



Bild by Nathan Dumlaio on Unsplash

In diesem Pilotprojekt ging es darum, einen Konfigurationsassistenten neu zu gestalten, mit dem Gastronomie-Betreiber befähigt werden, individuelle Änderungen an einer Service-Plattform im Backend eigenständig vornehmen zu können.

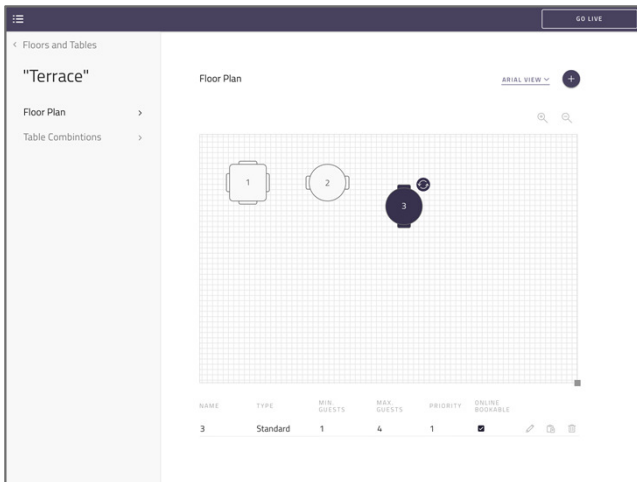
Zielstellung

- Umgestaltung der Bedienoberfläche
- Ermöglichen, die Reservierungs- und Revenue-Plattform (z.B. Anzahl und Anordnung von Tischen und Plätzen im Restaurant) individuell zu konfigurieren

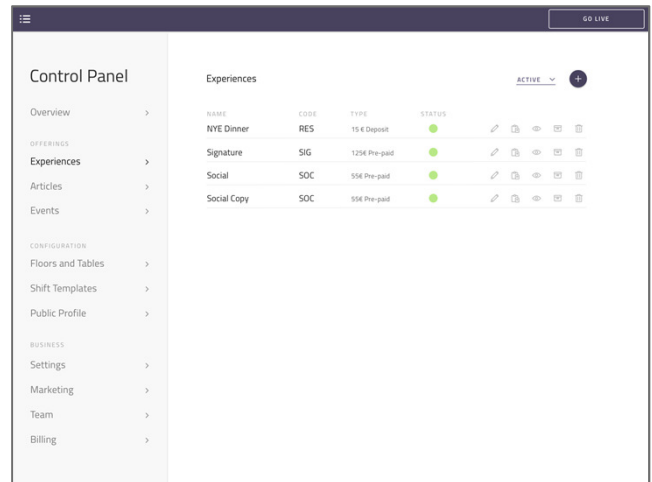
Vorgehen und Methode

Zunächst ging es darum, die Arbeitsschritte, die bei Erstellung und Konfiguration der Plattform zu erledigen sind, systematisch mittels einer Workflow-Analyse festzuhalten. Ziel war es, vor allem die häufigen und die besonders kritischen Interaktionsschritte zu identifizieren. Diese bestimmen ganz wesentlich, ob ein System erfolgreich genutzt werden kann. Auf Basis der Workflows wurde die Bedienoberfläche in Form von Wireframes konzipiert und interaktiv erlebbar gemacht. In regelmäßigen Workshops ist das visualisierte Interaktionskonzept gemeinsam mit Personen aus der Gastronomie hinsichtlich Verständlichkeit, Benutzbarkeit und Vollständigkeit optimiert worden. Außerdem waren Entwickler und Programmierer eng in die Konzeption involviert, sodass technische Aufwände und Limitationen früh berücksichtigt werden konnten.

Buchungen besser managen



Neue Oberfläche zur Erstellung eines individuellen Bestuhlungsplans



Neue Oberfläche zur Verwaltung von Tischbuchungen und -reservierungen

Ergebnisse

Das Ergebnis ist ein interaktiver Prototyp, der nicht nur nutzerzentrierte Arbeitsabläufe widerspiegelt und unterstützt, sondern für die Implementierung auch Empfehlungen für das Visual Design abgibt. Ein weiteres wichtiges Ergebnis ist die erstellte Workflow-Analyse, die in Zukunft genutzt und ggf. aktualisiert werden kann, um die Arbeitsabläufe mit dem Tool aus Nutzersicht besser verstehen und nachvollziehen zu können.

“Die professionelle Auseinandersetzung mit UUX hat uns sehr gut gefallen. Wir haben selbst viel dazu gelernt und das Ergebnis wird uns einen großen Mehrwert erwirtschaften. Vor allem für KMUs, die sich gerade in der Übergangsphase von einer Produktidee zu einem professionellen Produkt befinden, ist die Unterstützung in Form von Pilotprojekten besonders gut geeignet.“

*Vivien Richter,
Geschäftsführerin der Seatris AI GmbH*



Seatris bietet gastronomischen Einrichtungen einen umfassenden Assistenten für das Reservierungs- und Revenue-Management. Gastronomiebetreibende haben mit Seatris den entscheidenden Vorteil, Änderungen an den Backend-Konfigurationen eigenständig vorzunehmen, sodass sie sich nicht von großen Plattformen und Support-Schleifen abhängig machen. Dies steigert Verlässlichkeit, Freiheit sowie Kreativität und damit Erfolg.

Ansprechpartner: Axel Hillebrand (a.hillebrand@kompetenzzentrum-usability.de)