

# TOOL- EVALUIERUNG

– NEU GEDACHT!

# Warum die richtige Software erfolgsentscheidend ist

Der Softwaremarkt wächst seit Jahren enorm. Treiber sind unter anderem die aktuelle KI-Revolution und die Digitalisierung von Prozessen in Unternehmen im Rahmen der digitalen Transformation. Daher ist der Markt mittlerweile sehr unübersichtlich und es ist nicht leicht, unmittelbar das richtige Tool zu finden. Doch es lohnt sich, Zeit und Aufwand in die Auswahl der richtigen Software für den Einsatz im Unternehmen zu investieren, da dies direkten Einfluss auf die Produktivität und Effizienz des Unternehmens hat. Denn sie soll auch langfristig aus finanziellen, fachlichen und technischen Gesichtspunkten zum Unternehmen und den Anwender\*innen passen.

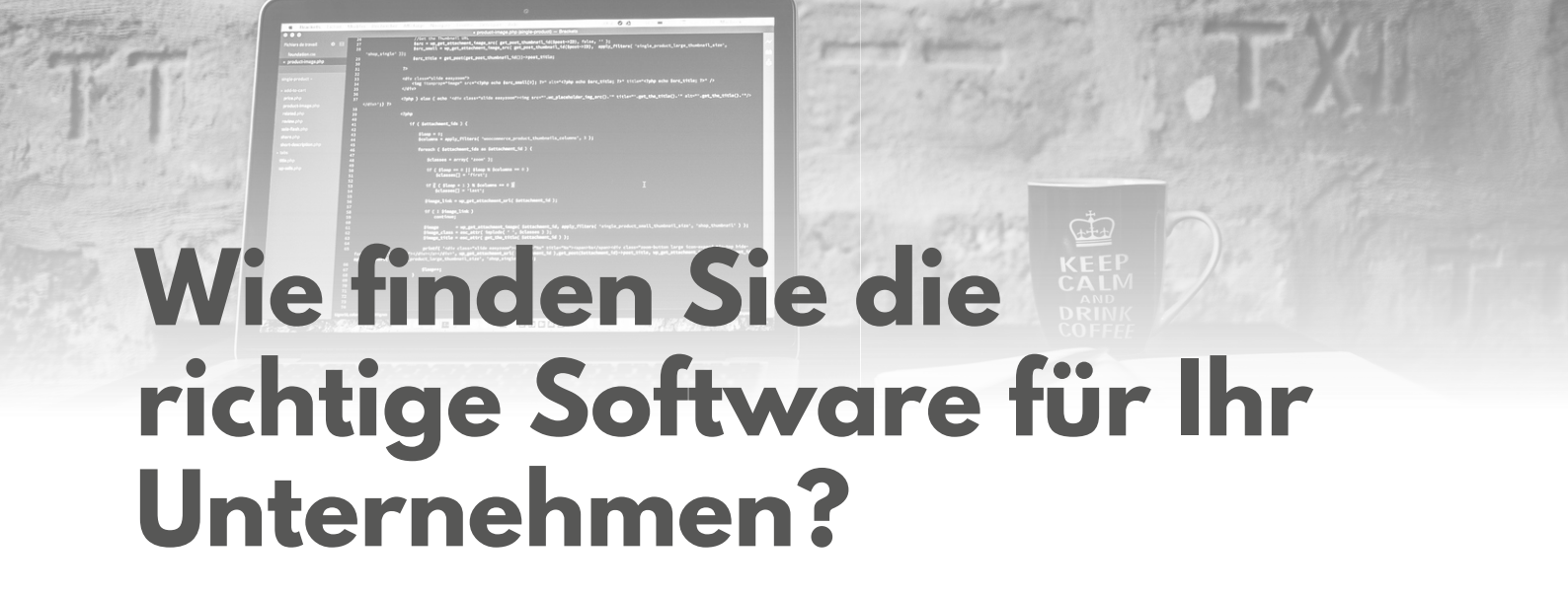
## **Definition Tool:**

Ein Tool ist ein Werkzeug. Alle Hilfsprogramme, die die Nutzer\*innen unterstützen, sind Tools. Ein Software-Tool ist eine Anwendung oder ein Programm, das speziell dazu entwickelt wurde, um eine bestimmte Aufgabe zu erledigen. Synonyme sind: digitales System, Software, digitales Werkzeug, Service, Programm, Applikation, Anwendung, App.

