

INTEGRATION CEM UND UX IN HERMES 5

BERTRAM SCHÜTZE, POST CH AG
CHRISTIAN HAURI, HAURI ERGONOMIE & COACHING GMBH



BERTRAM SCHÜTZE

- Seit 2012 bei der Post
- IT-Architektur, Data Analysis und Projektmanagementmethodik
- Über 30 Jahre als Consultant in zahlreichen schweizerischen Unternehmen



Bertram Schütze
bac. Physiker und
Dipl. Organisator

CEM UND UX BEI DER POST

- Thema UX (User Experience) seit einigen Jahren im Aufbau
- Nicht extra in die Projektmanagementmethode integriert
- 2016 wurde CEM (Customer Experience Management) als strategisches Thema definiert

ABGRENZUNG CEM UND UX

CEM

UX

Analoge Kanäle
zum Kunden
Gesamtsicht
auf den
Kundenprozess

Digitale Kanäle
zum Kunden

Digitale Kanäle
zu (anderen)
User

GRUNDIDEE DER INTEGRATION IN HERMES 5

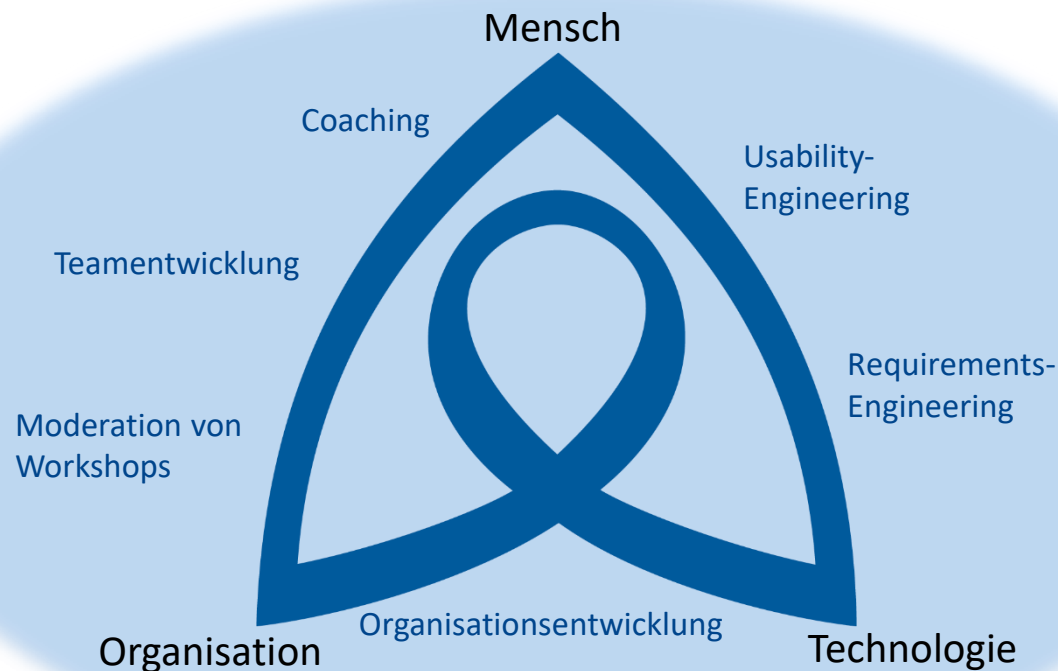
Der Kundenperspektive möglichst viel Bedeutung verschaffen, ohne die Hermes 5 Vorlagen wesentlich aufzublähen und ohne die Projektleiter unnötig zu belasten

HAURI ERGONOMIE & COACHING GMBH

Beratung und Training seit 1995 in der Schweiz und in Deutschland



Christian Hauri
Lic. Phil. Psychologe



Arbeitsschwerpunkte

- ❖ Einführung und Verankerung von User Experience in Unternehmen
- ❖ Fachberatung in IT-Projekten: Requirements- und Usability-Engineering
- ❖ Bereichs- und Teamentwicklung
- ❖ Moderation von Grossgruppen

