apr 20, 2023	11:32 Uhr	Max Mitarbeiter
Abrechnung_KK_Mai.pdf	17593	Apr 20, 2023	11:32 Uhr	Max Mitarbeiter
Abrechnung_KK_Mai.pdf				

Funktionen

- Umbenennen
- Löschen

Löschen

Soll Steuererklärung_2021.pdf wirklich gelöscht werden?

Nein, nicht löschen

Endgültig löschen

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage

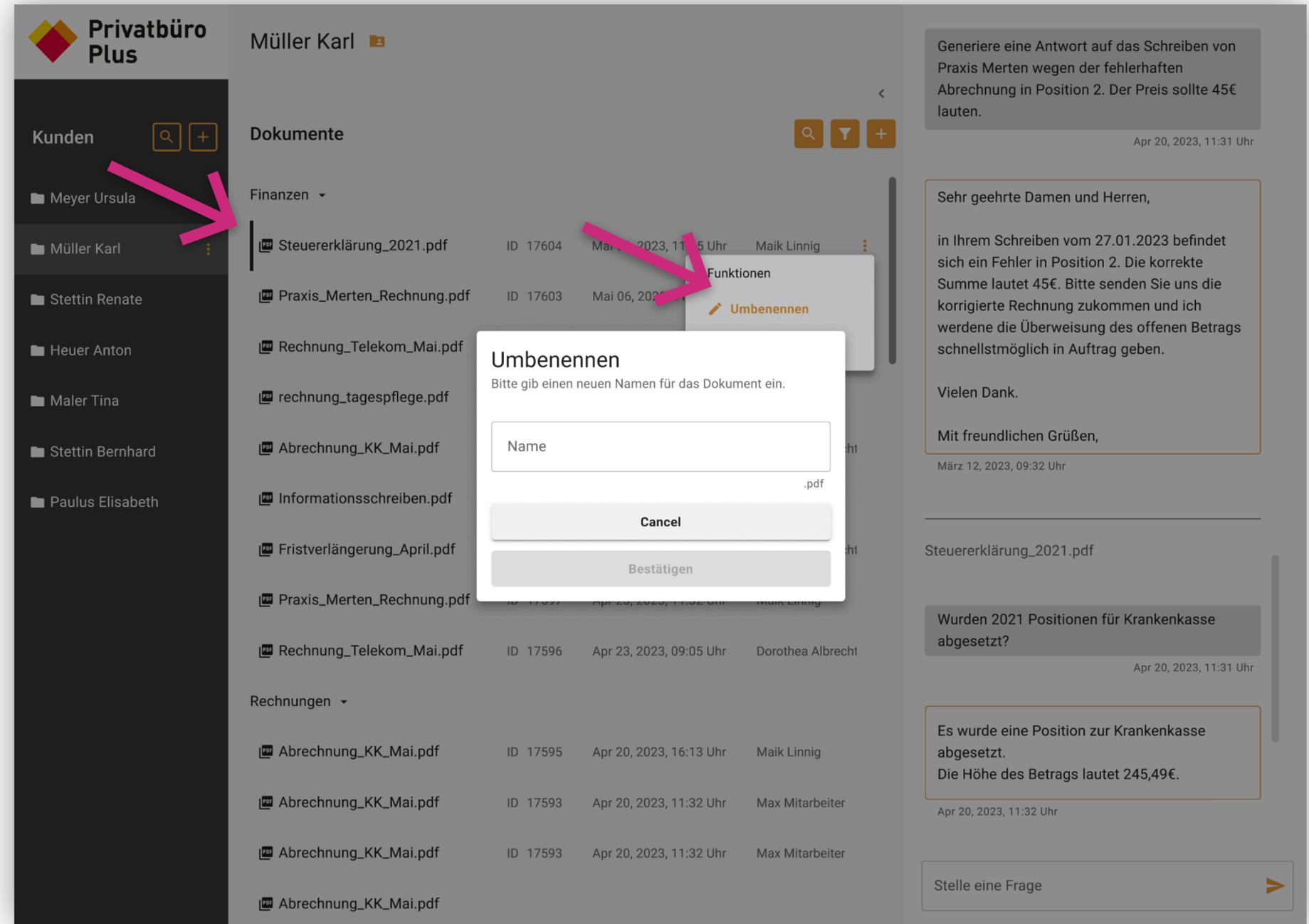
In-place Umbenennen

Beschreibung

Das Pattern zum Umbenennen von Dokumenten über das Menü-Icon und den Umbenennen Button wurde als intuitiv und verständlich empfunden.

