

Zielstellung

Die Discovery GmbH bietet seinen Kunden neben intelligenten Stromzählern und Messsystemen auch den Zugang zu ihren Daten über ein Online-Portal an. Das Online-Portal wurde stetig weiterentwickelt und ausgebaut und beinhaltet inzwischen eine Vielzahl an Funktionen und Informationen für die Kunden. Durch die Weiterentwicklung kam es zunehmend zu Problemen im Bereich der Usability und der User Experience. Durch die Unterstützung des Kompetenzzentrums Usability sollte dies angegangen werden.

Vorgehen und Methode

Mitarbeiter des Kompetenzzentrums Usability haben gemeinsam mit Mitarbeitern der Discovery GmbH einen Prozess definiert, der die Usability sowie die User Experience des Online-Portals verbessern soll. Dieser Prozess bestand aus den folgenden Schritten:

- **Bedarfsanalyse:** Bedarfe wurden mittels Experteninterviews ermittelt, um Funktionen und Ansichten priorisieren zu können.
- **Usability-Beratung:** Die einzelnen Ansichten im Portal wurden systematisch durchgegangen und nach Usability-Kriterien bewertet.
- **Evaluationsplanung:** Planung eines – nach der Überarbeitung – durchzuführenden Usability-Tests wurden erarbeitet.



Ergebnisse

Die Bedarfsanalyse hat gezeigt, dass die Struktur des Online-Portals zunächst angepasst werden sollte, um bedarfsgerecht Funktionen und Ansichten bereitstellen zu können. Zunächst wurde vorgeschlagen, das Portal nach Privat- und Gewerbekunden zu trennen. Diese Aufteilung ermöglicht es die Funktionen und Ansichten je nach Kontext einfacher zugänglich zu machen sowie nicht benötigte Funktionen auszublenden. Zudem wurden weitere Verbesserungsvorschläge erarbeitet, die vor allem die Menüführung, die Visualisierung von Informationen sowie die Bezeichnung von Funktionen betreffen.

Ergebnisse

Die identifizierten Verbesserungsvorschläge wurden anschließend in einen Kriterien- und Anforderungskatalog für eine Weiterentwicklung überführt. Anhand dieses Katalogs können neue Konzepte und Designs entwickelt werden. Zur weiteren Verbesserung der Usability sowie der User Experience wurde anschließend der Ablauf für einen Usability-Test erarbeitet und geplant, bei dem die neuen, umgesetzten Konzepte mit potentiellen Endnutzern evaluiert werden können. Dies ermöglicht die weitere Erhebung von Anforderungen, die in die zukünftige Entwicklung mit einfließen können.

„Von der ersten Stunde an war ich von den tiefen Kenntnissen beeindruckt, die die Kollegen des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Usability in dem spezifischen Bereich Visualisierung von Energieverbräuchen haben. Mit Ihrer Unterstützung konnten Sie viele unserer Fragen sowohl im Hinblick auf Design als auch in Bezug auf Nutzerfreundlichkeit beantworten und uns bei der Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen unterstützen.“

Pablo Santiago, SEO/SEM Manager

Weitere Informationen:

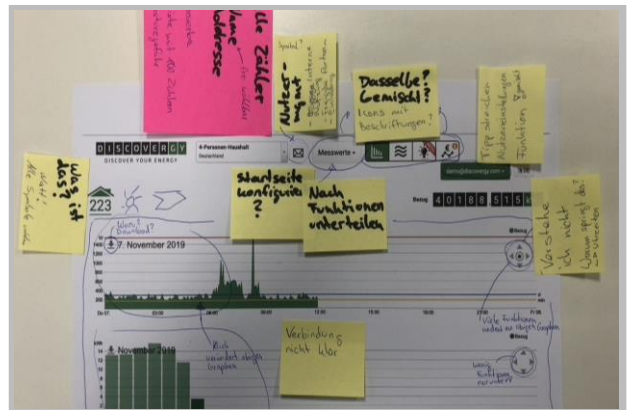
www.kompetenzzentrum-usability.digital/Link-zum-Projekt

Ansprechpartner: Margarita Esau
Margarita.Esau@uni-siegen.de

Über Discovery

DISCOVERGY
DISCOVER YOUR ENERGY

Seit nun 10 Jahren und mit inzwischen über 100 Mitarbeitern arbeitet Discovery unermüdlich daran, Smart Metering Lösungen mit echtem Kundennutzen anzubieten und durch Echtzeit-Datenerfassung Energieverbrauch transparent zu machen. Durch die Eigenentwicklung eines multispartenfähigen Gateways für hochaufgelöste Daten werden alle relevanten Anwendungsfälle rund um den Messstellenbetrieb für Strom und Gas, aber auch Submetering für Wärme und Wasser oder Mieterstrom abgedeckt. Zu seinen Kunden zählt Discovery neben Endanwendern auch Stadtwerke, Energieversorger, Netzbetreiber und die Immobilienwirtschaft.



„Im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability konnten wir viele unserer Fragen im Hinblick auf Usability und User Experience adressieren. Wir haben hilfreiche Antworten auf unsere Fragen sowie Tipps und Anregungen erhalten, die uns dabei helfen unsere Kunden und deren Anforderungen besser zu verstehen.“

Karin Kugler, Projektmanagerin