FOLGEN DER DIGITALISIERUNG

Mehr Wertschöpfung über den digitalen Kanal

Der Kunde wird zum User

Qualität der User Experience wird wichtiger für den Unternehmenserfolg

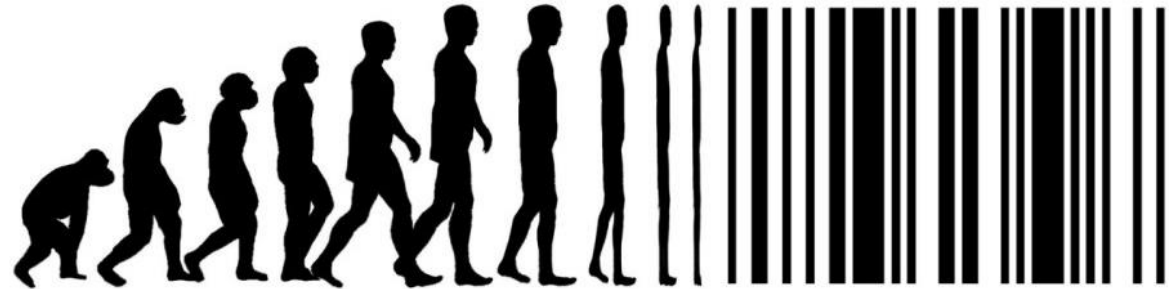


Illustration: Stefan Dimitrov

PROBLEME MIT USER EXPERIENCE

Patientendaten erfassen - Kernlabor

Fall-Nr.	Stamm-Nr.	Name, Vorname	Geb.dat.
28079451	22432193	Hatnix, Irma	04.09.1941
28044582	22432193	Hatnix, Irma	04.09.1941
28019131	22432193	Hatnix, Irma	04.09.1941
28007192	22432193	Hatnix, Irma	04.09.1941
27967889	22432193	Hatnix, Irma	04.09.1941

Auftrag erfassen mit Proben - Kernlabor

Auftrags-Nr.: 28160300
 Abnahmedatum:
 Laboreingang: 12.03.2008 14:45
 Auftragsdatum: 12.03.2008 14:45

Identifikation
 Fall-Nr.: 28079451
 Externe Stamm-Nr.: 12

Patient Name: Hatnix
 Adresse: Fliedamm 168
 Art: S, Ktr: KAR, Zimmer: 307

Rechnungsempfänger Name:
 Rechnungsempfänger zum Fall:

Krankenkassen Versicherungsnummer: 08101966501

Hilfe [F1] Zusatz [F2]

UKA Agnesi Alesandro 612019 (A/Molkerei AG)

Fallmeldung UVG-Lohn UTG-Lohn F

Arbeitgeber Verletzte/r Schad

2. Verletzte/r

Pers-Nr.*: 612019
 Name*: Agnesi
 Vorname*: Alesandro
 Strasse*: Horgenbach
 PLZ*: 8500 Ort*:
 Land:

3. Anstellung

Seit*: 01.05.2000
 Ausgebüeter Beruf*: Sachbearbeiter B
 Stammcode: Sachbearbeiter B
 Berufsbezeichnung*:
 Arbeitszeit:
 Versicherter Tg/Woche*: 5.0
 Arbeitseinsatz*: Regelmässig

UKA Agnesi Alesandro 612019 (A/Molkerei AG) / NBUO 12.12122.22.6

Fallmeldung UVG-Lohn UTG-Lohn Falldetails Benutzercodes Fall-Logbuch Taggeld / Absenzen Analyse/Massnahmen

Abrechnungsdatum*	Abrech-Nr.	% Arb-unf.*	Status*	Datum von	Datum bis	Taggeld 100%/Tag	Anz. Tage	CHF/Tag	Total Taggeld	Import	Fremdfall	Code (2=Ende)
01.04.2009	1	100.0	NBU	29.03.2009	29.03.2009	125.45	1	125.45	125.45	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	
Anzahl Tage Falldauer / Total Taggeld						1		125.45				

