



Case Study

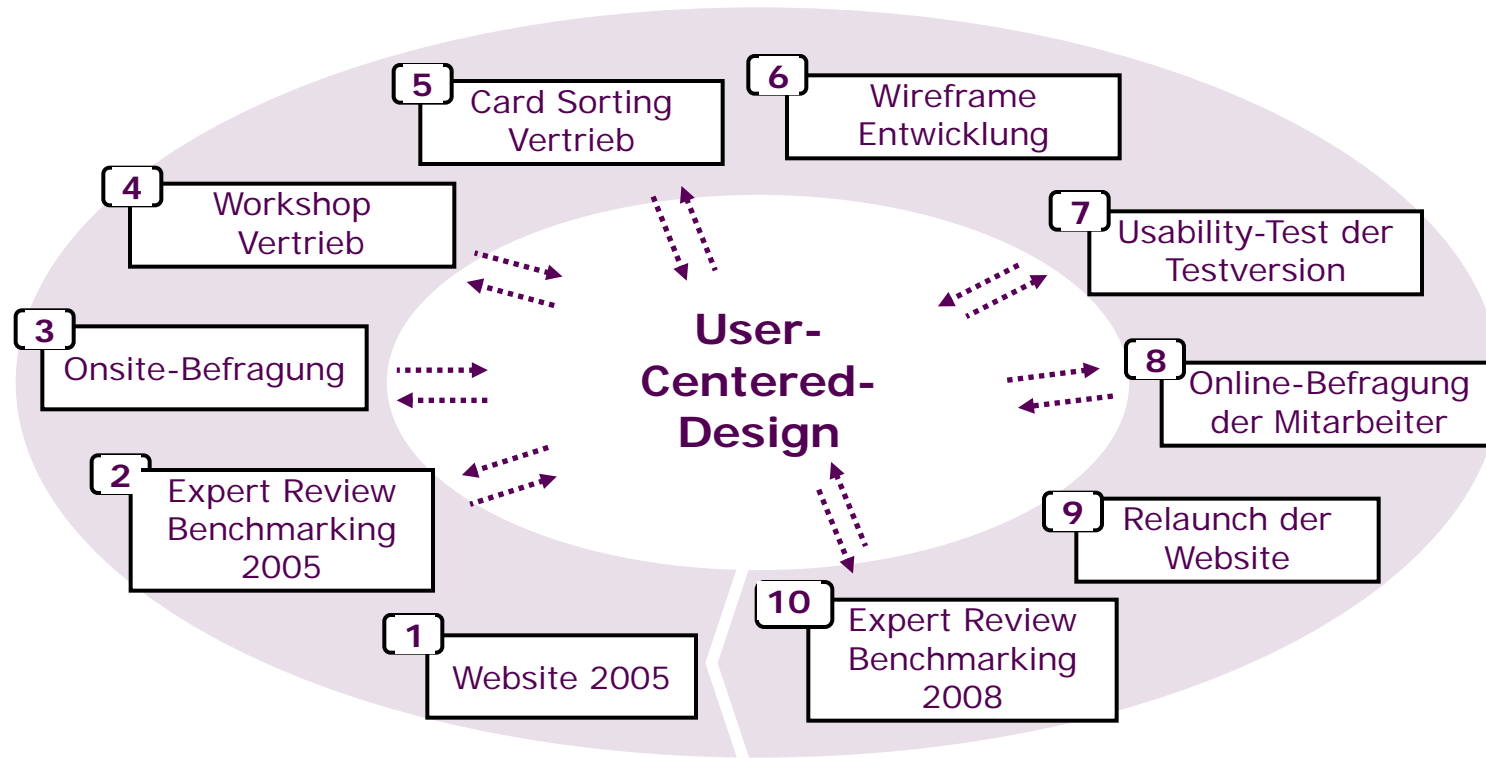
Re-Design der Website
www.dkv-euroservice.com

© eResult GmbH – Results for Your E-Business
(www.eresult.de)



Re-Design-Prozess im Überblick

Re-Design dkv-euroservice.com (Gesamtprojekt)





Website 2005

Re-Design-Prozess im Detail

Website 2005

Website
2005

Expert
Review

Onsite-
Befragung

Workshop
Vertrieb

Card
Sorting
Vertrieb

Wireframe
Ent-
wicklung

Usability-
Test

Online-
Befragung

Relaunch
Website

Expert
Review

ALLES ÜBER DKV DKV CARD INFOS & DIENSTE NAVIGATOR

Einloggen Startseite

Benutzername
Passwort
Einloggen

DKV News

- 27.04.05 Frankreich: Sperrung der A 31 + Umgehungstipps
- 27.04.05 Wartungsarbeiten am Transaktionsmanager
- 21.04.05 Bestellen Sie jetzt Ihr kostenloses DKV Diesel-Verzeichnis!
- 21.04.05 Mont Blanc Tunnel: Verkehrsbehinderungen von Mai bis August
- 04.04.05 Neuer Online Service: der interaktive DKV Tanktourismus-Index
- 01.04.05 Neu für registrierte Kunden: die DKV Tarifrechner Europa auf einen Blick

Die DKV Card

Neu hier? Lernen Sie uns und Vorteile der DKV Card kennen. Klicken Sie einfach >> hier.

Website 2005

ALLES ÜBER DKV **DKV CARD** **INFOS & DIENSTE** **NAVIGATOR**

Einloggen **Startseite**

Benutzername

 Passwort

 Einloggen

- Warum registrieren?
 - REGISTRIERUNG
 - Passwort vergessen?

DKV Truck Service
 24 h Service
 international
 00800 365 24 365

Kontakt
 Impressum
 Datenschutz

DKV News

- 27.04.05 Frankreich: Sperrung der A 31 + Umgehungstipps
- 27.04.05 Wartungsarbeiten am Transaktionsmanager
- 21.04.05 Bestellen Sie jetzt Ihr kostenloses DKV Diesel-Verzeichnis!
- 21.04.05 Mont Blanc Tunnel: Verkehrsbehinderungen von Mai bis August
- 04.04.05 Neuer Online Service: der interaktive DKV Tanktourismus-Index
- 01.04.05 Neu für registrierte Kunden: die DKV Tarifrechner Europa auf einen Blick

Willkommen beim DKV, der führenden Service-Bewegung auf Europas Straßen.

Lesen Sie hier, wie wir Sie mit unseren vier Online Service-Bereichen ein gutes Stück weiterbringen können:

- Alles über DKV** Alles auf einen Blick- Hier finden Sie die wichtigsten Fakten über unser Unternehmen, freie Stellen, Presse-Infos, Veranstaltungen, eine Logistik-Linksammlung und mehr... »
- DKV Card** Eine für alles- informieren Sie sich über das attraktive Leistungsspektrum der DKV Card, bestellen Sie Card-Anträge oder sperren Sie bei Verlust Ihre aktiven Cards sofort online. weiter.. »
- Infos & Dienste** Alles für unterwegs- **der neue Tanktourismus-Index**, aktuelle Dieselpreise in Europa, Tarifrechner für Mautgebühren, Tunnel-, Brücken- und Fährverbindungen, eine Übersicht über fahrfreie Tage in Europa... So sorgt das Internet für Ihren Vorsprung auf

Die DKV Card

Neu hier? Lernen Sie uns und Vorteile der DKV Card kennen. Klicken Sie einfach » hier.

Ihr Transaktionsmanager

Transaktionen im Überblick: beantragen Sie noch heute kostenlosen Zugriff auf Ihren persönlichen **Transaktionsmanager** und prüfen Sie Ihre DKV Transaktionen vor der aktuellen Abrechnung bereits hier online!
 » mehr Infos hier

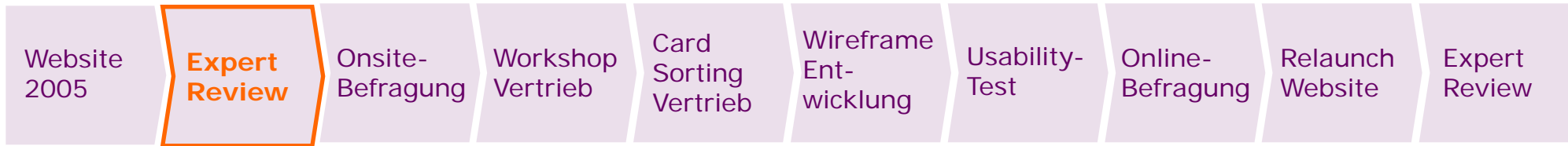
Topthemen



Expert Review – Benchmarking 2005

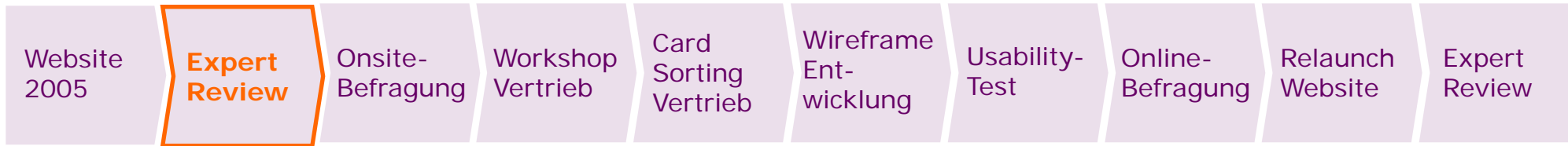
Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



