

Advertorial

Wenn eine gute „Usability“ Schulung überflüssig macht

Bedienerfreundlichkeit ist ein entscheidender Faktor für die Akzeptanz einer Software. Aber was bedeutet das konkret, wenn es um eine Projektmanagement-Lösung geht? Der Schweizer Hersteller aXc wollte es wissen und hat Usability zum zentralen Thema erklärt. In einem monatelangen Prozess wurde die Lösung aus unterschiedlichen Perspektiven auf Nutzerfreundlichkeit geprüft und entsprechend optimiert. Über die dabei gewonnenen Erkenntnisse berichten CEO Christoph Marti und CDO Harald Krines.

Herr Marti, Herr Krines, die Software Ihres Unternehmens zielt darauf ab, SharePoint für das Projektmanagement flexibel und komfortabel nutzbar zu machen. Was hat Sie dazu bewogen, sich noch intensiver dem Thema Usability zuzuwenden?

Christoph Marti: Dieser Aspekt hat schon dadurch an Bedeutung gewonnen, dass immer mehr Menschen mit Tablets und Smartphones auf Applikationen zugreifen wollen. Da wird Übersichtlichkeit entscheidend. Generell wächst die Forderung nach intuitiver Bedienbarkeit und die Bereitschaft, sich in eine Software einzuarbeiten, sinkt.

Haben Ihre Kunden diese Position an Sie herangetragen?

Harald Krines: Nicht nur unsere Kunden, sondern auch Interessenten. Darunter sind immer wieder Unternehmen, die bei dem Versuch, ein neues System in der Organisation zu implementieren, schon mal Schiffbruch erlitten haben. Sieht man sich diese Fälle an, erkennt man häufig, dass die operative Ebene vernachlässigt wurde, so nach dem Motto: Die haben ja nur ihre Stunden zurückzumelden. Aber dieser Personenkreis ist der größte, und wenn man ihn nicht mitnimmt und ihm Nutzen stiftet, dann ist das Vorhaben schnell tot.

Worauf also kommt es an?

Christoph Marti: Die Hauptforderung ist ganz klar: Es muss einfach sein, mit dem System zurechtzukommen. Wir haben uns vor diesem Hintergrund drei Ziele gesetzt, auch für so ein komplexes Thema wie Projekt- und Ressourcenmanagement: Erstens keine finanziellen Eintrittshürden, zweitens keine

technischen Eintrittshürden und drittens einfache, intuitive Bedienbarkeit. Wenn man sich mit diesen Zielen genauer befasst, erkennt man, dass es da einige Reibungspunkte gibt. Aber wir haben es dennoch geschafft, alle zu erreichen.



Harald Krines

Der diplomierte Informatiker Harald Krines ist Entwicklungsleiter von aXc-Project und Geschäftsführer der deutschen Niederlassung von aXc. Zudem ist er Partner und Vorstandsmitglied der aXcelerate-Solutions AG mit Sitz in der Schweiz. Harald Krines kann auf über

20 Jahren in der Entwicklung und Implementation von Projektmanagement Lösungen zurückblicken. Sein besonderes Anliegen ist die Verschmelzung klassischer Projektmanagement Methoden mit den Vorteilen von agilen Ansätzen.



Christoph Marti

Christoph Marti ist Vorstandsvorsitzender, Geschäftsführer und Partner der aXcelerate-Solutions AG. Seit mehr als 20 Jahren beschäftigt er sich mit der Konzeption, Planung und Realisierung von Geschäftsprozesslösungen. Der studierte

Betriebswirt mit hoher IT-Affinität setzt dabei konsequent auf Standards, was einfache, modulare und individuelle Gesamtlösungen ermöglicht, welche die Lücke zwischen Business und IT schliessen

Starten wir mit den finanziellen und technischen Eintrittshürden, die es zu beseitigen gilt. Was bedeutet das für Sie als Lösungslieferant?

Christoph Marti: Früher gab es oft große Einführungsprojekte. Es wurde ein System angepasst und breit installiert, man hat die Lizenzen erworben, irgendwann Anwender und Techniker geschult. Dann, wenn mehrere Zehntausend Euro investiert waren, konnte man sehen, ob es funktioniert oder nicht. Die Bereitschaft, diesen Weg zu gehen, ist kaum mehr vorhanden und macht ja aus nachvollziehbaren Gründen nicht wirklich Sinn.