Einfügen Löschen

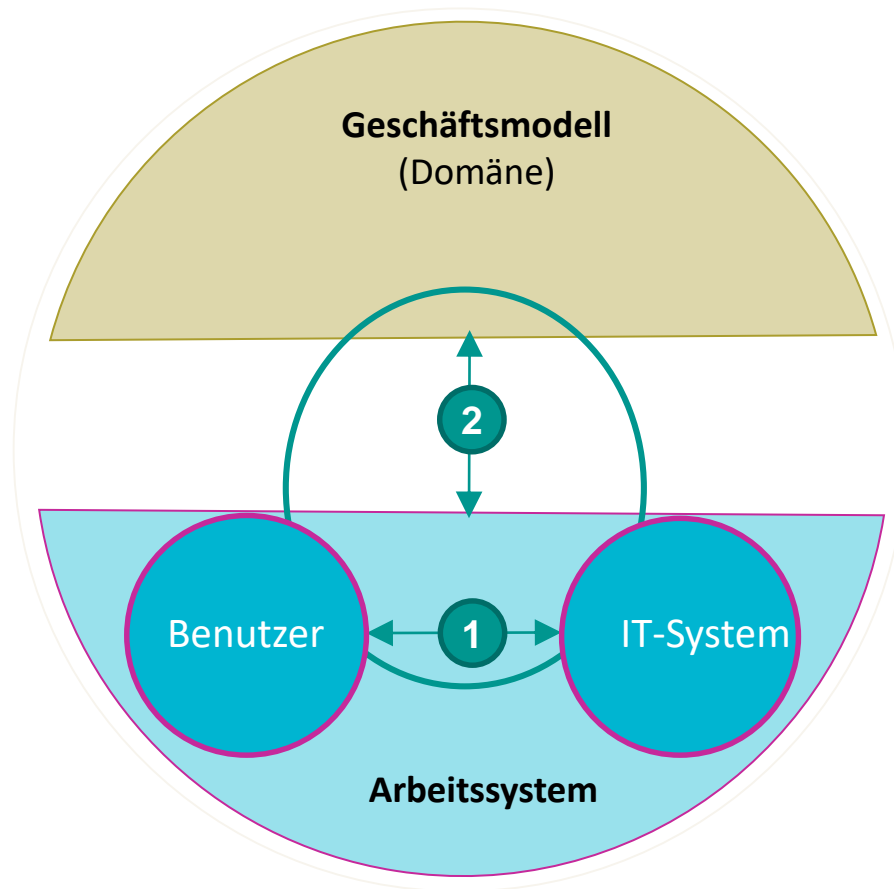
Provisorischer Taggeldanspruch

Abrechnungsdatum	% Arb-unf.*	Datum von*	Datum bis	Taggeld 100%/Tag	Anzahl Tage*	CHF/Tag	Total Taggeld	Status*	Verbuchungsmonat	Karenz	Schadennummer	Zuweisung
22.07.2009	100	26.03.2009	28.03.2009	125.45	3	125.45	376.35	NBU		<input checked="" type="checkbox"/>	12.12122.22.6	Entfernen
22.07.2009	100	29.03.2009	29.03.2009	125.45	1	125.45	125.45	NBU		<input type="checkbox"/>	12.12122.22.6	Entfernen
	100	13.08.2009	13.08.2009		1	0.00	0.00	NBU		<input type="checkbox"/>		Zuweisen
Total						4	501.80					
davon Karenz						3	376.35					
Total UVG						1	125.45					