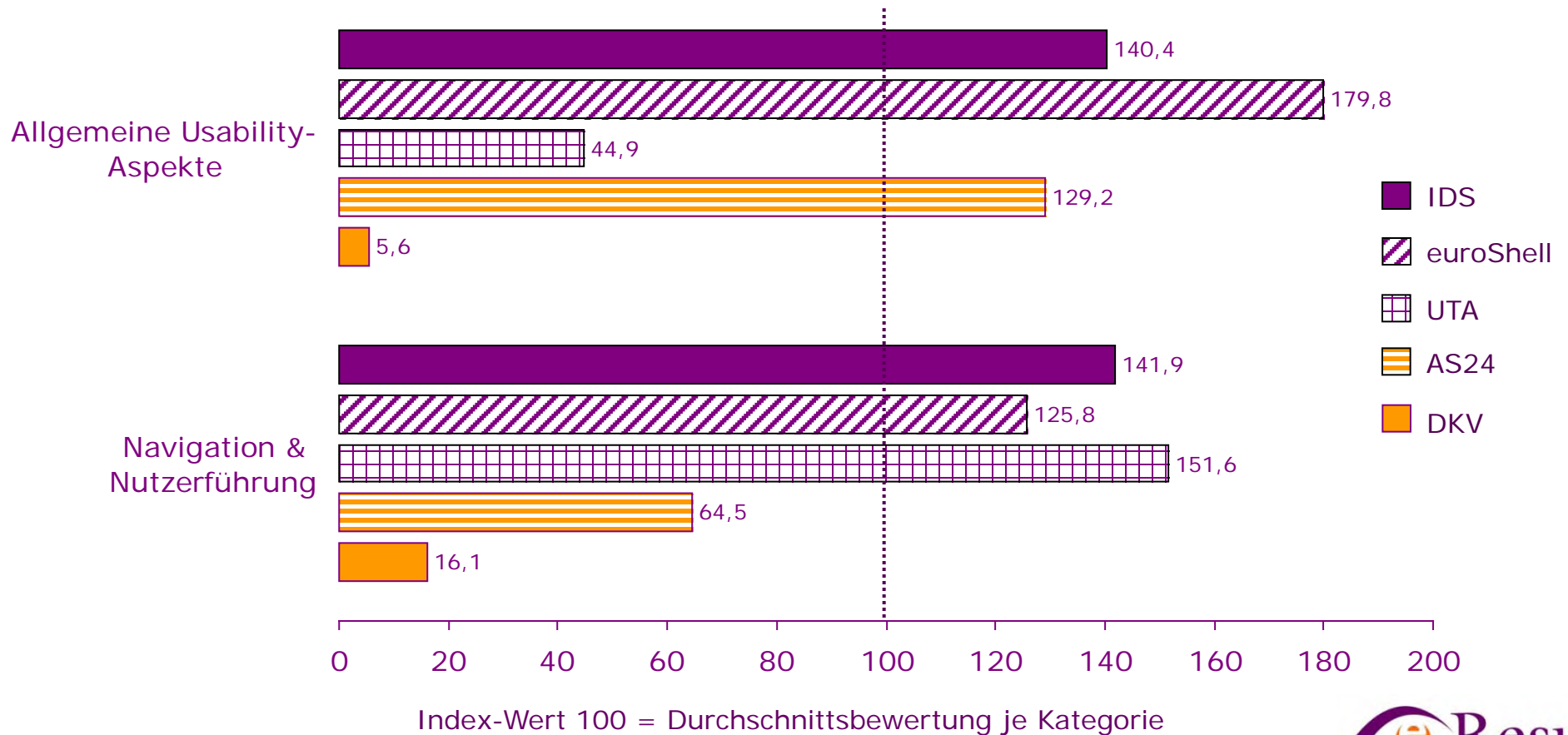
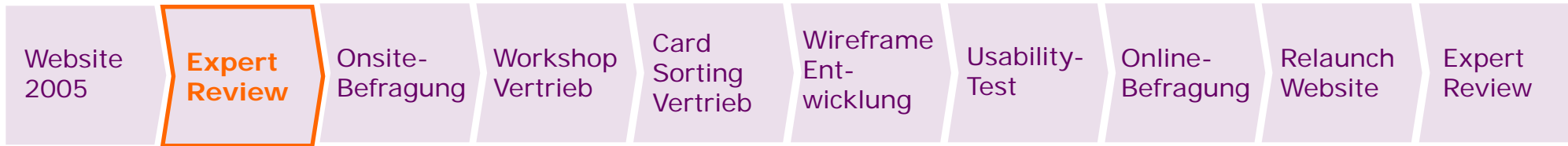
- Wie schneidet die DKV Website im **Vergleich zu Konkurrenzseiten** ab?
- Wo liegen die **Hauptdefizite** im Vergleich zur Konkurrenz?
- Was macht die **Konkurrenz besonders gut** und kann als Anregung dienen?
- Welche **Usability-Probleme** können auf der DKV Website identifiziert werden?
- ➔ Ermittlung des **Status quo** als Ausgangsbasis für den Re-Design-Prozess

Ablauf

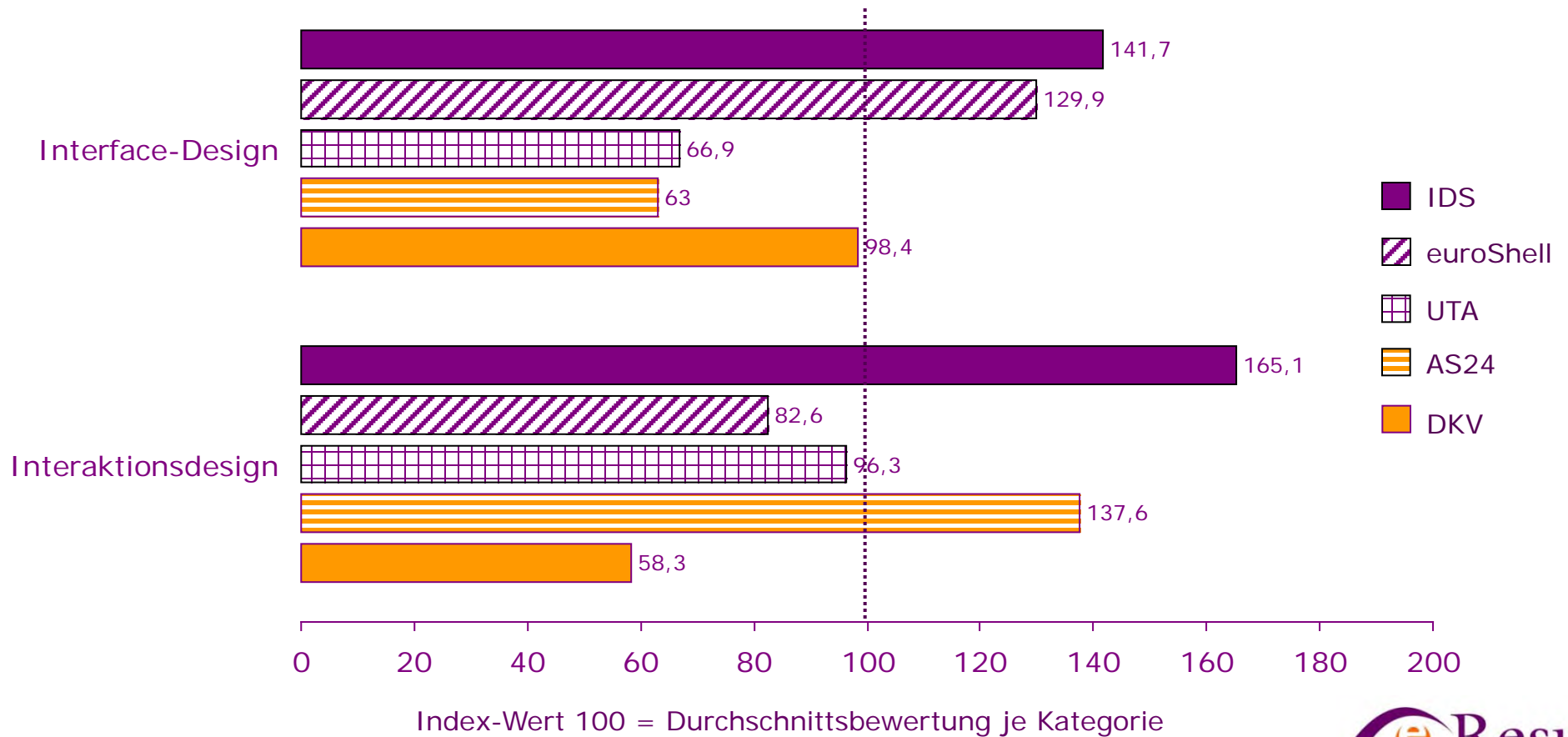
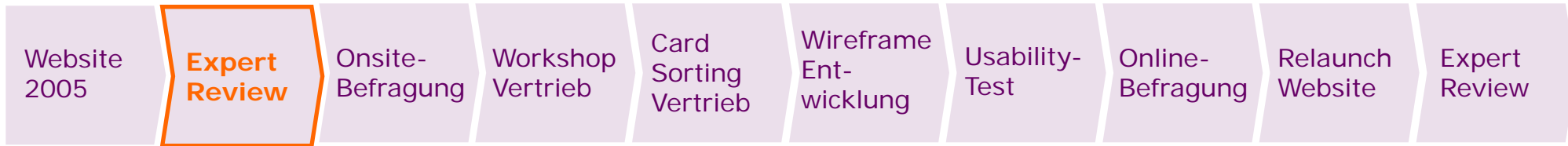


- Drei erfahrene **Usability- und Online-Marketing Experten** haben die DKV-Website und vier Wettbewerber-Webseiten bewertet.
- Dabei wurde eine Checkliste bzw. ein Bewertungskatalog mit mehr als 100 Kriterien - aufgeteilt in fünf Kategorien - zugrunde gelegt:
 - Allgemeine Usability-Aspekte (u.a. Programmierung und kategorienübergreifende Bewertungsgegenstände)
 - Navigation & Nutzerführung (Usability i.e.S.)
 - Gestaltung der Suchfunktion
 - Interface-Design (u.a. Content-/Textdesign, Farbgestaltung)
 - Interaktionsdesign (Gestaltung von Prozessen und Interaktionssequenzen)

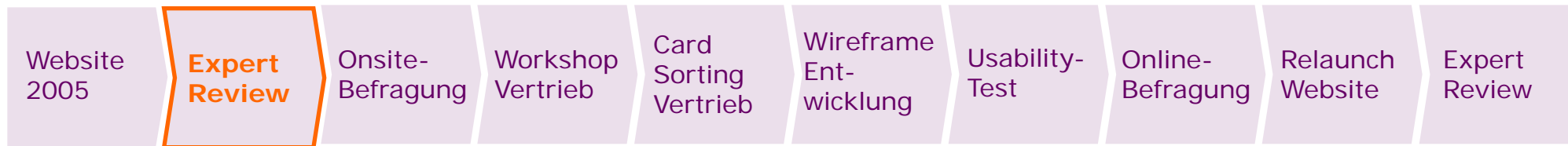
Webauftritte im Vergleich (1/2)



Webauftritte im Vergleich (2/2)



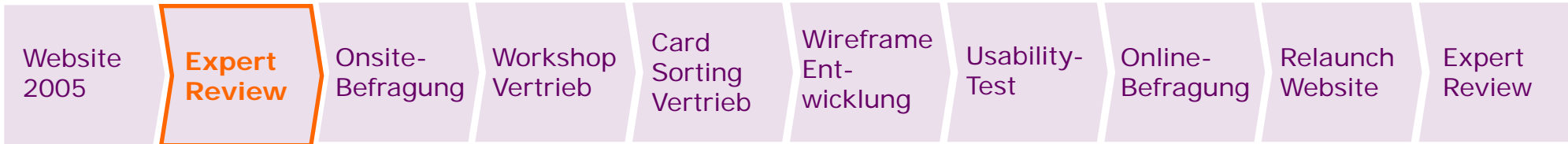
Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)



- **Schlechteste Bewertung:** Die Website des DKV schnitt am schlechtesten ab. Sie weist in allen Kategorien zum Teil **deutliche Defizite** auf.
- **Strukturierung nicht nachvollziehbar:** Die **Strukturierung** der Website ist für einen Außenstehenden **nicht verständlich und nachvollziehbar**. Immer wieder gibt es Zugangsbeschränkungen, die jedoch nicht gekennzeichnet sind.
- **Neustrukturierung notwendig:** Es hat sich deutlich gezeigt, dass eine Neustrukturierung der Inhalte und Services der Site **unumgänglich** ist. In diesem Zusammenhang sollte der Fokus auf einer klaren **Trennung in einen öffentlichen Bereich und einen Kundenbereich** liegen.