Daher stehen in diesem Beitrag die nachfolgenden zwei Fragen im Vordergrund:

- 1 Wie finden Sie die richtige Software für Ihr Unternehmen?**
- 2 Woran erkennen Sie eine gute Software?**

Angesichts dieser Komplexität und der vielfältigen Anforderungen ist es essenziell, den Prozess der Tool-Evaluierung neu zu denken. In diesem Beitrag betrachten wir daher einen innovativen Ansatz, um die richtige Software für Ihr Unternehmen zu finden und eine erfolgreiche Evaluierung durchzuführen.



# Wie finden Sie die richtige Software für Ihr Unternehmen?

Das Naheliegende ist, eine Tool-Evaluierung durchzuführen. Bei einer Neuanschaffung werden dabei verfügbare Alternativen schrittweise gegenübergestellt und so einer umfangreichen Analyse und Bewertung unterzogen. Zudem kann eine Tool-Evaluierung auch auf den aktuellen Bestand angewendet werden, um dysfunktionale und ungenutzte Software im Unternehmen zu identifizieren.

Wer schon einmal eine Tool-Evaluierung durchgeführt hat, kennt das Gefühl, vor großen Herausforderungen zu stehen. Der dahinterliegende Such- und Auswahlprozess gestaltet sich meist arbeitsintensiv, da die Anforderungen oftmals sehr individuell sind.

So können für eine erfolgreiche Tool-Evaluation zahlreiche Kriterien in Betracht gezogen werden:

- Funktionen und Technologie
- Kosten und Aufwand
- Zukunftsfähigkeit
- **Usability und Individualisierbarkeit**
- Konformität mit den eigenen Unternehmenswerten
- Kosten für Anpassungen sowie im fortlaufenden Betrieb (Supportmöglichkeiten)
- Integration in die Systemlandschaft (Schnittstellen) sowie Kompatibilität mit vorhandenen Systemen
- u.v.m.

Insbesondere der Aspekt der Benutzerfreundlichkeit im Sinne von **Usability** (Gebrauchstauglichkeit) und **User Experience** (positive Erfahrung bei der Benutzung) hat zusätzlich großen Einfluss darauf, ob das Tool im Unternehmen auf Akzeptanz stößt. Die Benutzerfreundlichkeit wird aber aufgrund fehlender Expertise in diesem Bereich häufig nicht berücksichtigt. Daher bekommen Sie von uns eine Checkliste zur Validierung der Benutzerfreundlichkeit an die Hand, die Sie im Rahmen einer Tool-Evaluierung anwenden können.

# Mögliche Phasen einer Tool-Evaluierung:

## Anforderungsanalyse

- 
- **Prozesse:** Analyse der Abläufe und Prozesse im Unternehmen
  - **Problemanalyse:** Welche Probleme sollen durch das Tool gelöst werden? Für welchen Bedarf wurde diese Anwendung gekauft oder soll sie gekauft werden? Und was genau wird von dieser Anwendung erwartet?
  - **Anforderungen ableiten:** Anforderungen so klar wie möglich formulieren und dadurch gewährleisten, dass sie mit Ihren Unternehmenszielen übereinstimmen
  - **Bewertungssystem:** Festlegen der Kriterien und Definition der Bewertungsgrundlage

## Marktüberblick verschaffen



Marktüberblick über die in Frage kommenden Tools erstellen – anhand von Kategorien und ggf. unter Zuhilfenahme von Software-Verzeichnissen und speziellen Software-Marktplätzen

## Auswahl eingrenzen



Grobe Vorauswahl von passenden Tools gemäß Anforderungen und Bewertungskriterien

## Software-Auswahl



Vergleich der Tools auf Basis von definierten Anwendungsfällen und Bewertungssystem