Absenzen nachladen Einfügen Löschen

Gesamtübersicht Taggeldzahlungen

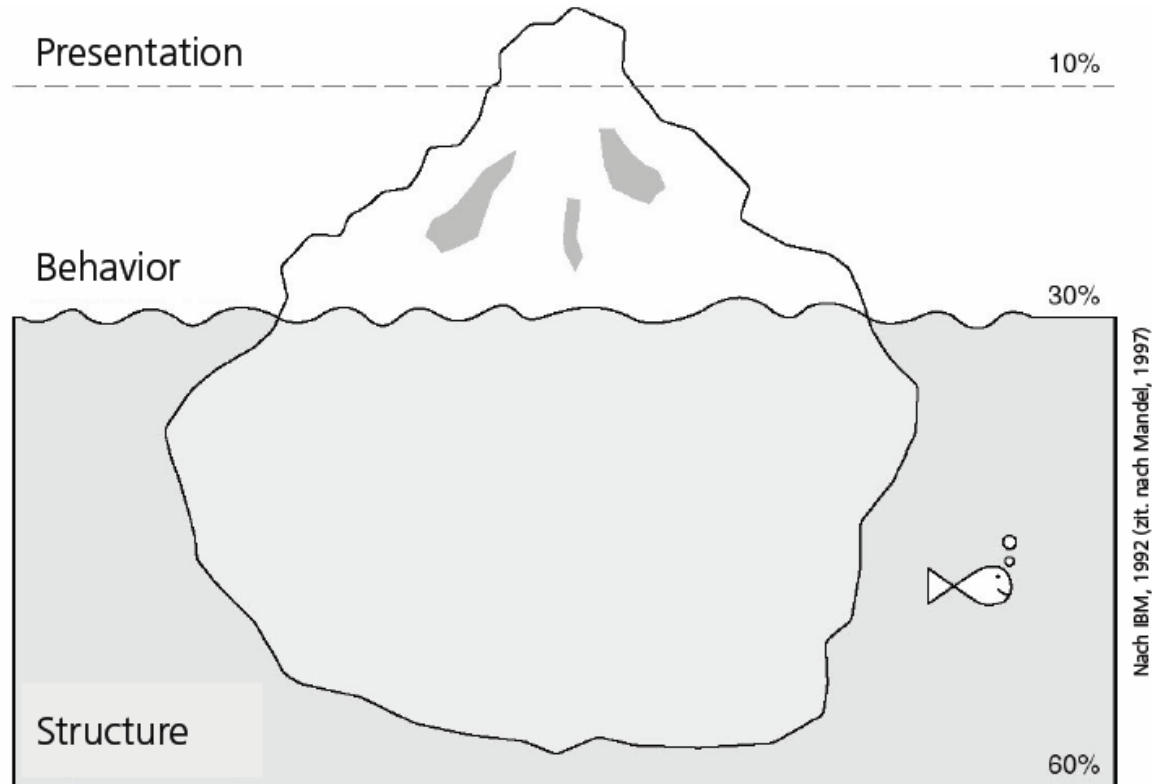
WORUM GEHT ES BEI USER EXPERIENCE?



