WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt und Marktforschung
für Abraxas Informatik AG Zürich

v.l.n.r.: Bruno Loser, Volketswil, **Satvik Pisipati,** Dübendorf, **Céline Fässler,** Einsiedeln, Projektleiterin, **Patrick Schelling,** Bütschwil, **Nathalie Dal Vesco,** Erlenbach, **Mathoolika Vasigaran,** Saland

Kundenzentrierte Gestaltung eines IT-Self-Service-Portals

OST
Ostschweizer
Fachhochschule
2025

Die Abraxas Informatik AG will mit der benutzerfreundlichen Gestaltung ihres IT-Service-Portals die Bestellung Ihrer IT-Services vereinfachen. Im Zentrum stand dabei die Frage: Was erwartet die Kundschaft von einem solchen Portal – und wie lässt sich damit gleichzeitig die Anzahl telefonischer Supportanfragen reduzieren?

Methodik

In diesem Projekt wurde nach dem Design-Thinking-Prozess gearbeitet, mit den fünf Phasen Verstehen, Beobachten, Ideenfindung, Prototyping und Testen. Nach der Literaturrecherche (Verstehen) wurden erste Nutzerbedürfnisse in drei Interviews ermittelt (Beobachten). Die im anschliessenden Ideenworkshop entwickelten Ansätze zur Neugestaltung des IT-Service-Portals wurden mit den Fachexperten der Abraxas geprüft und priorisiert (Ideenfindung). Der ausgewählte Ansatz wurde in der Software Figma prototypisch umgesetzt (Prototyping) und durch sieben Usability-Tests evaluiert (Testen).

Ergebnisse

Die Usability-Tests zeigten, dass die Mehrheit der Testpersonen es bevorzugt, zuerst einen konkreten Anwendungsfall wie „neu", „ändern" oder „beenden" zu wählen und erst danach den dazugehörigen Service. Dieses sogenannte „Use Case First"-Vorgehen steht im Gegensatz zur aktuellen Logik des IT-Service-Portals. Zudem wurden die überarbeiteten Begrifflichkeiten und Beschriebe besser verstanden als die aktuell eingesetzten. Weitere Anpassungen sind jedoch notwendig, um die verwendete Sprache für alle Nutzenden vollständig verständlich zu machen. Die Integration von Funktionen wie individuelle Favoriten und persönliche Empfehlungen wurde, anders als in der Literatur, von den Testpersonen weniger beachtet und gewünscht. Sie sollen dennoch angeboten werden, um einen Schnellzugriff auf häufig genutzte Services zu ermöglichen. Der Einsatz des entwickelten Rollenkonzepts wurde unterschiedlich wahrgenommen. Die Kundinnen und Kunden der Abraxas sollen es entsprechend ihrer Unternehmenskultur einsetzen oder weglassen können.

ost.ch/praxisprojekte-wi

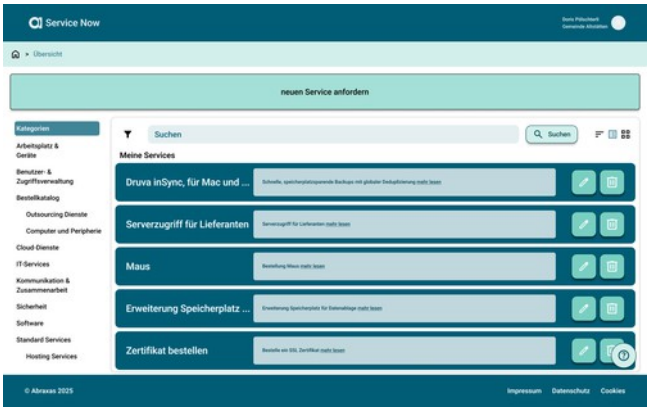
Abraxas Informatik AG, Zürich
Die Abraxas Informatik AG mit Sitz in St. Gallen ist die führende Anbieterin durchgängiger IT-Lösungen für die öffentliche Hand in der Schweiz. Mit über 1000 Mitarbeitenden vernetzt sie Bevölkerung, Unternehmen, Behörden und Verwaltungen mit sicheren, effizienten Infrastruktur- und Fachapplikationen von Cloud-, Security- und Outsourcing-Services bis hin zu Digitalisierungsberatungen.

Kundschaft
Abraxas Informatik AG, Zürich
Urs Schlatter,
Leiter IT-Service Portfolio
www.abraxas.ch

Die Forschungsgruppe hat eine auf den ersten Blick einfache, aber zentrale Aufgabenstellung mit grossem Engagement umgesetzt. Durch den Einsatz von Design Thinking und gezielten Interviews entstand eine Customer Journey, in der sich unsere Endkundinnen und -kunden wiederfinden. Die gewonnenen Erkenntnisse bilden eine wertvolle Grundlage für die weitere Umsetzung.

Coach
OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Dr. Sonia Lippe Dada

Das Team hat intensiv UX-Ansätze recherchiert, einen klickbaren Prototyp entwickelt und fundiert getestet. Besonders überzeugend: die konsequente Anwendung des Design-Thinking-Ansatzes – strukturiert, kreativ und immer mit Fokus auf die Nutzerperspektive. Zentrale Erkenntnis: **Use Case first!**



Ausschnitt Prototyp
Quelle: eigene Darstellung