Die größten Probleme (1/3)

Angebotsstrukturierung und Benennung der Rubriken

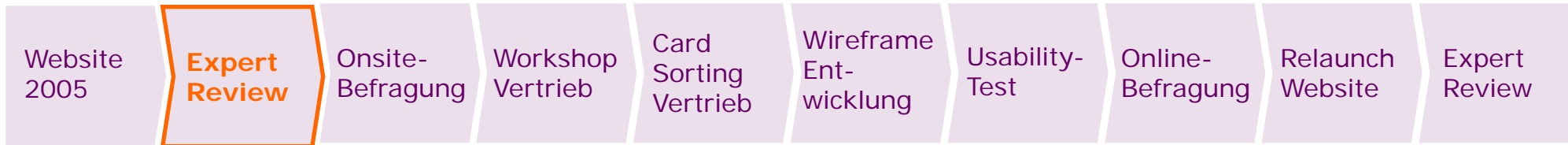


☹ Inhalte nicht überschneidungsfrei & unpassendes Wording:
 Die Hauptrubriken „DKV Card“, „Infos & Dienste“ und „Navigator“ stellen weder vom Wording noch von der Informationsstruktur überschneidungsfreie Kategorien dar. Zum Beispiel erscheinen nahezu alle Rubrikeinheiten von „DKV Card Leistungen“ auch im Bereich „Infos & Dienste“.



Die größten Probleme (2/3)

Kennzeichnung der Position und Anzeige der Unterrubriken

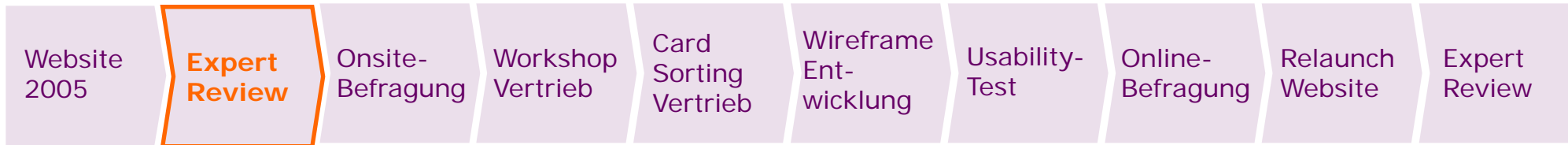


☹ **Räumliche Nähe fehlt:**

Die vertikale Navigation wird nicht ausreichend hervorgehoben und kann deshalb leicht übersehen werden. Außerdem ist der formale Zusammenhang zwischen 2. und 3. Navigationsebene nicht erkennbar.

Die größten Probleme (3/3)

Trennung öffentliche und geschützte Bereiche



☹ **Trennung nicht erkennbar:**
 Es ist für den Besucher (Erstnutzer / DKV Kunde) nicht erkennbar, welche Seiten zugangsbeschränkt sind und welche nicht.

NAVIGATOR

- Routenplaner
- Korridorsuche
- Standortsuche
- Umkreissuche
- Preismonitor
- Service Stationen
- Tankstellen

Topthemen

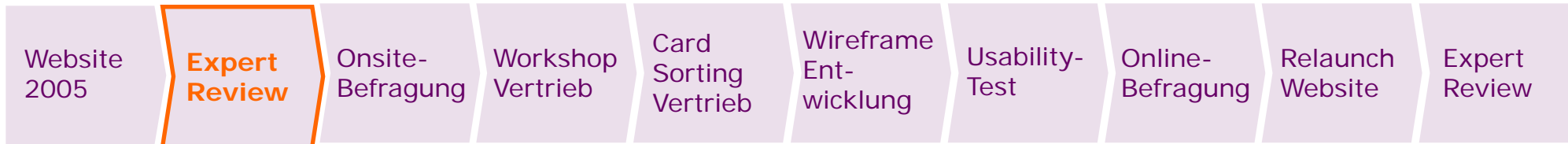
- Alle Infos und Formulare zur Maut in Deutschland
- Alle Infos und Formulare zur GO Maut in Österreich
- Der Mautmanager

INFOS & DIENSTE

- NEU: Tanktourismus-Index
- Tarifrechner Europa
- Dieselpreise
- Übersicht Fahrverbote Europa
- Autobahngebühren
- Fähren
- Kombiverkehr
- Tunnel
- Fahrzeugmiete
- Fuhrparkmanagement
- Grenzabfertigung
- Mwst- Rückerstattung
- Mineralölsteuer-Erstattung
- DKV Truck Service
- Reifenservice
- Transportbegleitung

Positives Beispiel der Konkurrenz

Klare Abgrenzung der einzelnen Nutzerbereiche



😊 **Kennzeichnung Öffentlicher Bereich:**
Die DKV Nicht-Kunden werden nur mit den für sie wichtigen Informationen konfrontiert.



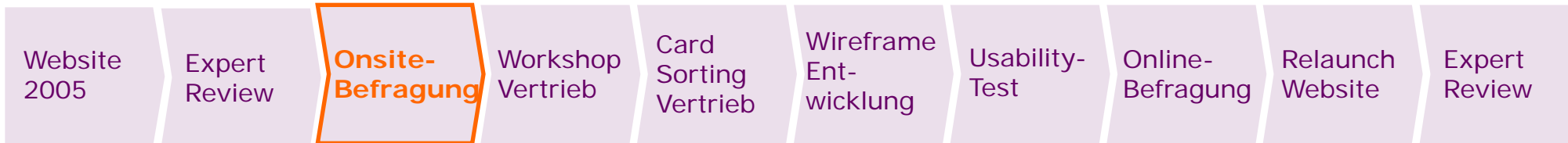
😊 **Anmeldung im Kundenbereich:**
DKV Nutzer melden sich einmal an und können dann alle Infos & Services nutzen.



Onsite-Befragung

Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



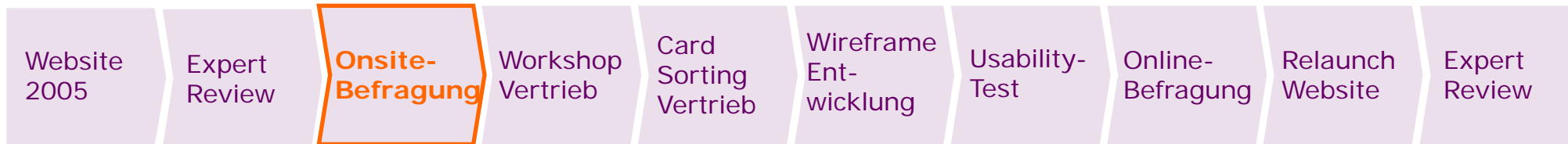
- **Wer sind die Nutzer** der DKV-Website?
- **Wie häufig** und **in welcher Art und Weise** wird die DKV-Website genutzt?
- Mit welchen **Intentionen/ Nutzungsanlässen** wird die Seite aufgerufen und können diese erfüllt werden?
- Wie wird die Website von den Nutzern **insgesamt und im Detail bewertet**?

Ablauf



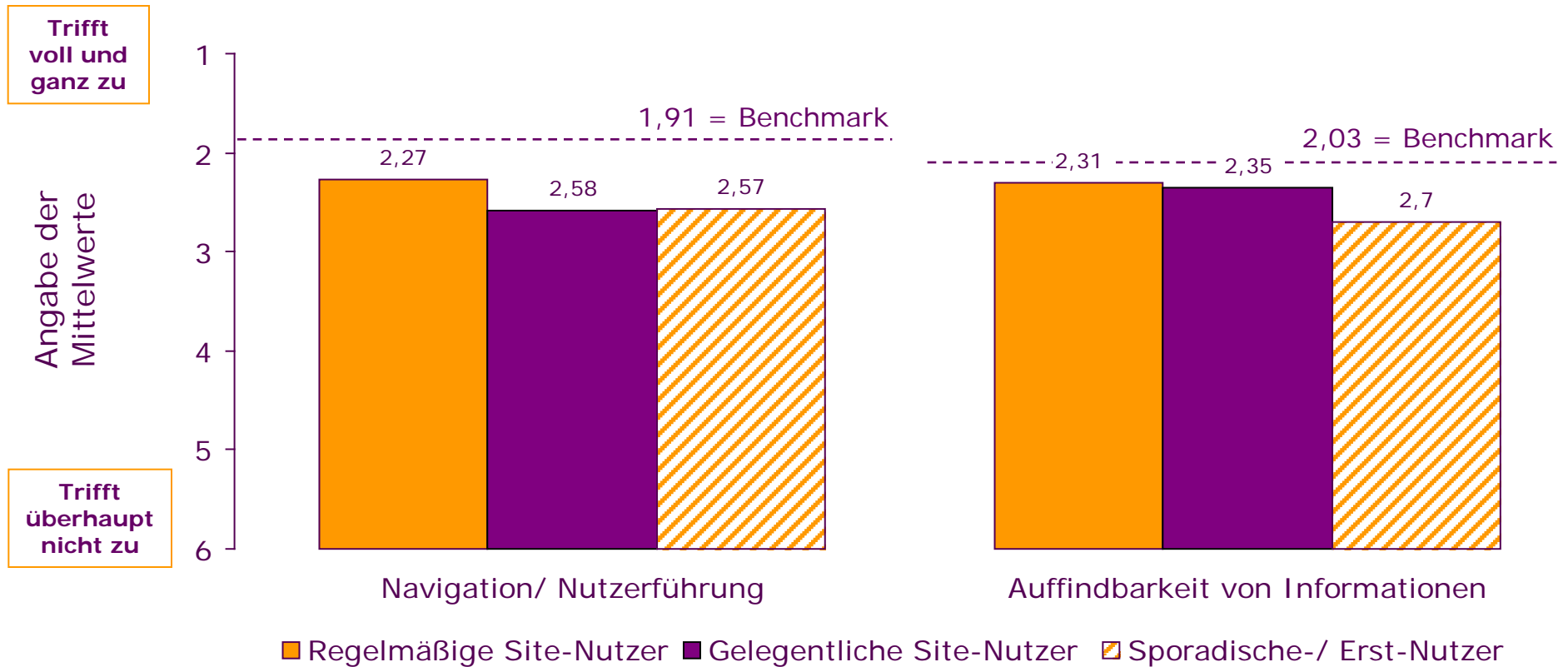
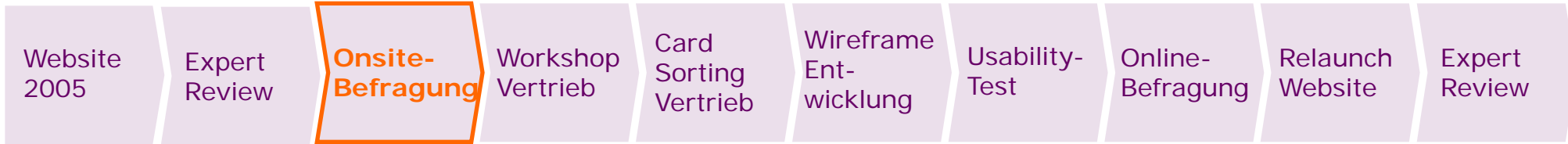
- **Teilnehmer:** 149 Besucher der Seite www.dkv-euroservice.com
- **Erhebungszeitraum:** 09.05.2005 bis 09.06.2005
- **Ablauf der Befragung:** Bei jedem Aufruf der Startseite wurde ein Pop-up eingeblendet, in dem auf die Befragung hingewiesen wurde.

Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)

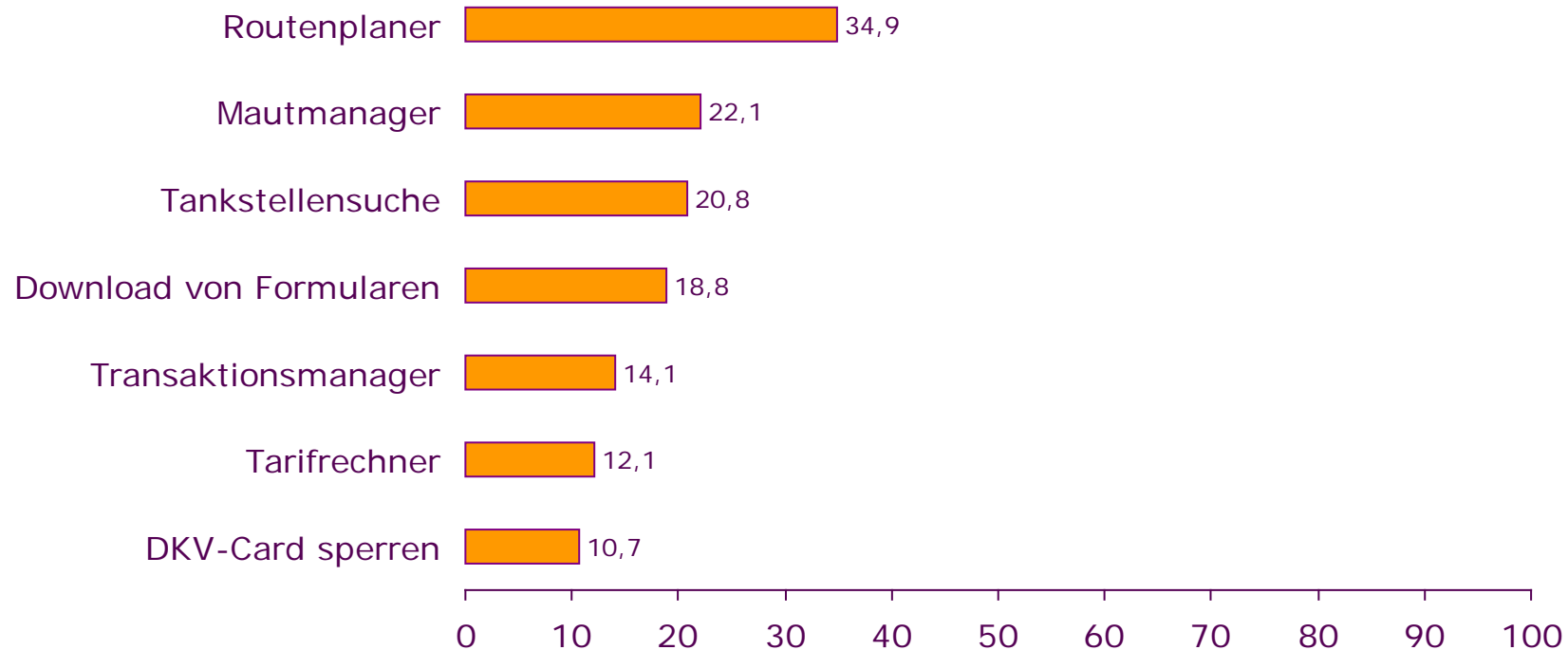


- Bei den Nutzern der Website handelt es sich vor allem um **Transportunternehmer, Disponenten und Spediteure**.
- Die **Hälfte der Nutzer** besuchen die Website **regelmäßig** (mind. einmal pro Woche).
- Neben vielen Kunden (gut 85%), die die Site besuchen, wollen sich aber **auch Nicht-Kunden über die Leistungen** des DKV auf der Site **informieren**.
- Bei der Nutzung der Website sind vor allem **Zusatzinformationen und Services von Interesse**, so wird z.B. nach einem Routenplaner gesucht, Tankstellen in der Nähe eines bestimmten Ortes oder auch nach einem Mautmanager.

Bewertung der Nutzerführung – differenziert nach Nutzungshäufigkeit der Website



Genutzte Services/ Anwendungen beim heutigen Seitenaufwurf



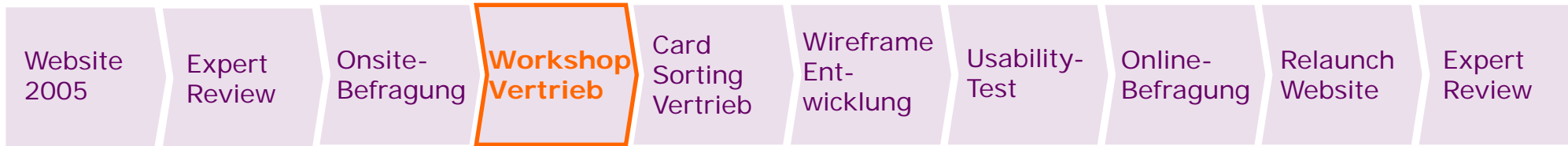
TOP 7, n=149, Mehrfachantwort möglich, Angaben in %



Workshop mit dem Vertrieb

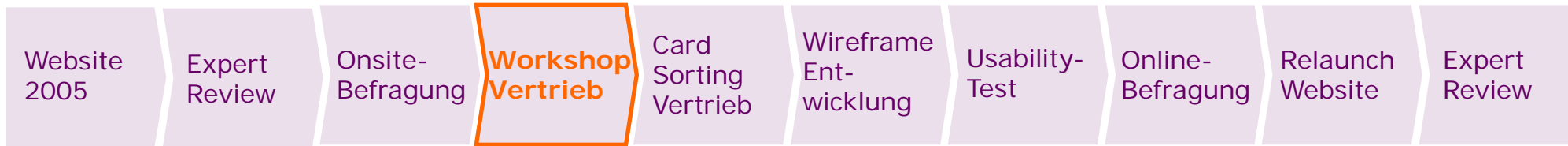
Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



- **Welche Zielgruppen** sollen auf der Startseite wie angesprochen werden?
- **Separate Startseiten** für die einzelnen Zielgruppen? Hierbei handelt es sich um einen wesentlichen Grundstein für die Klärung der Frage, wie werden öffentliche Bereiche vom Kundenbereich getrennt.
- **Welche Informationen** sollen für die jeweilige Zielgruppe auf der Startseite angeboten werden?

Ablauf

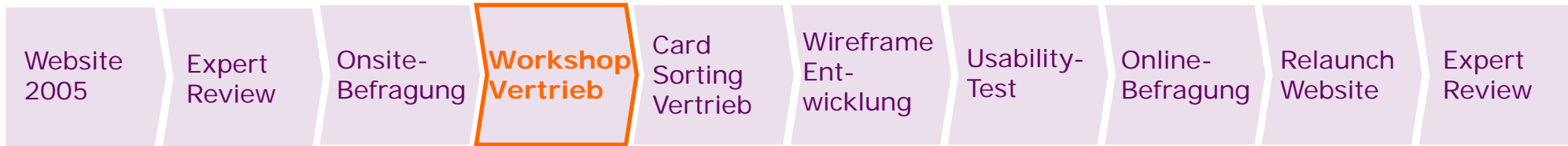


- **Termin:** Oktober 2006
- **Teilnehmer:** Vertriebsmitarbeiter - ausgewählt aufgrund ihrer Kundennähe. Sie bekommen vor Ort die Probleme der Kunden erzählt.
- **Ablauf:**
 - **Sammlung der Stärken und Schwächen** der Konkurrenz-Startseiten und der aktuellen DKV-Startseite
 - **Definition der Zielgruppen** der Website und Diskussion über die **relevanten Startseiteninhalte** für die jeweilige Zielgruppe (siehe folgende Folien)
 - Diskussion der **Zugangsmöglichkeiten** für registrierungspflichtige Informationen/ Services

Inhalte der neuen Startseite



Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)



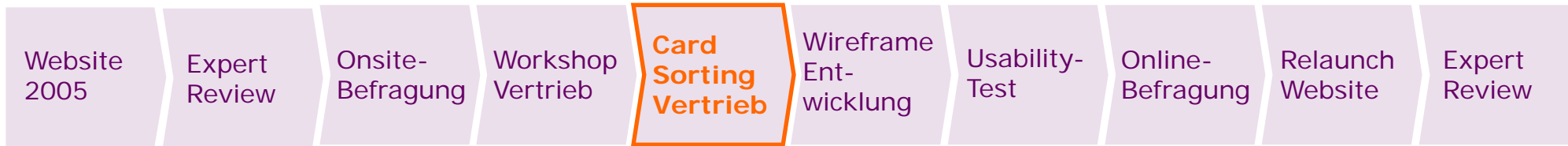
- Abholung der Zielgruppen und Ansprache bereits auf der Startseite
- Informationen für **Interessenten**
 - Produkte & Leistungsspektrum
 - Aktuelle Themen
 - Vorstellung des Unternehmens
 - Gast-Zugang zu den Online-Services
- Informationen für **Kunden**
 - Login & Registrierungsbereich für die Online-Services & kundenspezifische Informationen
 - Kontaktdaten
 - Aktuelle Themen
 - Produkte & Leistungsspektrum
- Angebot eines **separaten Bereichs für Online-Dienste**, dieser wird auf der Website integriert und nicht in einem eigenen Browserfenster geöffnet