Ziel

Vom aktuellen Nutzen
zum gewünschten Nutzen

GEWICHTUNG VON USER EXPERIENCE



NUTZEN VON UX

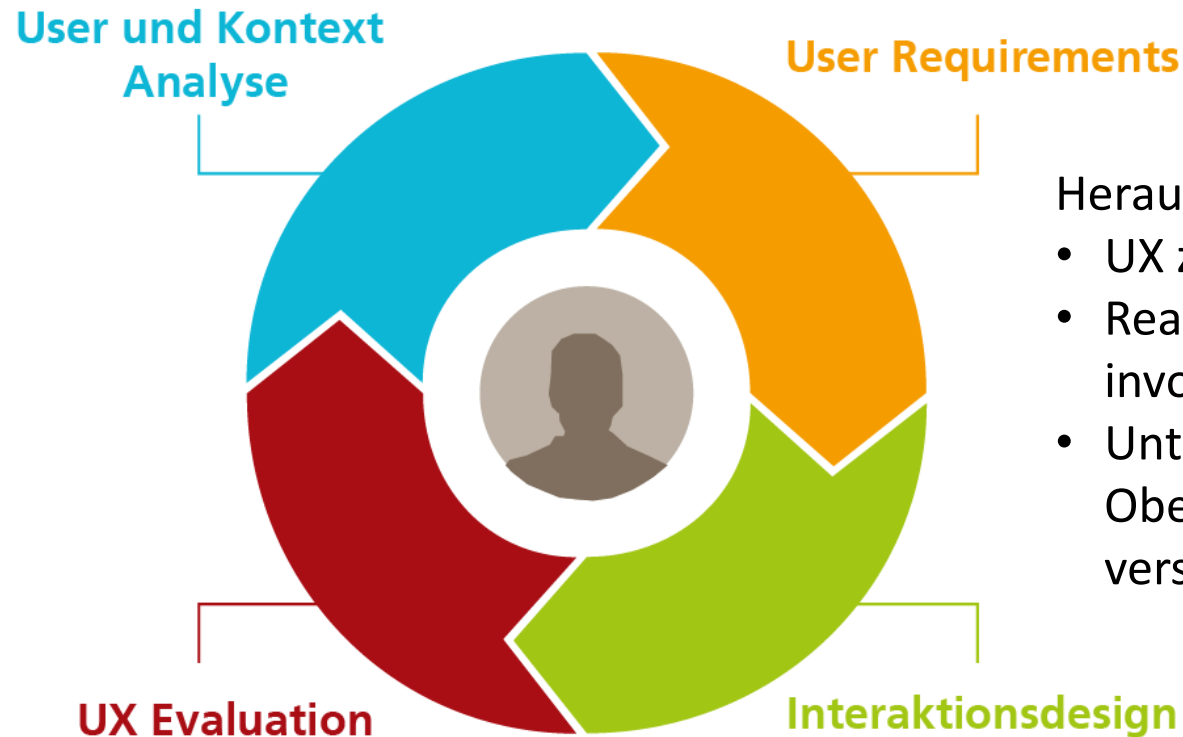


UX KRITERIEN POST



WIE KOMMT MAN ANS ZIEL?

->UX VORGEHENSMODELL

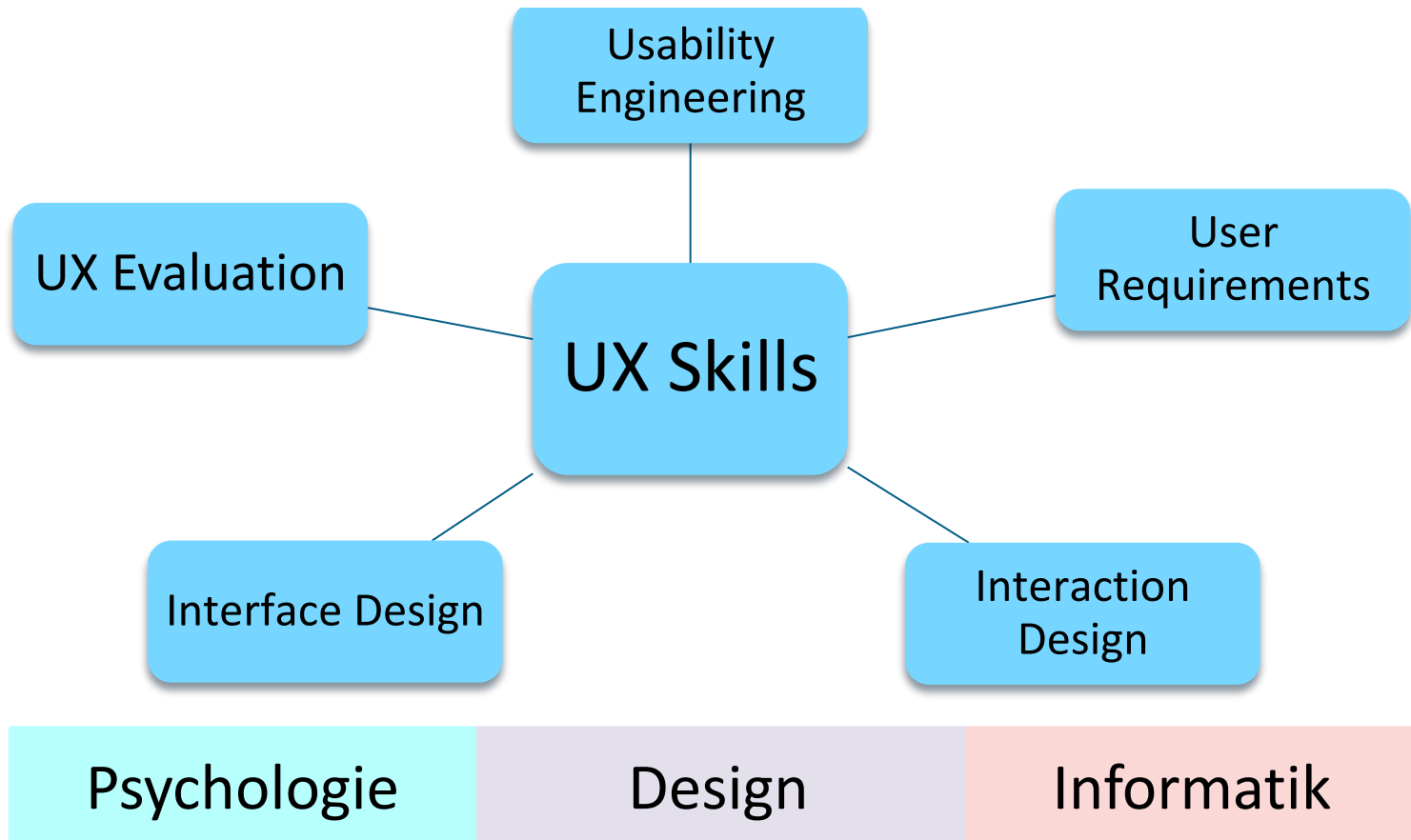


- Herausforderungen
- UX zu spät im Projekt
 - Reale Nutzer nicht involviert
 - Unter UX wird nur Oberflächen-Design verstanden