Lösungsvorschlag

Zusätzlich zum Menü Icon wurde versucht, die Interaktion auch durch Doppelklick auszulösen (analog zu Interaktionen im Windows-Betriebssystem).



Task 5

Frage im Chat stellen

Dokumente im Chat befragen

Beschreibung

Die Möglichkeit, ein oder mehrere Dokumente durch den KI-unterstützten Chat befragbar zu machen wurde allgemein positiv aufgenommen. Auch das Interaktionspattern innerhalb des Chat-Fensters wurde intuitiv bedient.

Zitate

„Ist nicht verkehrt, dann hab ich die Antwort direkt.“

The screenshot shows the 'Privatbüro Plus' interface. On the left is a sidebar with a 'Kunden' list including Müller Karl, Stettin Renate, Heuer Anton, Maler Tina, Stettin Bernhard, and Paulus Elisabeth. The main area is titled 'Karl Müller' and contains a 'Dokumente' list under the 'Finanzen' category. The list includes: Steuererklärung_2021.pdf (checked), Praxis_Merten_Rechnung.pdf, Rechnung_Telekom.pdf, rechnung_Tagespflege.pdf, Abrechnung_KK_Mai.pdf, Informationsschreiben.pdf, Fristverlängerung_April.pdf, Praxis_Merten_Rechnung.pdf, Rechnung_Telekom.pdf, and a 'Rechnungen' section with multiple 'Abrechnung_KK_Mai.pdf' files.

The chat window on the right shows a conversation starting with a message from 'März 12, 2023, 09:32 Uhr' and a document 'Praxis_Merten_Rechnung.pdf'. A user prompt asks for an answer regarding a billing error in position 2. The AI response, dated 'Apr 20, 2023, 11:31 Uhr', states: 'Sehr geehrte Damen und Herren, in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben. Vielen Dank. Mit freundlichen Grüßen,'.

A second message from 'März 12, 2023, 09:32 Uhr' asks 'Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?'. The AI response, dated 'Apr 20, 2023, 11:32 Uhr', states: 'Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.' At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Stelle eine Frage' and a send button.



Task 6

Chat wechseln

Kontext des Chats wechseln

Beschreibung

Das Wechseln zwischen den Kundenordnern und dem damit einhergehenden Chat-Kontext wurde als intuitiv und verständlich aufgenommen.

Privatbüro Plus

Karl Müller

Kunden

- Müller Karl
- Stettin Renate
- Heuer Anton
- Maler Tina
- Stettin Bernhard
- Paulus Elisabeth

Dokumente

Finanzen

- Steuererklärung_2021.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf
- rechnung_Tagespflege.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Informationsschreiben.pdf
- Fristverlängerung_April.pdf
- Praxis_Merten_Rechnung.pdf
- Rechnung_Telekom.pdf

Rechnungen

- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf
- Abrechnung_KK_Mai.pdf

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Praxis_Merten_Rechnung.pdf

Generiere eine Antwort auf das Schreiben von Praxis Merten wegen der fehlerhaften Abrechnung in Position 2. Der Preis sollte 45€ lauten.

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom 27.01.2023 befindet sich ein Fehler in Position 2. Die korrekte Summe lautet 45€. Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung zukommen und ich werde die Überweisung des offenen Betrags schnellstmöglich in Auftrag geben.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen,

März 12, 2023, 09:32 Uhr

Steuererklärung_2021.pdf

Wurden 2021 Positionen für Krankenkasse abgesetzt?

Apr 20, 2023, 11:31 Uhr

Es wurde eine Position zur Krankenkasse abgesetzt. Die Höhe des Betrags lautet 245,49€.

Apr 20, 2023, 11:32 Uhr

Stelle eine Frage



Fazit

Einschätzung der Ergebnisse

Insgesamt haben beide Expertinnen eine geringe Anzahl von Problemen festgestellt. Die überwiegende Mehrheit der Findings kann als positiv eingestuft werden, dennoch wurden auch einzelne geringfügige oder moderate Befunde identifiziert. Einige als Beobachtungen eingestufte Findings lassen sich auf die spezifischen Arbeitsprozesse des KMU zurückführen. Sie dienen als Diskussionsgrundlage, inwiefern sie im Rahmen des generischen White-Label-MVP umgesetzt werden.

Weiteres Vorgehen

Zur Einschätzung dieser Fragestellung werden Prototyp-spezifische Aussagen aus einem anderen KMU, den „Arkadia Management Consultants“ herangezogen.