

# Ein Flickwerk mit tausend Knöpfen

Der Grund, warum sich die Entwicklung neuer Fachapplikationen oft unnötig verzögert und viel mehr kostet als ursprünglich geplant, ist nicht selten im Requirements Engineering zu suchen. Bei der Definition der Anforderungen ist es daher hilfreich, wenn die zukünftigen Nutzer mit einbezogen werden. Janine Aegerter

Wer Software neu entwickelt, weiss: Sind die Anforderungen an das künftige Produkt nicht klar definiert, kann dies dazu führen, dass die Software später durch teure und aufwendige Umbauten angepasst werden muss. Einen Lösungsansatz, wie solche Situationen verhindert werden können, liefert «We Are Cube», ein im Frühling neu lanciertes User-Experience-Studio, das aus dem Softwareunternehmen Puzzle ITC entstanden ist. «We Are Cube» fordert, den Nutzer mehr in den Entwicklungsprozess eines Produkts mit einzubeziehen. Diese Herangehensweise, die bereits seit den 90er-Jahren unter dem Namen «User-Centered Design» bekannt ist, wird bei Business-Applikationen jedoch kaum verfolgt.

«We Are Cube» entstand aus der Initiative von Pascal Geronimi, ursprünglich Softwareentwickler und nun Leiter des Bereichs User Experience (UX) bei Puzzle ITC. Als das Thema UX innerhalb von Puzzle ITC immer wichtiger wurde, entstand die Idee eines neuen Geschäftsbereichs mit eigenem Marktauftritt.

Wie Philipp Murkowsky, User Advocate bei «We Are Cube», findet, haben Fachapplikationen oft eine «katastrophale Usability». Solche Applikationen sind teilweise historisch gewachsen. «Oft ist es ein Flickwerk, hat tausend Knöpfe, ist unübersichtlich und sehr mühsam zu bedienen», fasst Murkowsky die Probleme zusammen. Das Schlimme daran sei, dass die Verantwortlichen glaubten, man müsse die Leute nur auf eine Applikation schulen, dann komme alles gut. Leider haben diese Schulungen aber selten den gewünschten Effekt. Was wiederum dazu führt, dass sich die Angestellten in der Anwendung der Software irgendwie durchmogeln. Die Folge sind Frustrationen und Ineffizienz am Arbeitsplatz. «Die User erwarten eine intuitive, konsistente und ansprechende Oberfläche, wie sie es von aktuellen Web-



Das «We Are Cube»-Team bei der Diskussion von Entwürfen. Von links: Pierre Fritsch, Philipp Murkowsky, Pascal Geronimi und Roland Studer. Bild: «We are Cube»

und Mobile-Applikationen gewohnt sind», schliesst Murkowsky.

## Erst der Prototyp, dann der Code

Zu Beginn eines Projekts setzt sich das Team von «We Are Cube» mit Entwicklern von Puzzle ITC zusammen. Das vierköpfige UX-Team, das primär aus Spezialisten aus den Fachgebieten Psychologie und Grafik besteht, erstellt erste Design-Skizzen für die neue Software und entwickelt dann einen Prototypen der Benutzeroberfläche. Die Entwickler von Puzzle ITC entscheiden dann, ob die Entwürfe in Code umsetzbar sind. Dabei ist es von Vorteil, dass Geronimi ursprünglich aus der Softwareentwicklung kommt. «Er kann uns schon beim Skizzieren erklären, dass gewisse Dinge nicht so funktionieren werden, wie wir Nicht-Entwickler uns dies vorstellen», erklärt Murkowsky.

Neben der Neuentwicklung von Applikationen bietet «We Are Cube» auch Beratung an, wenn eine Firma erkennt, dass ihre Software schwer zu bedienen ist. In diesem Fall erklärt das UX-Team, wo es Probleme sieht, und macht Vorschläge, wie man diese beheben kann. Kein einfacher Job, wie Murkowsky unumwunden zugibt. Meist gebe es dann ein rechtes Hin und Her währenddessen man sich zu einigen versuche, was gemacht

werden könne und was nicht. Wenn IT-Verantwortliche eines Unternehmens diesen Weg gehen, müssen sie sich bewusst sein, dass es meist keine schnellen Lösungen gibt. Es handelt sich um einen Prozess, der eine gewisse Einsicht seitens des Herstellers erfordert. Denn nicht die kleinen Usability-Bugs, sondern die grossen konzeptuellen Probleme sollen behoben werden.

## «Keine Konkurrenz in der Schweiz»

Auch andere Softwareunternehmen setzen «User-Centered Design» ein. Worin genau besteht also der Unterschied

zu «We Are Cube»? «Unser UX-Studio ist sehr nahe bei den Entwicklern, zudem erstellen wir nicht bloss Konzepte, die dann von einer anderen Firma umgesetzt werden», erklärt Murkowsky. Im Unterschied zu grossen Softwareunternehmen entwickelt Puzzle ITC bisher zudem nicht eigene Produkte, sondern macht Auftragsentwicklungen für andere Kunden. Auf die Frage, ob es andere Unternehmen gebe, die den gleichen Weg gehen, erklärt Murkowsky: «Am ehesten noch Webagenturen. Da diese jedoch primär im Webbereich tätig sind, haben wir derzeit keinen direkten Konkurrenten in der Schweiz.»

«We Are Cube» muss seine Kunden oft dazu bringen, sich von einer gewohnten Vorgehensweise zu verabschieden und umzudenken – sei es in der Beratung oder bei der Entwicklung von Neuapplikationen. Denn: «Für das Konzept hat man nicht viel Budget, für das Codieren aber schon», stellt André Kunz, Leiter Kommunikation bei Puzzle ITC, fest. Dem Kunden den Mehrwert zu verkaufen, den das UX-Team durch sein Vorgehen erreichen will, sei manchmal schwierig. Ist diese Hürde aber einmal genommen, sprechen die Kunden, zu denen unter anderem das EDA oder die Schweizerische Post gehören, sehr gut auf die erbrachten Resultate an, wie Kunz und Murkowsky bestätigen. <