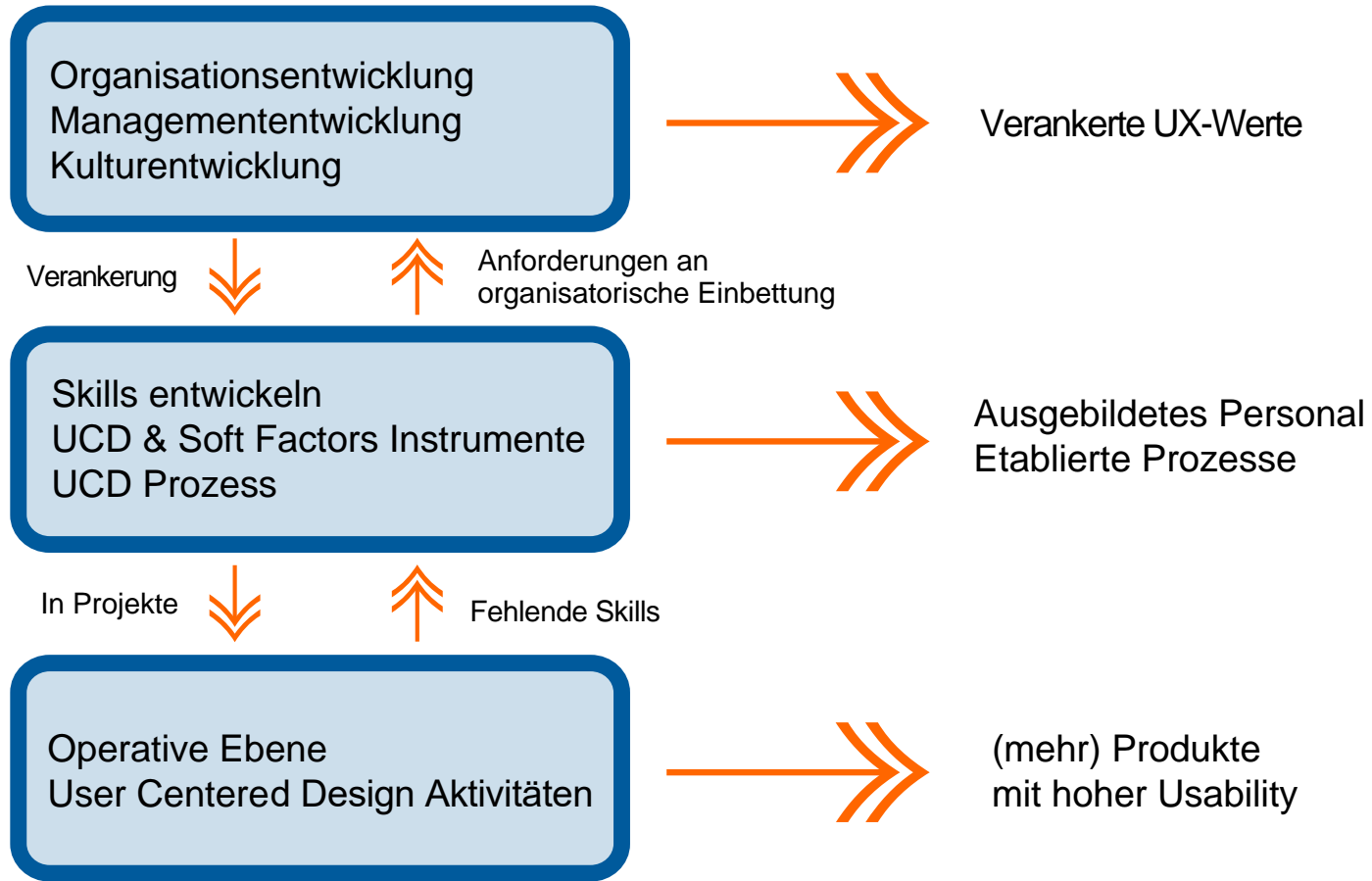
Die UX Methoden werden angelehnt an den Standard ISO 9241- 210 angewendet.