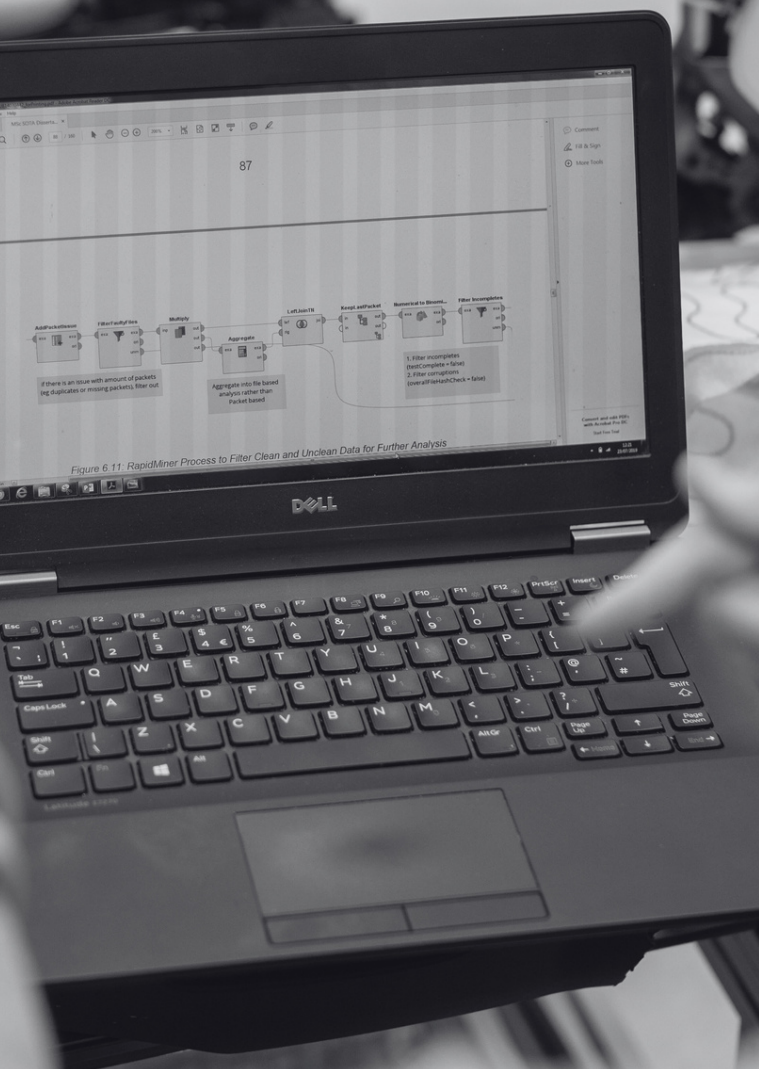
## Entscheidung und Einführung

# Woran erkennen Sie eine gute Software?

Der Teufel steckt bekanntlich im Detail. Unabhängig vom Preis und Lizenzmodell lohnt es sich, vor der Anschaffung einen kleinen Usability-Test für die definierten Anwendungsfälle mit einer einheitlichen Bewertungs-Skala durchzuführen, um das System auf Herz und Nieren zu prüfen.

Benutzerfreundlichkeit – und die daraus resultierende Akzeptanz im Unternehmen – wird nur erreicht, wenn die Software zum einen mit den fachlichen Anforderungen übereinstimmt und zum anderen die Erwartungen der Anwender\*innen erfüllt. Nur dadurch wird am Ende eine Effizienzsteigerung in den Arbeitsabläufen erreicht. Ein Usability-Test ermöglicht zusätzlich, die generelle Qualität des zu untersuchenden Systems zu beurteilen.

Mithilfe der nachfolgenden Checkliste mit 14 Aspekten, die eine gute Software auszeichnen, können Sie auch ohne fundierte Kenntnisse im Bereich Usability herausfinden, wie benutzerfreundlich das jeweilige System ist.





## Expertentipp:

Bilden Sie mit künftigen Benutzer\*innen eine Arbeitsgruppe für die Tool-Evaluierung (siehe Schritt 3 der Tool-Evaluierungsphasen). In dieser Arbeitsgruppe definieren Sie gemeinsam den benötigten Funktionsumfang und sortieren die Liste nach Wichtigkeit (Muss/Kann/Soll). Auf dieser Basis erstellen Sie gemeinsam die Evaluierungsszenarien und treffen eine Vorauswahl. Jeder der zukünftigen Benutzer\*innen führt die Evaluierungsszenarien unter Verwendung der Checkliste durch. So erhalten Sie am Ende ein zuverlässiges Gesamtbild über das neue System und können eine fundierte Entscheidung treffen.

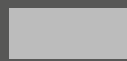
# Checkliste mit Bewertungsskala von 1 bis 4 Punkten (sehr schlecht – sehr gut)

Je höher die Punktzahl, desto benutzerfreundlicher ist das Tool.