Card Sorting mit dem Vertrieb

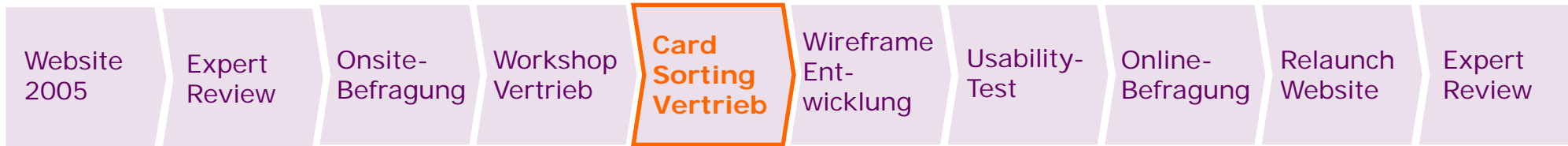
Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



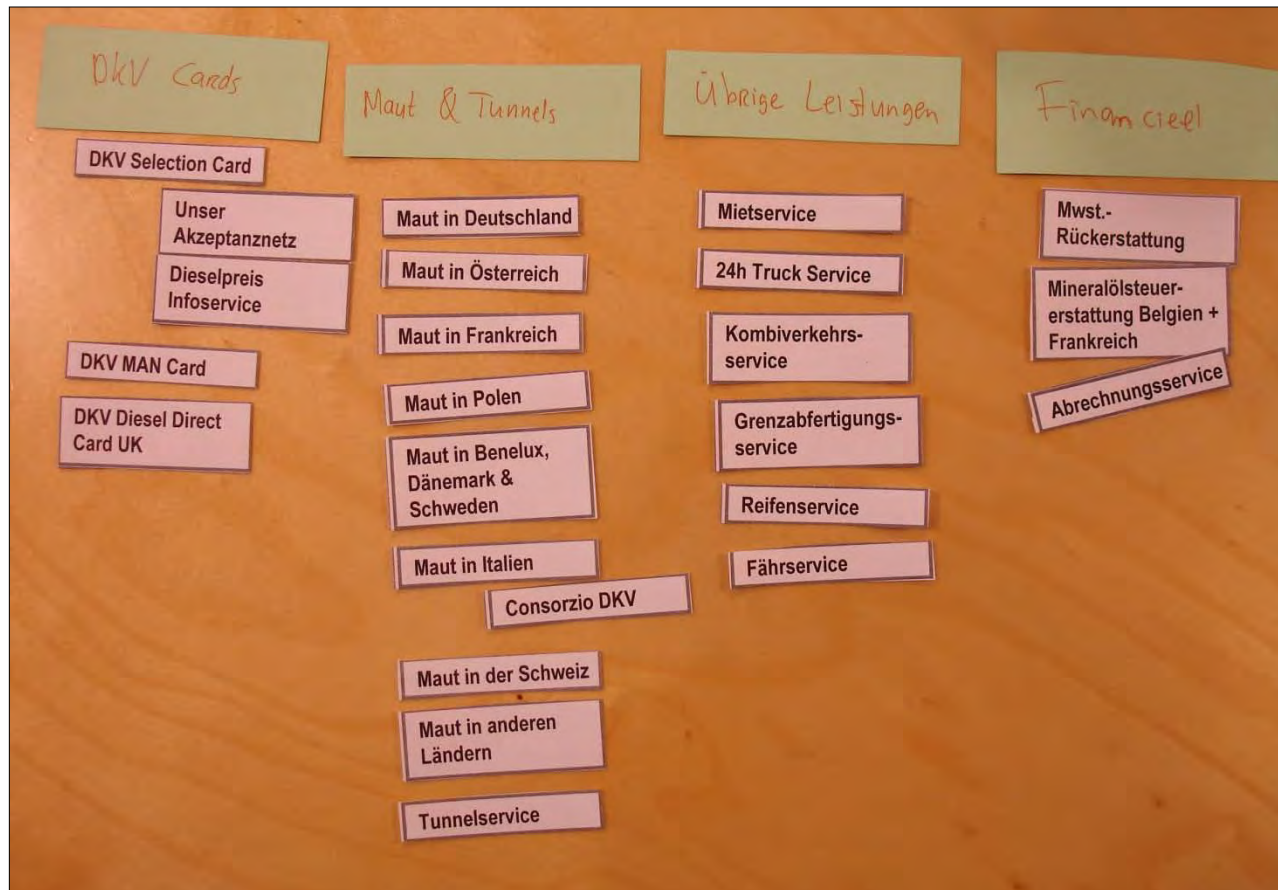
- Überprüfung der **Informationsarchitektur** der Website, so dass diese für die Nutzer verständlich und nachvollziehbar ist.
- Deshalb **Strukturierung der auf der Website angebotenen Inhalte** durch Vertreter aus dem Vertrieb.
 - Strukturierung und **Wording der Hauptrubriken**
 - Strukturierung der vom DKV **angebotenen Produkte und Services**

Ablauf



- **Vorbereitung:** Grundlegende Überarbeitung der bisherigen Informationsarchitektur
Die für die Einordnung kritischen Rubriken wurden auf Kärtchen vermerkt.
- **Termin:** Dezember 2006
- **Teilnehmer:** 5 Vertriebsmitarbeiter, die zahlreiche europäische Länder/ Kunden betreuen
- **Ablauf:**
 - Aufteilung der Vertriebsmitarbeiter in **2 Gruppen**
 - Jede Gruppe hat eine Gruppierung/ Strukturierung der Kärtchen erarbeitet.
 - Anschließend haben **beide Gruppen ihre Lösung vorgestellt und begründet.**

Ergebnisse des Card Sorting



Ergebnisse nach anschließender Diskussion

- Strukturierung der öffentlichen Bereiche der DKV-Website
- Benennung der Hauptkategorien



Wireframe Entwicklung

Re-Design-Prozess im Detail

Ziele



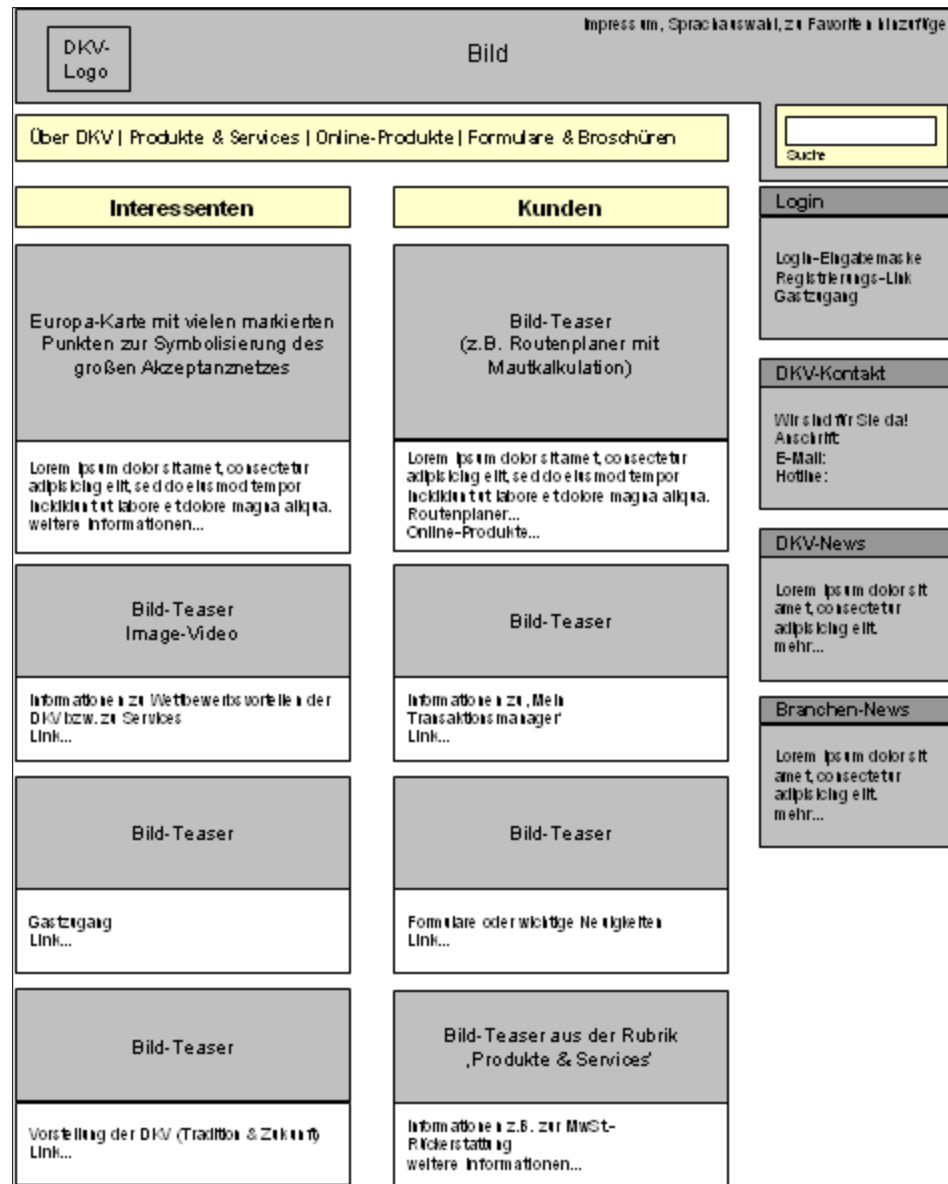
- Entwicklung von **Wireframes** für die Startseite
- Auf der neuen Startseite **sowohl Ansprache der Kunden als auch der Interessenten wichtig.**
 - Zu diesem Zeitpunkt gab es noch keine Entscheidung, für eine oder zwei Startseiten (getrennt für die Zielgruppen oder gemeinsam). Dies wurde **auf Grundlage der Wireframes** entschieden.
- Definition aller Navigationsebenen **von der obersten bis zur 4. Ebene.**
- Erstellung von Vorschlägen für den **Contentbereich** – Übersichts- und Textseiten

