

# SPEZIFIKATION für die neue Website von "MSH Montagen"

Human-centered design for interactive systems (ISO 9241-210)  
Vanessa Blaschek, BA





MSH Montagen

# DAS PROJEKT

## MSH Montagen

- Gegründet 2005 von Roland Huber
- Maßgefertigte Tischlermontagen im Innen- & Außenbereich
- Gewerbliche & private Zielgruppe

## Status Quo

- Bestehende Website (seit 2016) auf TYPO3
- Technisch & inhaltlich veraltet
- Wartungsintensiv

## Projektziel

- Vollständige Neuentwicklung der Website
- Effektive Darstellung des Leistungsportfolios
- Vereinfachung der Auftragsanfrage
- Stärkere visuelle Kommunikation
- Umstellung auf WordPress





# NUTZUNGSKONTEXTBESCHREIBUNG

## Benutzergruppenprofile: Wer sind die Nutzer?

### 01 Primäre Benutzer

#### Gewerbliche Kunden

- z.B. Architekten, Ärzte, Unternehmen
- Nutzung am Desktop, oft während Arbeitszeit
- Hoher Anspruch an spezifische Informationen
- Ziele: Eignung prüfen, Referenzen sehen, Kontakt für detaillierte Angebote

#### Privatkunden

- Hausbesitzer, Bau- oder Renovierungsprojekte
- Recherchephase, oft mobil oder Desktop zu Hause
- Ziele: Dienstleistungsangebote finden, Qualität anhand Galerie beurteilen, unkomplizierte Kontaktaufnahme

02

### Sekundäre Benutzer

Redaktion/Administration (MSH Management)

- Inhalte effizient pflegen, Bilder kategorisieren

03

### Interessensvertretungen

MSH Management (Roland Huber)

- Strategische Bewertung, Erfolgskontrolle

04

### Indirekte Benutzer

- Mitarbeiter von MSH
- Partnerunternehmen & Lieferanten



**Dr. Leon Fischer**  
**Gewerbliche Einrichtung**  
**einer Praxis**

Alter: 35  
Wohnort: München

**Ziele:**

Eignung für komplexe gewerbliche Projekte prüfen, konkrete Beispiele sehen, Infos zu überregionalem Prozess, klare Kontaktmöglichkeiten

**Probleme:**

Schwierigkeit, Kapazität/Erfahrung zu erkennen; fehlende Gewerbe-Referenzen; unklare überregionale Abwicklung; unseriöser PDF-Download

**Bedürfnisse:**

Aussagekräftige Gewerbe-Referenzen, spezielles Anfrageformular, professionelle, vertrauensbildende Website (auch über Distanz), mobile Optimierung

**Ziele:**

Einfache Orientierung, Leistungen, Terrassenprojekte sehen, unkompliziert Kontakt aufnehmen, Professionalität

**Probleme:**

Gezielte Terrassensuche schwierig; wenige/schlecht präsentierte Fotos; veraltete Website weckt Zweifel

**Bedürfnisse:**

Klare Leistungsdarstellung, umfangreiche/qualitative Bildergalerie, benutzerfreundliches Anfrageformular, moderne/professionelle Website, mobile Optimierung

**Maria Hinterleitner**  
**Privatkundin im**  
**Außenbereich**

Alter: 45  
Wohnort: Peilstein



## Aufgabenmodelle: Was wollen Leon & Maria erreichen?



**Dr. Leon Fischer**  
Gewerbliche Einrichtung  
einer Praxis

### Primäres Ziel

Partner für Praxiseinrichtung evaluieren, Machbarkeit überregionaler Projekte anfragen

### Hauptaufgaben

- Eignung von MSH prüfen
- Prozess für überregionale Zusammenarbeit finden
- Kontakt für detaillierte Anfrage aufnehmen

### Primäres Ziel

Zuverlässigen Partner für Terrassenbau finden, Angebot einholen

### Hauptaufgaben

- Anbieter recherchieren & erste Eindrücke gewinnen
- Qualität der Arbeiten beurteilen
- Vertrauenswürdigkeit & Seriosität einschätzen
- Angebot anfragen



