



Daniel Gerardi

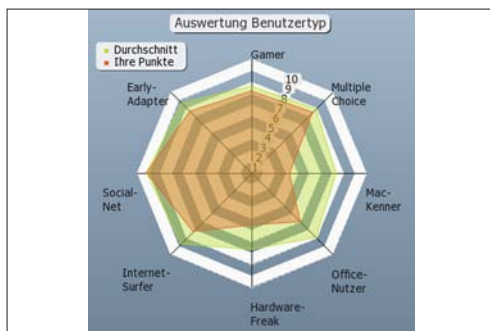


Matthias Schwarzenbach

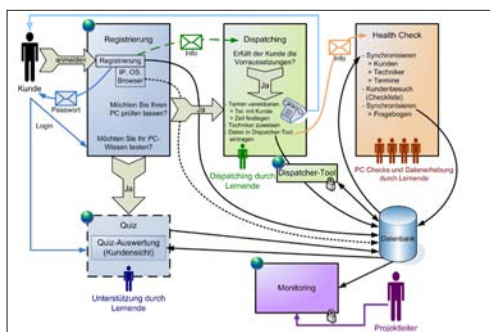
Diplomanden	Daniel Gerardi, Matthias Schwarzenbach
Examinator	Prof. Dr. Peter Heinzmann
Experte	Dr. Thomas Siegenthaler, CSI Consulting AG, Zürich
Themengebiet	Internet-Technologien und -Anwendungen
Projektpartner	Swisscom AG, Zürich

Residential Helper

20 PC Health Check & Computerwissensquiz



Quizauswertung für Kunde



Prozessablauf PC Health Check

Ausgangslage: Bei Internet-Performance-Tests stellt man häufig fest, dass nicht der Internetanschluss, sondern fehlerhafte Rechnerkonfigurationen für Leistungseinbußen verantwortlich sind. Aus diesem Grund hat sich die Swisscom entschieden, in Zusammenarbeit mit der HSR das «PC Health Check»-Projekt zu lancieren. So will man sich einerseits mehr Klarheit über den «Gesundheitszustand» (Leistungsfähigkeit, Virenbefall etc.) der privaten Rechner verschaffen. Andererseits sollen auch Daten über typische Installationen und Kenntnisse der Benutzer gesammelt werden. Bei diesem Projekt werden die Kundenrechner überprüft und wieder auf Vordermann gebracht.

Vorgehen/Technologien/Ergebnis: Zusammen mit der Swisscom wurden die «PC Health Check»-Prozesse definiert: Registration, Dispatching, Health Check, Quiz und Monitoring. Zur Unterstützung und Kontrolle dieser Prozesse wurden Webanwendungen realisiert (HTML, CSS, Java Script, PHP, MySQL). Die Webanwendungen auf <http://pc-health-check.edu.hsr.ch> sind eng miteinander verknüpft und nutzen eine gemeinsame Datenbank. Die Webanwendung «Registration» erfasst die Personalien der Kunden und bietet Zugang zu einem Quiz. Sie benachrichtigt den Dispatcher, welcher Besuche vor Ort organisiert. Die «Health Check»-Anwendung unterstützt die Teams bei der Überprüfung der Heimrechner und bei der Erfassung der Resultate. Das Herzstück der Arbeit ist das Quiz, welches die Computerkenntnisse der Benutzer erfasst. Diese originelle und lehrreiche Webanwendung liefert in dynamisch zusammengestellter Reihenfolge 55 Fragen zu 4 Wissensgebieten. Nach jeder Frage zeigt sich, ob die Antwort richtig oder falsch war. Am Ende erhält man sein Resultat im Vergleich zu anderen Quizteilnehmern. Auch wird jedem Teilnehmer aufgezeigt, wie ausgeprägt sein Profil in Bezug auf verschiedene Benutzertypen ist. Ein Pilotversuch mit 20 Haushalten wurde im Juni 2009 gestartet und im Herbst 2009 soll der PC Health Check auf 1000 Haushalte ausgedehnt werden.