Ablauf

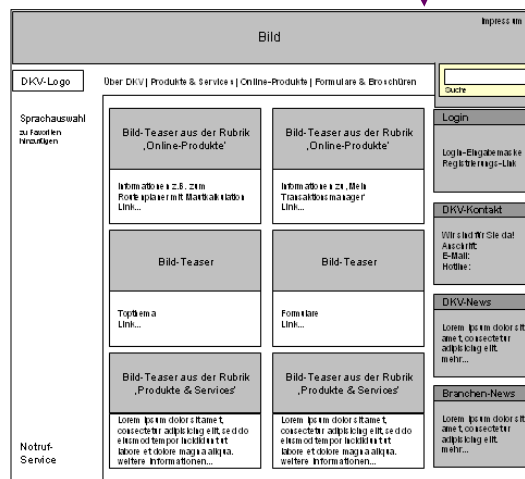
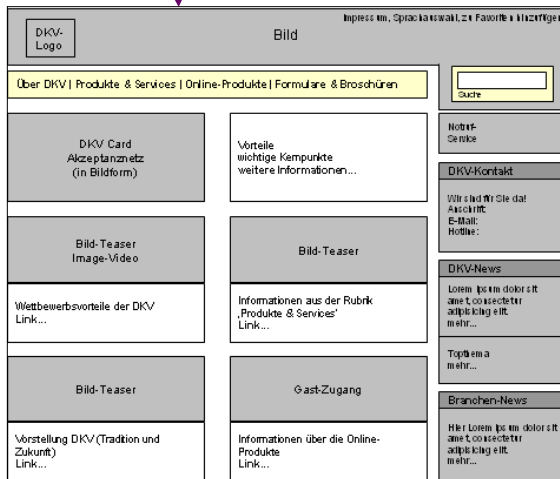
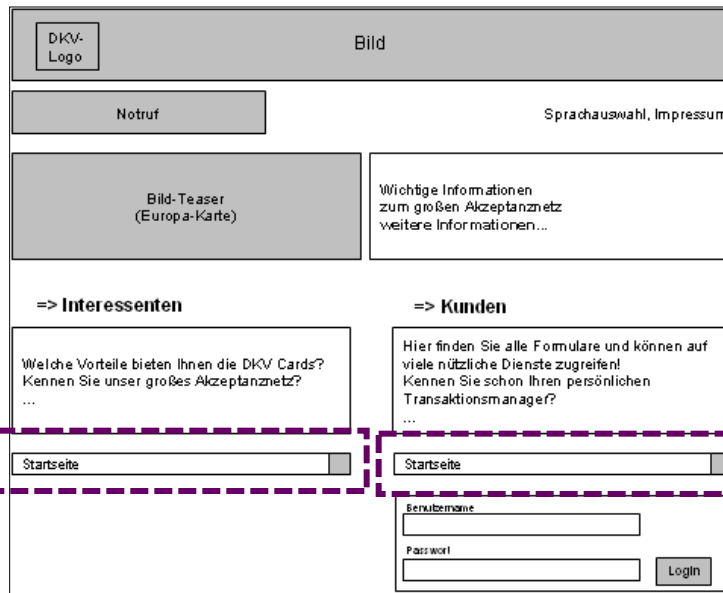


- Erstellung **mehrerer Versionen** für die Startseite
 - Gesamte Seitengestaltung
 - Verschiedene Navigationskonzepte
- Die verschiedenen Varianten wurden sowohl vom Vertrieb als auch durch die Verantwortlichen beim DKV bewertet und ausgewählt.
- **Einstieg in die tiefere Navigationsstruktur** und den **Contentbereich**: wiederum Erstellung mehrerer Varianten und Verfeinerung nach Auswahl

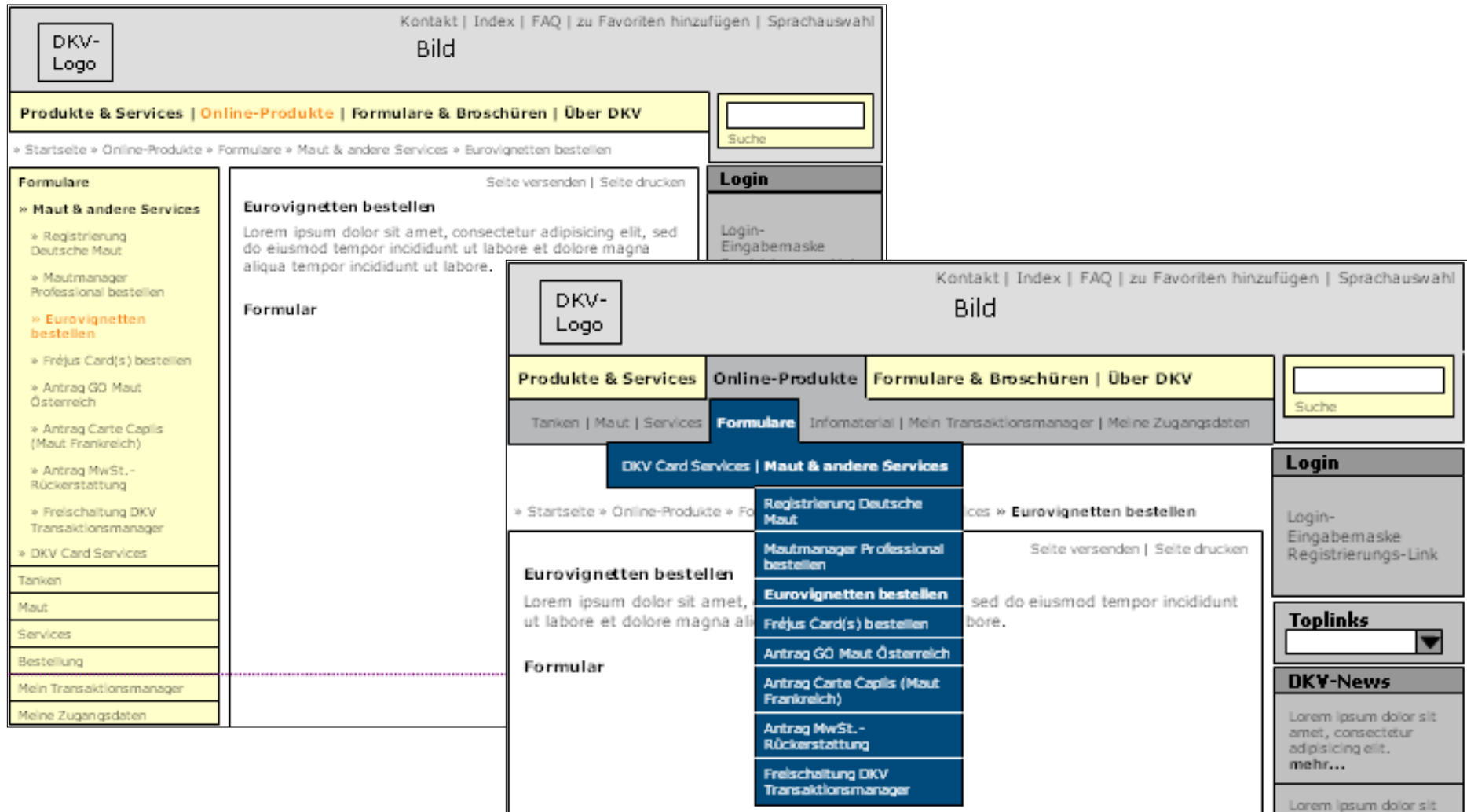
Zwischenschritte – eine Startseite für alle



Zwischenschritte – zwei Startseiten



Zwischenschritte – 4. Navigationsebene



Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)




- **Wireframes für alle Navigationsebenen und Seitentypen**
- **Erarbeitung möglicher Farbkonzepte**
 - Die Endversionen der Startseite (weiß und mit einem Vorschlag für ein Farbkonzept) sind auf den folgenden Folien abgebildet.
- Diese Wireframes wurde an eine Agentur weitergeben, die das Farb- und Gestaltungskonzept weiter verfeinert hat.
- Auf dieser Grundlage erfolgte die Umsetzung und Programmierung der Seite.

Startseite

| | | | | | | |
|--|--------|--|----------|--------------------|------------------------|-------------------------------|
| Kontakt Index FAQ zu Favoriten hinzufügen Sprachauswahl | | | | | | |
| DKV-Logo | | Bild | | | | |
| Die DKV Cards | Tanken | Maut | Finanzen | Weitere Leistungen | Formulare & Broschüren | Über DKV |
| | | | | | | Online Dienste |
| | | | | | | <input type="text"/> Suche |
| Bild | | Überschrift Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. » Link » Link Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. » Link | | | | |
| Das könnte Sie als Interessenten interessieren. | | Das könnte Sie als Kunde interessieren. | | | | |
| ÜBERSCHRIFT Bild | | ÜBERSCHRIFT Bild | | | | |
| Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor consectetur adipiscing elit. » Unser Akzeptanznetz » Die DKV Cards | | Informationen zu „Mein Transaktionsmanager“ Lorem ipsum dolor sit, consectetur et dolore magna aliqua. » Link | | | | |
| Wettbewerbsvorteile der DKV Informationen zu Wettbewerbsvorteilen des DKV bzw. zu Services Lorem ipsum dolor sit, sed do eiusmod tempor et consectetur et dolore magna aliqua. » Image-Video | | Formulare Formulare oder wichtige Neuigkeiten Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor, et dolore magna aliqua. Lorem ipsum dolor sit amet. » Link | | | | |
| ÜBERSCHRIFT Bild | | ÜBERSCHRIFT Bild | | | | |
| Vorstellung des DKV (Tradition & Zukunft) Lorem ipsum dolor sit, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor et dolore magna aliqua. » Link | | Rubrik „Produkte & Services“ Informationen z.B. zur MwSt.-Rückerstattung Lorem ipsum dolor sit, consectetur et. » weitere Informationen | | | | |
| Login | | | | | | |
| Benutzername <input type="text"/> | | | | | | |
| Passwort <input type="password"/> | | | | | | |
| » Einloggen | | | | | | |
| » Passwort vergessen? | | | | | | |
| » Warum registrieren? | | | | | | |
| » Registrierung | | | | | | |
| » Gastzugang | | | | | | |
| Toplinks | | | | | | |
| <input type="text"/> | | | | | | |
| DKV News | | | | | | |
| Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet... | | | | | | |
| Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet... | | | | | | |
| Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet... | | | | | | |
| » Alle DKV News | | | | | | |
| Branchen-News | | | | | | |
| Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet... | | | | | | |
| » Alle Branchen-News | | | | | | |
| DKV Kontakt | | | | | | |
| Wir sind für Sie da! | | | | | | |
| Anschrift: | | | | | | |
| E-Mail: | | | | | | |
| Hotline: | | | | | | |
| DKV Truck Service | | | | | | |

Startseite


Kontakt | Index | FAQ | zu Favoriten hinzufügen | 

Die DKV Cards Tarifen Maut Ferienzeiten Weitere Leistungen Formulare & Broschüren Über DKV Online Dienste



Überschrift

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

- [Link](#)
- [Link](#)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor.

- [Link](#)

Login

Benutzername

Passwort

- [Passwort vergessen?](#)
- [Warum registrieren?](#)
- [Registrierung](#)
- [Gastruzugang](#)

Das könnte Sie als Interessenten interessieren.