Und wie genau sieht die Alternative aus?

Harald Krines: Wir sind heute so weit, Interessenten die Möglichkeit zu bieten, die Lösung einfach mal kostenlos auszuprobieren und ihre Anwendungsfälle durchzuspielen. Dazu schulen wir nicht! Wir verlassen uns darauf, dass die Leute intuitiv zurechtkommen. Wenn das dann gelingt, schafft es enorme Akzeptanz bei den Anwendern und das Unternehmen sieht, ohne einen Euro in die Hand zu nehmen, ob die Lösung von den Grundzügen her passt.

Läuft das in der Regel auf eine Cloudlösung hinaus?

Christoph Marti: Nicht unbedingt. Hier ist wichtig, dass der Kunde selbst entscheiden kann: Public Cloud, Private Cloud oder on Premise. Die für die Usability hilfreiche Bedienbarkeit über den Browser passt zu jeder dieser Alternativen. Gegen die Version, die wegen der niedrigen Kosten oft beim ersten Blick als hoch attraktiv erscheint, also die Public Cloud, spricht ein anderer Aspekt: Die dort eingesetzte Software wird aktualisiert, wenn es der Hersteller für sinnvoll hält. Ist das technische Umfeld in einem Unternehmen wegen der unternehmensspezifischen Anpassungen und Schnittstellen komplex, dann kann so ein Update aber durchaus Schwierigkeiten machen, auch mal das ganze System lahmlegen – ein Grund, warum viele Firmen zumindest ihre eigene Softwareversion fahren und Releaseeinspielungen selbst organisieren wollen.

Harald Krines: Gerade für unsere Kunden aus dem Bereich der Öffentlichen Hand ist es zudem aus Datenschutzgründen wichtig, dass die Daten in Deutschland oder in der Schweiz gehostet sind.

Kommen wir zu dem wohl wichtigsten Aspekt eines Usability-Konzeptes, der Bedienbarkeit. Projektmanagement ist ja relativ komplex, da hängen viele Dinge miteinander zusammen – wie lässt sich das mit einer einfachen Oberfläche vereinbaren?

Christoph Marti: Was die hohe Komplexität betrifft, möchte ich widersprechen. Im Projektmanagement sind viele Menschen etwas verblendet von den Methoden und den Vorstellungen, wie etwas genau gemacht werden soll. Wir sind überzeugt, dass Projektmanagement sehr einfach organisiert sein kann. Man kann viel Komplexität herausnehmen, ohne dass es jemandem wehtut.

Haben Sie ein Beispiel für eine solche Reduzierung?

Harald Krines: Nehmen Sie z.B. all die verschiedenen Vorgänger-Nachfolger-Beziehungen, die es da theoretisch gibt und die darauf basierenden Berechnungsmethoden für den kritischen Pfad. In Ausschreibungen ist diese Funktionalität oft als enorm wichtig eingestuft und wir setzen sie auf Wunsch natürlich auch ein. Wenn wir dann zwei Jahre später den Kunden besuchen, stellen wir oft fest, dass 90 Prozent der Projekte diese Funktion nicht verwenden. Von der Software werden immer wieder sehr komplexe Dinge verlangt, die dann in der realen Welt gar nicht zum Einsatz kommen. Das heißt nicht, dass diese Funktionen per se sinnlos sind, aber wenn sie mehr Ballast sind als Unterstützung, dann kann und sollte man sie weglassen.

Christoph Marti: Zum einen müssen wir dem Kunden die Sicherheit geben, dass er Funktionen, auf die zunächst verzichtet wird, bei Bedarf problemlos dazuschalten kann. Zum anderen muss die vereinfachte Basisversion die kundenspezifische Anforderungssituation widerspiegeln. Also keine „banale“ Lösung von der Stange für alle! Das ist die große Kunst auf Herstellerseite: eine Lösung aus Bausteinen zu konzipieren, die der Kunde einzeln auswählen, weglassen, konfigurieren kann – und die immer perfekt ineinandergreifen.

Wie sollte das grafische Design der Oberfläche aussehen?