**Maria Hinterleitner**  
Privatkundin im  
Außenbereich

# NUTZUNGSKONTEXTBESCHREIBUNG

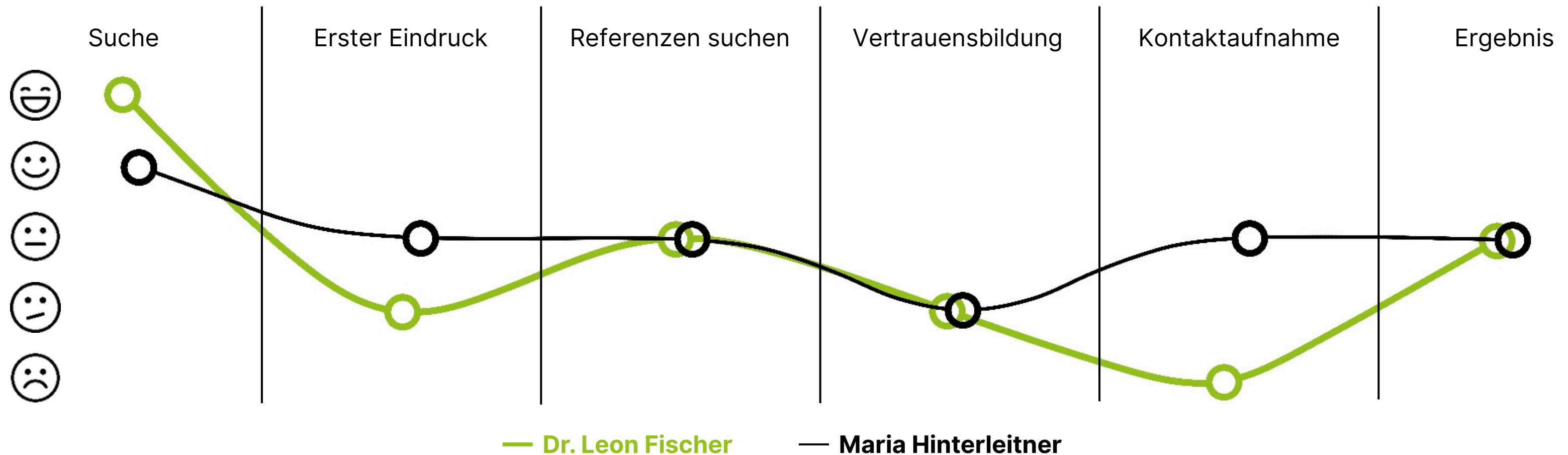
## User Journey Maps: Die Reise der Nutzer

### Dr. Leon Fischer

- Suche** - Allgemein nach Tischlern für Maßanfertigung
- Erster Eindruck** - Veraltet, Zweifel an Professionalität/Modernität
- Referenzen suchen** - Keine eindeutig gewerblichen Referenzen
- Vertrauensbildung** - Hinweise zu Gewerbe/überregional, aber keine Infos zu Projektmanagement/Abwicklungsprozessen
- Kontaktaufnahme** - PDF-Download für Firmenkunden wirkt unseriös
- Ergebnis** - Erwartungen an moderne Dienstleistung nicht erfüllt

### Maria Hinterleitner

- Kurz am Handy, MSH ist bekannt von Firmenfahrzeug - **Suche**
- Schlicht, unaufregend, unklarer Leistungs-Überblick - **Erster Eindruck**
- Keine Filter, Terrassenbilder wirken alt - **Referenzen suchen**
- "Über uns" gibt wenige Infos - **Vertrauensbildung**
- Findet Formular, füllt aus & sendet ab - **Kontaktaufnahme**
- Aufgabe erfüllt, aber Weg nicht inspirierend, wartet ab - **Ergebnis**



# NUTZUNGSANFORDERUNGEN

01

## MSH Montagen

+++

Einfache Website-Pflege, Image verbessern, responsives Design, qualifizierte Anfragen (strukturierte Formulare), flexible Galerieverwaltung

++

Schnelle Ladezeiten Backend, SEO-Kontrolle

02

## Firmenkunden

+++

Expertise in Gewerbeprojekten erkennen, Gewerbe-Referenzen, effiziente Kontaktaufnahme

++

Modernes/seriöses Erscheinungsbild

+

Mobile Nutzung für unterwegs

03

## Privatkunden

+++

Leistungen schnell finden, überzeugende Referenzen (filterbare Galerie), unkompliziert Angebot anfragen, mobile Optimierung, modernes & ansprechendes Design

++

Ablauf eines Projekts nachvollziehen

+

Klare Kontaktinformationen

## Überschneidungen & Konflikte

### Überschneidungen der Anforderungen:

- Modernes, responsives Design
- Qualitative, aussagekräftige Referenzbilder
- Einfache, effiziente Kontaktaufnahme

### Komplexität vs. Einfachheit der Bedienung

Backend-Komplexität kapseln, Fokus auf intuitive Oberflächen

### Detaillierte Infos vs. Übersichtlichkeit & Ladezeiten

Effiziente Bildoptimierung, leistungsstarkes Hosting, ev. paginierte Darstellung

### Spezifische Inhalte vs. Allgemeine Ansprache

Klare Segmentierung auf Startseite, filterbare Galerie

### Design & Markenwahrnehmung vs. Inhaltsdichte

Balance durch visuelle Elemente & strukturierten Text

## Informationsarchitektur & Sitemap



# GESTALTUNG

### Startseite

Header, Service-Highlights, Galerie-Vorschau (ausgewählte Projekte), MSH-Vorteile, CTA & Kontakt