ÜBERSCHRIFT



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor consectetur adipiscing elit.

- [Unser Akzeptanznetz](#)
- [Die DKV Cards](#)

Das könnte Sie als Kunde interessieren.

ÜBERSCHRIFT



Informationen zu „Mein Transaktionsmanager“

Lorem ipsum dolor sit, consectetur et dolore magna aliqua.

- [Link](#)

Toplinks

DKV News

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet...

[Alle DKV News](#)

Wettbewerbsvorteile der DKV

Informationen zu Wettbewerbsvorteilen des DKV bzw. zu Services

Lorem ipsum dolor sit, sed do eiusmod tempor et consectetur et dolore magna aliqua.

- [Image-Video](#)

Formulare

Formulare oder wichtige Neuigkeiten

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor, et dolore magna aliqua. Lorem ipsum dolor sit amet.

- [Link](#)

ÜBERSCHRIFT



Vorstellung des DKV (Tradition & Zukunft)

Lorem ipsum dolor sit, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor et dolore magna aliqua.

- [Link](#)

MWST.-RÜCKERSTATTUNG



Rubrik „Produkte & Services“

Informationen z.B. zur MwSt.-Rückerstattung

Lorem ipsum dolor sit, consectetur et.

- [weitere Informationen](#)

Branchen-News

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod amet...

[Alle Branchen-News](#)

DKV Kontakt

Wir sind für Sie da!

Anschrift:

E-Mail:

Hotline:

DKV Truck Service
24h Service
international
00800 365 24 365

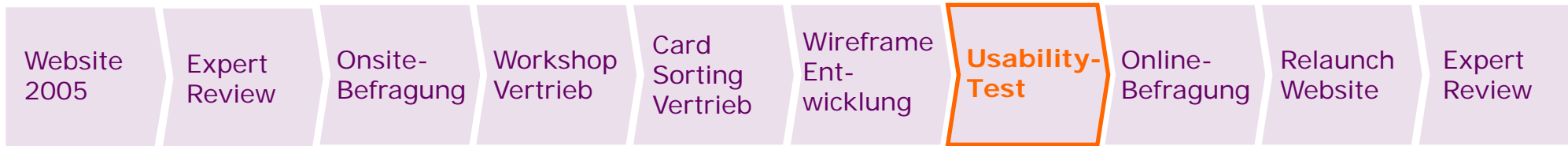
[Impressum](#) | [Disclaimer](#) | [AGBs](#)



Usability-Test der Testversion

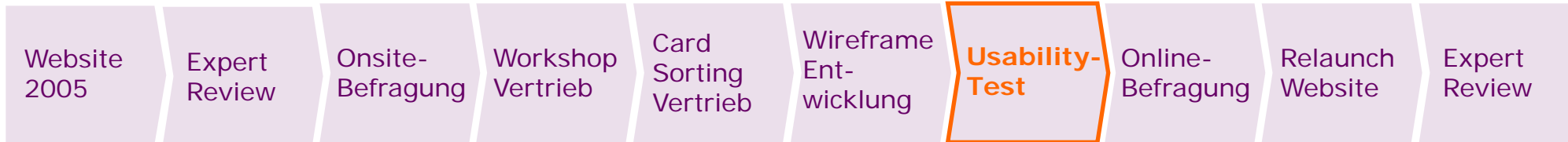
Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



- Überprüfung der **Bedienbarkeit** der neuen Website **durch zukünftige Nutzer**
- Identifikation **akuter Usability-Probleme** bei der Nutzung der Website
- Wie werden die unterschiedlichen **Navigationselemente verstanden**? Sind diese intuitiv bedienbar?
- Werden gesuchte **Informationen schnell gefunden**?
- Wirkt die **Startseite übersichtlich**? Wird auf einem Blick deutlich, welche Inhalte und Services zur Verfügung stehen?
- Wird das **neue Konzept** der Abtrennung registrierungspflichtiger Services in einem geschützten Bereich **verstanden**?

Ablauf



- **Multimethoden-Ansatz:**
 - Verhaltensbeobachtung
 - Fokussierte Interviews
 - Protokolle lauten Denkens
- **Erhebungszeitraum:**
 - 16.01.2008
 - Je 75 Minuten pro Testperson
- **Erhebungsort:**
 - Düsseldorf (DKV)
 - mobiles Usability-Lab der eResult GmbH
- **Stichprobengröße:**
 - 5 Testpersonen



Testraum: Testperson mit Interviewerin / Projektmanager

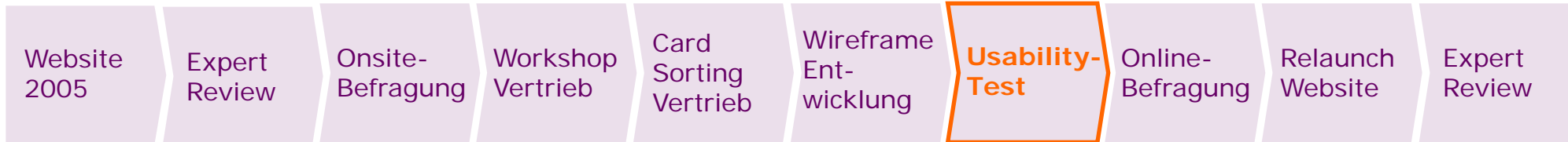
Bild der Testperson, Ton und Bildschirminhalt des Test-PC



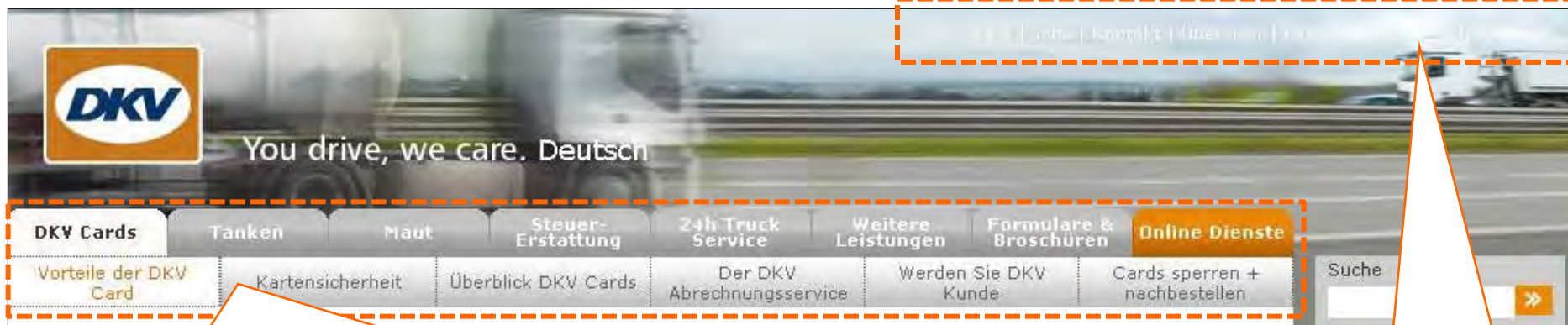
Beobachtungsraum: Videoübertragung Test-PC und Aufnahme der Testperson.

Beispiel eines Testaufbaus

Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Ausschnitt)



Startseite



☹️ Navigation verwirrend:

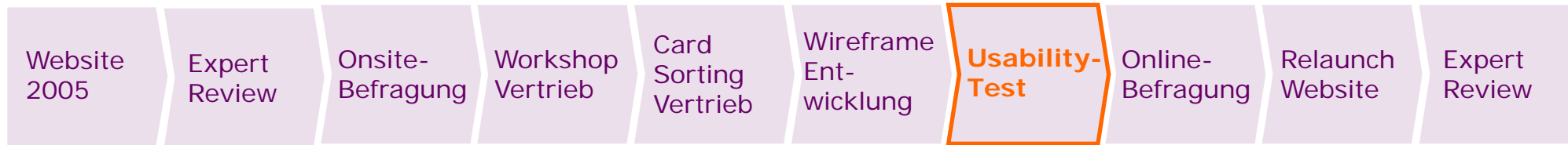
Bereits auf der Startseite ist die zweite Navigationsebene der Rubrik „DKV Cards“ eingblendet und sogar die Unterrubrik „Vorteile der DKV Card“ markiert.

Den Testpersonen war nicht verständlich, dass die zweite Navigationsebene Unterrubriken der DKV Cards darstellen. Es wurde vermutet, dass es sich um eine zweite Zeile und damit Fortsetzung der Hauptnavigation handelt.

☹️ Lesbarkeit:

Die Metanavigation ist schlecht bis gar nicht lesbar.

Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)



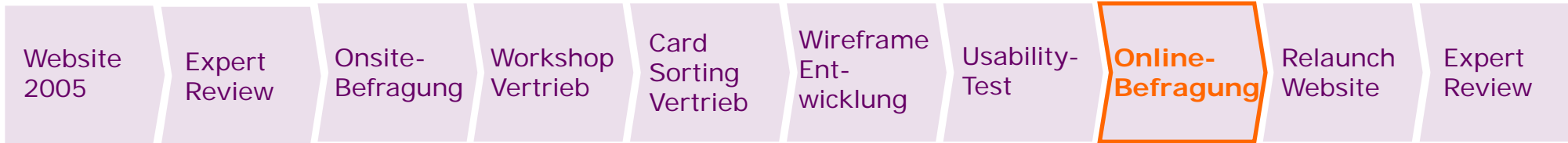
- **Zusammenhang 1. und 2. Navigationsebene unklar:** Der Zusammenhang zwischen erster und zweiter Navigationsebene hat sich für die Testpersonen nicht direkt erschlossen und bedarf einer **dringenden Überarbeitung** noch vor dem Relaunch.
- **Suchfunktion ist nicht nutzerfreundlich:** Durch den Nutzertest konnte weiterhin festgestellt werden, dass die aktuelle Suchfunktion so nicht online geschaltet werden darf. Die Suchtreffer werden nicht ausreichend beschrieben und die Sortierung ist nicht nachvollziehbar.
- **Abgrenzung des geschützten Bereichs noch nicht deutlich:** Die Testpersonen bemerkten teilweise gar nicht, dass sie sich in einem speziellen Bereich befinden.