Christoph Marti: Auch hier geht es wieder um Reduktion. Ein Grundsatz, den wir verfolgen: Wenn man auf eine Seite schaut, wird einem das angeboten, was man hier machen kann. Nicht mehr und nicht weniger; und das in der Sprache des Kunden. Gerade bei SharePoint basierten Systemen ist das gar nicht so leicht.

Welche Elemente hat den die SharePoint-Oberfläche, die man weglassen kann?

Harald Krines: Es gibt in SharePoint eine Top-Navigation an der oberen Seite und eine seitenspezifische Navigation auf der linken Seite. Das wirkt auf viele Benutzer verwirrend. Wenn man diese Doppelnavigation wegnimmt und die Navigation über Kacheln abdeckt, die immer gleich aufgebaut am oberen Bildschirmrand stehen, wird es für die Anwender wesentlich leichter. Dieses Prinzip haben wir auch an andere Stelle angewandt: Navigationsleisten, die nicht unbedingt notwendig sind, besser ausblenden. Aus der Sicht des Anwenders: Ich weiß, wo ich mich befinde, ich kann die Aktionen, die mir zur Verfügung stehen, klar erkennen.

Sind viele Dinge rollenspezifisch aufgebaut?

Harald Krines: Fast alles; nicht nur rollenspezifisch, auch individuell. Wenn man z.B. fürs Ressourcenmanagement eine offene Auswahl präsentiert, in der sich jeder selbst zurechtfinden muss, hat man schon verloren. Linienverantwortliche, Projektleiter und Mitarbeiter haben jeweils einen spezifischen Bedarf. Den Ressourcenverantwortlichen interessiert die Auslastung seiner Leute, die Projektleitung die benötigten und die zugesicherten Ressourcen, den Mitarbeiter seine anstehenden Aufgaben.

Wie sind Sie vorgegangen, um zu erkennen, was beim Anwender gut ankommt?

Christoph Marti: Das war ein langer, systematischer Prozess, an dem Usability-Experten ebenso beteiligt waren wie Anwender und Neulinge. Ihnen haben wir unsere Entwürfe zum Testen geben und sie nach ihrem Nutzererlebnis befragt, sie bei der Anwendung beobachtet: Wie klicken sie sich durch das System? Wo bleiben sie hängen? Womit kommen sie gut zurecht?

Harald Krines: Das ging so weit, dass wir Kindern von Kollegen im Teenageralter die Software in die Hand gedrückt haben mit der Bitte: Leg doch bitte mal ein Projekt an und erstelle die wichtigsten Arbeitspakete. Diese in Projektmanagement unerfahrenen Tester zu beobachten, war wirklich spannend. Wir sind ja PM-Experten und bauen unsere Systeme meist in Zusammenarbeit mit anderen Fachleuten auf. Da nimmt man Vieles als selbstverständlich an. Wenn Neulinge mit System und Aufgaben zurechtkamen, dann wussten wir, dass wir unser Ziel erreicht haben. Aber natürlich haben wir das System auch mit internen und externen Experten im Detail angeschaut.

Sind Sie mit dem Erreichten zufrieden? Und in welche Richtung könnte es weitergehen?

Christoph Marti: Wir sind sehr zufrieden und stolz darüber, welchen Grad an intuitiver Bedienbarkeit wir für unsere Kunden realisieren konnten. Für die Zukunft sind wir überzeugt davon, dass einfache Bedienbarkeit noch an Bedeutung zunehmen wird. Die Bereitschaft, sich erst mal einzuarbeiten, wird weiter sinken. Dazu kommt, dass Projektmanagement und Ressourcenmanagement, anders als etwa Buchhaltung, keine Expertenthemen mehr sind. Die IT dazu wird Teil eines umfassend integrierten „Digital Workspace“. Dahin sehen wir die Reise gehen und wir arbeiten an weiteren spannenden Produkten.

Herr Marti, Herr Krines, vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Elisabeth Wagner

Kontakt:

aXcelerate-Solutions AG,

CH - Turbinenweg 2, 8866 Ziegelbrücke, Tel. +41 55 610 45 61, www.axc.biz, mas@axc.biz

DE - Siemensstrasse 21, 61352 Bad Homburg.