

Vom Pixel bis zur Anwendung - Framework für zufriedene Benutzer

Praxisbericht aus der Finanzdienstleistungsbranche

Jürgen D. Mangerich
Zühlke Engineering GmbH
juergen.mangerich@zuehlke.com
www.zuehlke.com/usability

Rolf Schulz
comepeople AG
rolf.schulz@comepeople.de
www.comepeople.de

Abstract

Häufig scheinen Entwicklungsvorhaben eher aus technischer Sicht als aus der des Benutzers vorangetrieben zu werden. Von zentraler Bedeutung ist, dass sich das Produkt an der künftigen Zielgruppe, der Nutzungssituation und den Geschäftsprozessen orientiert. Nur so findet es die notwendige Akzeptanz bei den Nutzern des Angebots. Wie können daraus tragfähige Fundamente entwickelt und verifiziert werden, die der parallelen Entwicklung eines generischen Frameworks und darauf aufsetzenden Fachanwendungen dienen?

Welche Dokumentationsformen können für das Interaktionsdesign verwendet werden? Welche Vorgehensweise hat sich in der Praxis bewährt? »Best practices« von abgeschlossenen Projektteilen in einem laufenden Projekt werden exemplarisch für die Bereiche formale Gestaltung, Agilität und Qualitätssicherung gezeigt.

Keywords

User centered Design, Corporate Design, Anwendungsentwicklung, SmartClient-Framework, Praxisbericht.

1.0 Das Projekt

1.1 Auftraggeber

Der Auftraggeber des Projekts ist die Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG), Frankfurt am Main, dem weltweit größten eigenständigen Finanzvertrieb. Die DVAG betreut über 3,8 Millionen Kunden, im Wesentlichen in Deutschland, Österreich und der Schweiz, mit mehr als 6 Millionen Verträgen mit einem Gesamtbestand von 117 Milliarden Euro. Für die Betreuung sind über 30.000 Vermögensberater in ca. 1.700 Direktionen und Geschäftsstellen verantwortlich.

1.2 Aufgabenstellung und Ziele

Ausgehend von einer bestehenden Anwendungslandschaft (fat client) mit finanztechnischen Funktionen und Geschäftsprozessen wird eine

Neuentwicklung vorgenommen (smart client). Einige Ziele des Projektes sind:

- Akzeptanz der Lösung in der Benutzergruppe maximieren
- Abbildung eines hohen Maßes an Funktionalität und fachlicher Komplexität
- Hoher Benutzerkomfort und bestmögliche Performance für den Benutzer
- Mobile Online Nutzung zur Steigerung der Produktivität
- Integration lokaler Software
- Kurze Realisierungszyklen – Optimierung des Time To Market

Das Projektteam achtet darauf, fachlich bewährte Funktionen aus bestehenden Anwendungen möglichst unverändert zu übernehmen, zugleich jedoch Optimierungspotentiale zu identifizieren und auszunutzen. Optimierungen betreffen alle Ebenen der Anwendungen, also

sowohl Technik, als auch das Interaktionsdesign. Zusätzlich werden punktuell Anreicherungen durch neue Funktionalitäten vorgenommen.

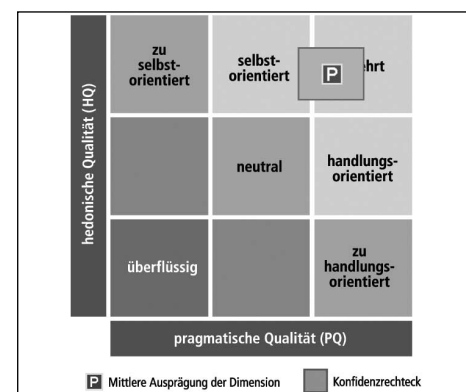


Abb. 1: Die Akzeptanz der Lösung wurde schon mit dem 2. Usability-Test erreicht; erhoben mit dem Fragebogen AttrakDiff.

Grundlegende konzeptionelle Arbeiten sowohl auf technischer, als auch auf Ebene des Interaktionsdesigns wurden im Rahmen eines Vorprojekts ab dem Frühjahr 2003 durchgeführt. Der Start der Umsetzungen, also der Beginn des hier dargestellten Projektes, fand im März 2004 statt.