|                                                                                                                                                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| <b>Intuitive Bedienbarkeit</b> $\Sigma$ <div></div>                                                                                                                                                      |   |   |   |   |
| 1. Die Bedienung ist intuitiv möglich und die Aufgabe kann effektiv und effizient, ohne Umwege und unnötige Interaktionen, erledigt werden.<br><i>Sie dürfen gerne an dieser Stelle die Zeit messen.</i> |   |   |   |   |
| 2. Es sind keine unerwarteten Elemente oder Aktionen vorhanden.                                                                                                                                          |   |   |   |   |
| <b>Verständlichkeit und Konsistenz von Informationen</b> $\Sigma$ <div></div>                                                                                                                            |   |   |   |   |
| 3. Alle gleichartigen Informationen (Menü, Schaltfläche, Feldbezeichnung, Fehlerbeschreibungen, Hilfe und Dokumentation) sind durchgängig gleich benannt.                                                |   |   |   |   |
| 4. Informationen und Begriffe sind in leicht verständlicher Sprache und bei Bedarf mit einem zusätzlichen aussagekräftigen Symbol in einer logischen Reihenfolge dargestellt.                            |   |   |   |   |
| 5. Auf unnötige und irrelevante Informationen wurde verzichtet.                                                                                                                                          |   |   |   |   |
| <b>Fehlerbehandlung und Hilfestellung</b> $\Sigma$ <div></div>                                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 6. Das System hilft dabei, Fehler zu vermeiden, bspw. durch Hinweise, Vorbelegung oder Validierung von Inhalten.                                                                                         |   |   |   |   |
| 7. Bei der Bedienung, insbesondere beim Ausfüllen von Informationen, reagiert das System tolerant auf Fehler.                                                                                            |   |   |   |   |

8. Im Idealfall unterstützt das System aktiv bei der Fehlerkorrektur.

## Benutzerführung



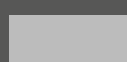
9. Die Aufmerksamkeit während der Bedienung wird auf den gerade relevanten Bereich gelenkt, z. B. mit einer farblich hervorgehobenen Schaltfläche.

10. Das System gibt kontinuierlich Rückmeldung über den aktuellen Status, bspw. beim Speichern. Es ist jederzeit der Fortschritt der Bearbeitung ersichtlich.

11. Jederzeit kann innerhalb des Systems zum vorherigen Zustand zurückgekehrt werden (Rückgängig-Funktion) und kritische Aktionen, wie z. B. Löschen, sind nur mit zusätzlicher Bestätigung möglich.

12. Pflichtfelder und (nicht-bearbeitbare) System-Felder sind eindeutig als solche gekennzeichnet. Mit der Tab-Taste kann durch das Menü oder durch die Felder auf der Oberfläche navigiert werden.

## Individualisierbarkeit



13. Das System kann an die eigenen Bedürfnisse durch verschiedene Einstellungen angepasst werden. Dies kann bspw. das Aussehen oder individuelle Benachrichtigungs- oder Sicherheitseinstellungen betreffen.

14. Das System kann an die eigenen Kenntnisse angepasst werden. Fortgeschrittene Benutzer\*innen können die Einstellungen so ändern, dass sie schneller auf Inhalte und Funktionen zugreifen können.

Zusammenfassend halten wir fest, dass es sich bei einer Tool-Evaluierung lohnt, in die erste Phase der Anforderungsanalyse besonders viel Zeit zu investieren, da diese Analyse die Basis für eine fundierte Entscheidung bildet. Indem die Endanwender\*innen in den Evaluierungsprozess eingebunden werden, wird überdies sichergestellt, dass die ausgewählte Software ihren Bedürfnissen und Anforderungen entspricht und eine bessere Akzeptanz im Unternehmen findet. Zudem ist es hilfreich, die bestehende Toollandschaft sorgfältig zu überprüfen, um potenzielle Redundanzen oder Ineffizienzen aufzudecken und eine reibungslose Integration neuer Softwarelösungen zu gewährleisten. Entlang dieser Schritte kann eine erfolgreiche Tool-Evaluierung durchgeführt werden, die langfristig den Erfolg und die Effizienz des Unternehmens unterstützt.



*Claudia Haußmann ist Trainerin und Agile Coach. In ihren Anfängen hat sie als Wirtschaftsinformatikerin mit Schwerpunkt auf Requirements und Usability Engineering zahlreiche Tools mitgestaltet. Zudem ist sie Certified UX & Usability Expert.*

*Im Rahmen eines Projektes entwickelte sie ein Menü für ein Head Mounted Display (HMD), das nur via Sprachsteuerung und vier Tasten am Handgelenk bedienbar ist. Als Product Owner war sie jahrelang für ein umfangreiches ERP-System im Logistikbereich inklusive dazugehöriger Mobile App verantwortlich. Eine ihrer größten Herausforderungen war die systemweite Umstellung des Menüs von einer Baumstruktur auf ein kontextsensitives Ribbon. Noch heute führt sie regelmäßige Usability Tests mit Fokusgruppen unter Verwendung von gängigen UX-Methoden durch.*