### Montage

Header, verlinkte Karten (für Privat- & Firmenkunden), Services (Innen-, Außenmontagen & Maßanfertigungen), MSH-Vorteile, CTA & Kontakt

### Projekte

Header, Projektgalerie (filterbar), CTA & Kontakt

### Kontakt (als CTA)

Header, Über uns (kurze Unternehmensgeschichte), Allgemeine Kontaktinformationen, Standort (Google Maps), Kontaktformulare (getrennt für Privat- & Firmenkunden)

## Skizzen, Wireframes & der Prototyp

The image displays four hand-drawn wireframe sketches for a website, arranged horizontally. Each sketch represents a different page: 'Startseite', 'Montage', 'Projekte', and 'Kontakt'. All sketches share a common header with a 'Logo' and navigation links for 'Montage', 'Galerei', and 'Kontakt'. The 'Startseite' sketch includes a 'Galerei' label and a grid of image placeholders. The 'Montage' sketch shows two columns of image placeholders. The 'Projekte' sketch features a 'map' label and a form with 'Firma' and 'Privat' options and a 'Send' button. The 'Kontakt' sketch shows a grid of image placeholders and a large contact form area. A green vertical bar is present on the left side of the 'Startseite' sketch and on the right side of the 'Kontakt' sketch.

## Warum testen?

- Sicherstellung von Qualität, Funktionalität & Usability
- Fehleridentifikation vor Go-Live
- Positive User Experience für alle Zielgruppen

## System Usability Scale

01

- Kurze, standardisierte Umfrage (10 Fragen, Likert-Skala)
- Erste Einschätzung der allgemeinen Usability
- Ziel: SUS-Score > 85

## Usability-Test (bei SUS < 85)

02

- Beobachtung repräsentativer Nutzer bei Aufgabenlösung
- Identifikation spezifischer Usability-Probleme
- Analyse von Problemen in Navigation, Verständnis, Interaktion

## Test-Phasen

### Durchlauf 1 (Explorativ)

- 3 Firmenkunden, 3 Privatkunden
- Ziel: Breite Problemidentifikation, erste Optimierungen

### Durchlauf 2 (Verifizierend)

- 2 Firmenkunden, 2 Privatkunden
- Ziel: Überprüfung der vorgenommenen Optimierungen

## Test-Aufgaben

### Für Firmenkunden

#### Szenario

Sie sind ein Architekt und wurden beauftragt, ein neues Bürogebäude einzurichten. Sie suchen einen zuverlässigen Partner für maßgeschneiderte Inneneinrichtungen, der Erfahrung mit größeren, auch überregionalen Projekten hat.

#### **Aufgabe 1: Eignung von MSH für Büroprojekte prüfen**

Finden Sie auf der Website Informationen oder Referenzen, die zeigen, dass MSH Erfahrung mit der Einrichtung von Bürogebäuden oder vergleichbaren gewerblichen Großprojekten hat.

#### **Aufgabe 2: Informationen zum Projektablauf erhalten**

Suchen Sie Informationen darüber, wie MSH bei komplexen gewerblichen Projekten vorgeht, insbesondere im Hinblick auf Planung, Kommunikation und Abwicklung von überregionalen Aufträgen.

#### **Aufgabe 3: Erste Anfrage für ein Büroprojekt stellen**

Nutzen Sie das spezifische Anfrageformular für Firmenkunden, um eine erste, unverbindliche Anfrage für die Einrichtung eines Bürogebäudes zu übermitteln.

### Für Privatkunden

#### Szenario

Ihre Küche ist in die Jahre gekommen und Sie träumen von einer neuen, modernen Küche. Sie suchen nach einem qualifizierten Tischler, der individuelle Lösungen anbietet und auch die Montage übernimmt.

#### **Aufgabe 1: Informationen zur Küchenmontage finden**

Finden Sie heraus, welche Art von Küchen MSH montiert und ob sie auch Sonderanfertigungen übernehmen.

#### **Aufgabe 2: Inspirationen für neue Küchen sammeln**

Suchen Sie in der Projektgalerie nach fertiggestellten Küchenprojekten von MSH. Können Sie sich hierfür gezielt Bilder ansehen?

#### **Aufgabe 3: Angebot für Ihre neue Küche anfragen**

Finden Sie das passende Anfrageformular und senden Sie eine unverbindliche Anfrage für den Einbau einer neuen Küche ab.

# SPEZIFIKATION für die neue Website von “MSH Montagen”

Human-centered design for interactive systems (ISO 9241-210)  
Vanessa Blaschek, BA