UX ist ein interdisziplinäres Feld

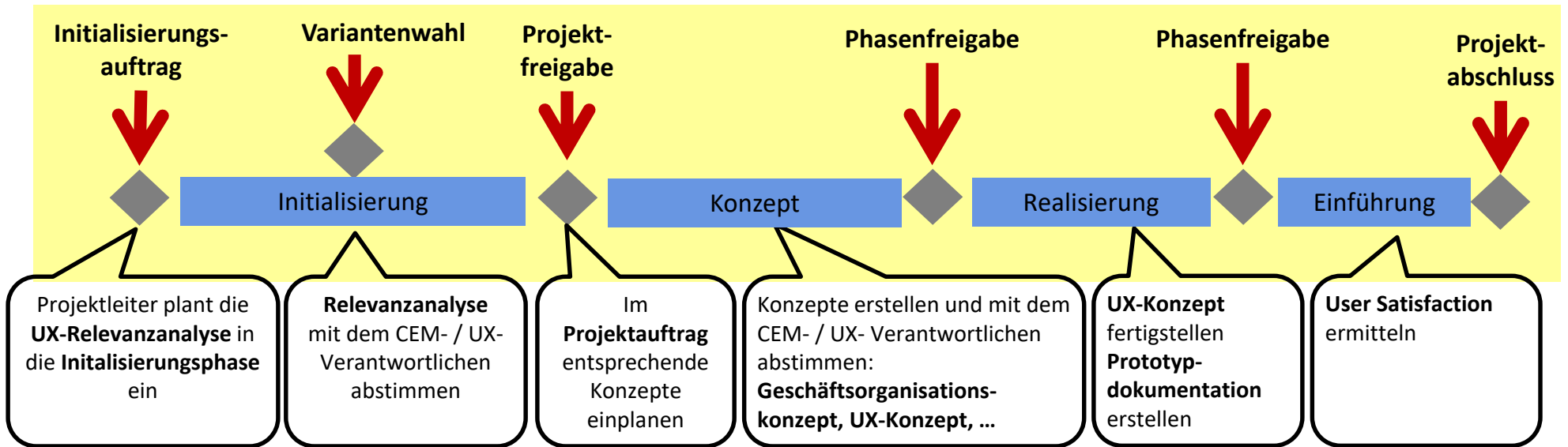
Mangel an Fachkräften



USER EXPERIENCE IM UNTERNEHMEN



PROZESSÜBERSICHT



Rollen

- Stammorganisation: CEM- / UX-Verantwortlicher
- Projekt: UX-Spezialist

Vorlagen

- Projektgrundlagen: UX-Relevanzanalyse
- IT-System: UX-Konzept

ARBEITSGRUPPE

Ziel

- UX Modul auf hermes.admin.ch als Ergänzung zum Hermes 5 Standard zur Verfügung stellen

Vertreter

- ISB
- BKI
- Vertreter von Post, ELCA, Erni, Bosshart Consulting, BIT und OIZ

Status

- Erstes Gesamtmeeting hat stattgefunden
- Die Arbeitsgruppe hat sich getroffen und erstellt die Arbeitsergebnisse

Guideline

- 1 Ziel
- 2 Zielgruppen
- 3 Übersicht
 - 3.1 Einleitung und Ausgangslage
 - 3.2 Positionierung
 - 3.3 Lösungsübersicht
- 4 Methodenbeschreibung
 - 4.1 Aufgaben und Ergebnisse
 - 4.1.1 Einleitung
 - 4.1.2 Aufgabenbeschreibungen
 - 4.1.3 Ergebnisbeschreibungen
 - 4.2 Rollen
 - 4.2.1 Rollenbeschreibungen
- 5 Hilfsmittel
- 6 Hinweis zur Anwendung
- 7 Rechtliches

**VIELEN DANK
FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**

DIE POST 