

## Zielstellung

Im Fokus stand die Erstellung eines Servicedesign-Konzepts für die Anwendung TripPerfect für Geschäfts-reisende. Dabei sollte eine User Journey mit allen Berührungspunkten und Schritten bei der Nutzung der Anwendung, vom Vorgang der Reiseplanung bis zur Abrechnung erarbeitet. Ergänzend dazu wurde ein Service Blueprint erstellt, welcher darüber hinaus unter anderem die Interaktion mit dem Produkt und benötigte Ressourcen beschreibt. Die Aspekte der Usability und das Ermöglichen einer positiven User Experience sollten außerdem dabei adressiert werden. Ziel war es, eine erste prototypische Umsetzung in Form von Wireframes, also eine schematische Darstellung grundlegender Inhalte, zu erstellen.

## Vorgehen und Methode

Um das Ziel zu erreichen, wurden zunächst Leitfadeninterviews durchgeführt, welche die Zielgruppe mit einbinden und das Verständnis von der Zielgruppe erweitern sollten. Mit den Ergebnissen wurden Personas gebildet, welche die Zielgruppe stellvertretend repräsentieren sollten. Im nächsten Schritt wurden die einzelnen Berührungspunkte der Personas mit der Anwendung in Form einer User Journey und eines Service Blueprints, einer strukturierten Darstellung des gesamten Services, definiert. Hierbei spielte auch die Integration der Bedürfnisse der Nutzenden in dem jeweiligen Moment eine Rolle.



Foto von Element5 Digital auf unsplash.com

## Ergebnisse

Zunächst wurden die Zielgruppe definiert. Aus den Leitfadeninterviews konnten Informationen zu den Bedürfnissen der Nutzenden gewonnen und Anforderungen dieser abgeleitet werden. Dabei stellten sich unterschiedliche Anforderungen bezüglich der Nutzung und des Nutzungskontexts der verschiedenen Zielgruppen heraus, die in Form von User Journeys und in einem Service Blueprint zusammengefasst wurden.

Auf Basis dieser Ergebnisse wurde die bestehende Informationsarchitektur mithilfe der Methode Card Sorting überarbeitet und prototypisch in Form von Wireframes visualisiert. Card Sorting ist eine Methode zur Konzeption logischer und gebrauchstauglicher Informationsarchitekturen bzw. Navigationsstrukturen.

## Ergebnisse

Ein weiteres Ergebnis beinhaltet die Erkenntnisse aus den einzelnen Schritten, welche in Funktionen für das System TripPerfect überführt und in einem Katalog zusammengefasst und bewertet wurden. Mit diesem und den Wireframes wird XAVENDOS in einem nächsten Schritt weiterarbeiten.



„Das Projekt half uns bei der Minimal Viable Product (MVP) Erstellung – also uns auf die wesentlichen Kernprobleme und Bedürfnisse zu fokussieren und somit eine positive User Experience zu erreichen.“

## XAVENDOS

### Weitere Informationen:

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/pilotprojekt-xavendos>

Ansprechpartnerin: Christina Haspel,  
c.haspel@kompetenzzentrum-usability.digital

## Über XAVENDOS

Das Start-up XAVENDOS hat es sich mit dem Produkt TripPerfect zum Ziel gesetzt, durch die Nutzung von nur einer Anwendung, Geschäftsreisende über den gesamten Reiseprozess zu begleiten und zu unterstützen. Das Produkt soll dabei die Schritte der Reiseplanung, -durchführung und -nachbereitung in einem Tool vereinen. Das Ziel ist, Geschäftsreisen von Beginn bis zur Rückkehr durch eine strukturierte Organisation zu vereinfachen und angenehmer zu gestalten.



„Das Programm ist ideal für andere Start-ups und kleine und mittlere Unternehmen, die ein Produkt entwickeln und einen großen Fokus auf UUX legen.“

## XAVENDOS

## XAVENDOS