1.2 Mengengerüst

Einige Zahlen zum Projekt:

- 100 unmittelbar an der Entwicklung beteiligte Personen (Domäne, Realisierung), davon
- 2 Interaktionsdesigner, deren Aufgabe ist, die Betreuung sicherzustellen für
- 8 interne Teilprojekte und
- 17 externe Teilprojekte (Zulieferer spezieller Finanzprodukte),
- 140+ UseCases (für die internen Teilprojekte) umzusetzen, mit
- 450+ Parametern (der internen Teilprojekte), die auf ca.
- 220 Masken des Altsystems abgebildet sind.

1.3 Technisches

Die technische Umsetzung geschieht in Form eines Smart Client. Ein Smart Client beinhaltet die Präsentationsschicht und Teile der Fachlogik zur Interaktionssteuerung. Zusätzliche Teile der Fachlogik und die Datenhaltung sind weitestgehend zentral abgelegt.

Als technische Basis wird das spirit-Smart Client Framework der compeople AG genutzt, welches sich für die Entwicklung von Rich-Usability-Online-Anwendungen bewährt hat. Es beinhaltet die in diesem speziellen Fall benötigten Funktionen und wird von allen beteiligten Teilprojekten genutzt. Damit ist eine Basis dafür geschaffen, dass für alle Systemteile gleiche Interaktionsprinzipien seitens der Implementierungstechnik zur Verfügung stehen. Beispielsweise sind alle

Teilprojekte angehalten, identische Java-Components zu nutzen, die auf Swing-Klassen basieren.

2.0 Vorgehensweise des Interaktionsdesigns

2.1 Entwurf

Bis zur Freigabe von Funktionen bedient man sich einer Reihe unterschiedlicher Hilfsmittel und Artefakte:

- Use-Cases – Sie dienen in einer frühen Phase der abstrahierenden Beschreibung der Anforderungen (Requirements) auf fachlicher Ebene. Neben diesen Artefakten werden ergänzende Dokumentationen erstellt. Es wird darauf geachtet, dass die Use-Cases weitestgehend frei von Festlegungen des Interaktionsdesigns sind. Use-Cases werden Reviews unterzogen, an denen die Interaktionsdesigner beteiligt sind.
- Skizzen – Sowohl auf Papier, als auch auf Whiteboards bzw. in elektronischer Form
- Grobentwürfe und Wireframes – In der Regel in Form von Photoshop- und Visio-Dateien erstellt. Aber auch mittels eines in Teilen speziell auf das zugrunde liegende Framework angepassten GUI-Builders, mit dem Interaktionsdesigner GUI-Java-Source erstellen. Der entstehende Source wird unmittelbar und mit nur minimalen technischen Änderungen bei der weiteren Implementierung verwendet.
- Feindesign – Vollständige grafische Umsetzungen werden exemplarisch von den Interaktionsdesignern erstellt. Dafür wird Photoshop und der genannte GUI-Builder eingesetzt.

Die Teilprojekte erstellen anhand der Beispiele der Interaktionsdesigner eigene Entwürfe für ihre Teilfunktionen. Diese Entwürfe werden von den Interaktionsdesignern geprüft.

2.2 Agiles Vorgehen/Sprint/Scrum

Das Vorgehen des Projekts ist agil. Tägliche »Scrums«, kurze Treffen von maximal 15 Minuten, ergänzen wöchentliche Teamsitzungen von einer Stunde Dauer auf der Ebene der Teilprojekte (»Sprints«).

Sprints dienen der mittelfristigen Planung von Aktivitäten und der Koordinierung, in den Scrums stimmen sich die Teams vom laufenden zum nächsten Tag ab. Dieses Vorgehen sichert die gemeinsame Richtung der Entwicklung.

Darüber hinaus gibt es wöchentlich einen halbstündigen »UI-Kaffeeklatsch«, bei dem sich alle an der technischen Umsetzung beteiligten Entwickler und mindestens ein Vertreter des Interaktionsdesigns über Erfahrungen bei der Umsetzung des Interaktionsdesigns austauschen.

2.3 Organisatorisches

2.3.1 IAD als Querschnittsfunktion

Das Interaktionsdesign (IAD) ist als Querschnittsfunktion außerhalb der fachlich fokussierten Teilprojekte dem Gesamtprojekt zugeordnet. Damit wird sichergestellt, dass die für das Interaktionsdesign notwendige Übersicht hergestellt ist. Damit ist es den Interaktionsdesignern einfacher möglich, anwendungsübergreifend Konzepte zur Benutzung entwickeln.