Online-Befragung der Mitarbeiter

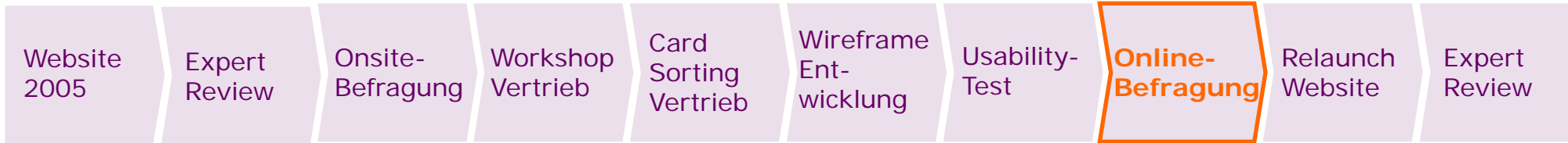
Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



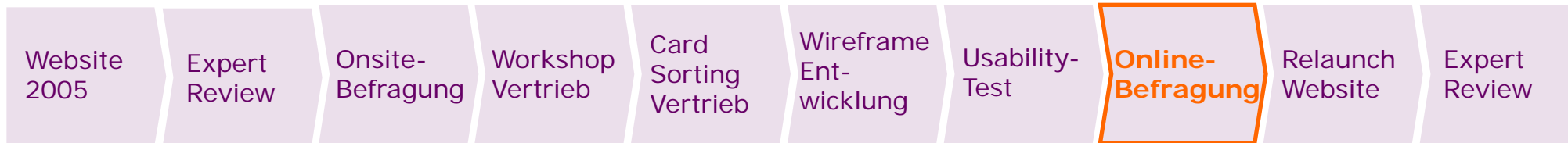
- Im Usability-Test wurden die gravierenden Probleme bei der Nutzung der Website mit Hilfe weniger Testpersonen aufgedeckt. Diese wurden behoben. Um aber auch kleine/ vielfältige **Probleme** zu finden, wurde diese Online-Befragung **noch vor der Live-Schaltung** durchgeführt.
- Weitere Fragestellungen:
 - Stellt die neue Website eine Verbesserung zur bisherigen Seite dar?
 - Wie wird die neue Website beurteilt?
 - Wird die Rubrik „**Online Dienste**“ **verstanden**? Ist für die Nutzer ersichtlich, dass es sich hier um einen registrierungspflichtigen Bereich handelt?
 - Ist die **Neustrukturierung** der Inhalte **verständlich**?
 - Wie gefällt das **neue Layout**?

Ablauf



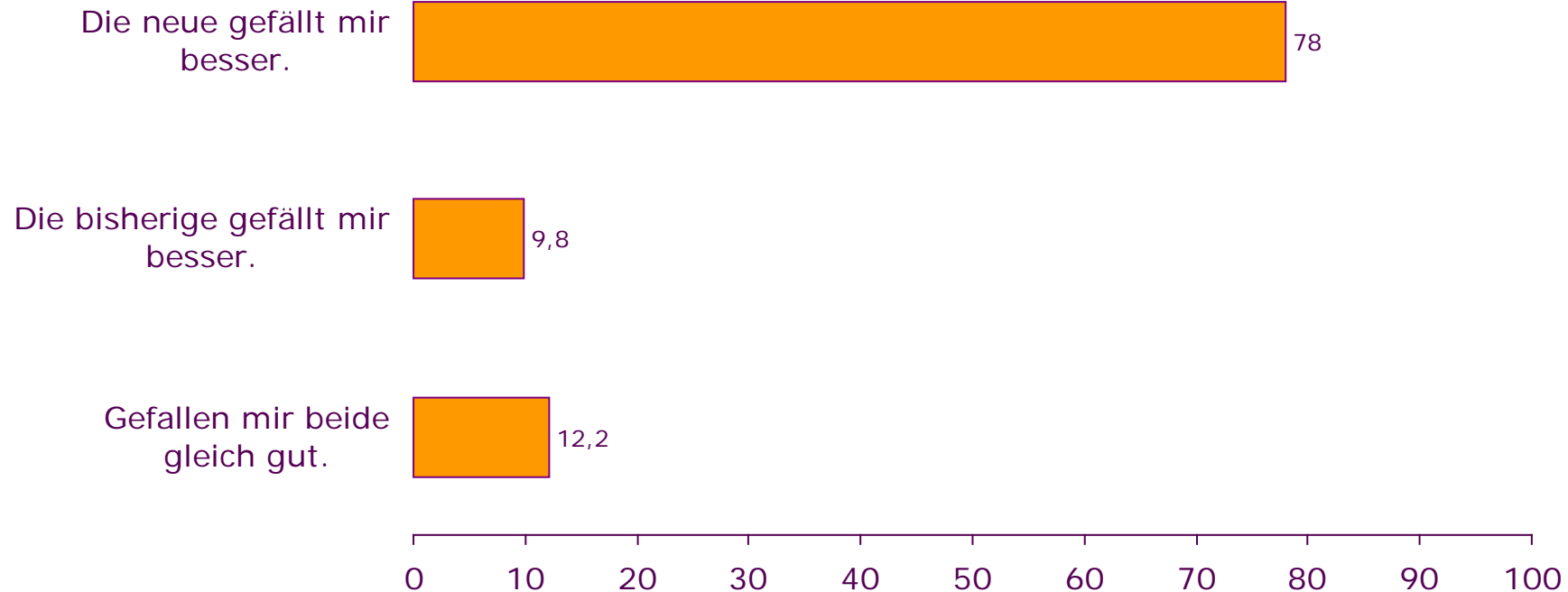
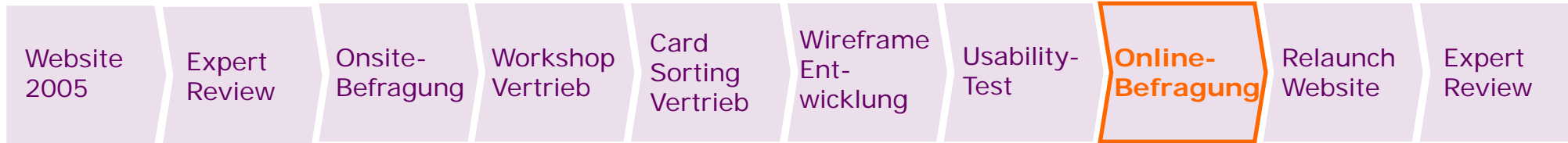
- **Teilnehmer:** 41 Mitarbeiter des DKV Euroservice
- **Erhebungszeitraum:** 13.02.2008 bis 21.02.2008
- **Ablauf der Befragung:**
 - Die Teilnehmer erhielten per E-Mail einen Link für den Zugriff auf das Testsystem.
 - Die neue Website sollten sie **mindestens 5 Minuten** nutzen.
 - Hierzu wurden ihnen **drei Aufgaben** gestellt, damit möglichst viele Bereiche der Website genutzt werden.
 - Anschließend konnte der **Fragebogen ausgefüllt** werden.

Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)



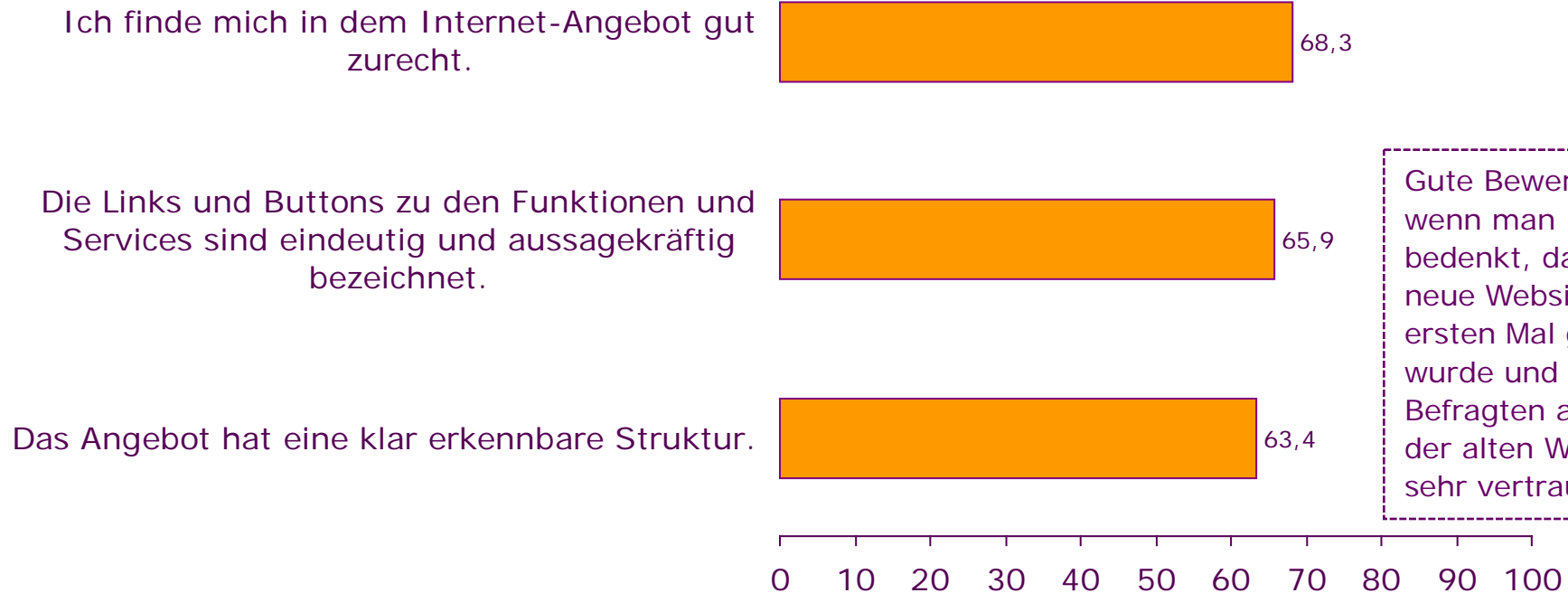
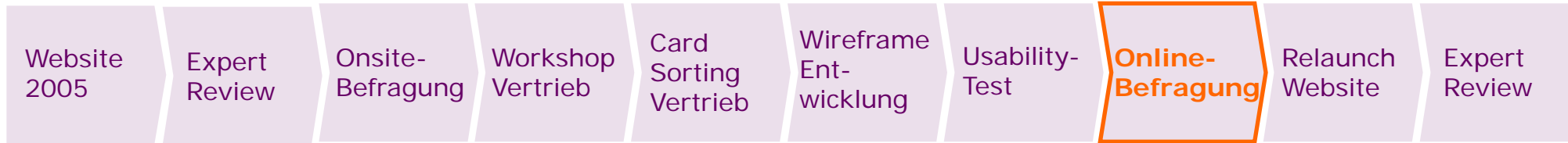
- **Deutliche Verbesserung** zur bisherigen Website
- Sie wirkt **moderner, hochwertiger, innovativer** und **sympathischer**.
- Trotz der erst einmaligen Nutzung ist die Zustimmung hoch, dass die **Inhalte den Rubriken sinnvoll zugeordnet** sind und auch die **Benennung der Rubriken aussagekräftig** ist.
- Die **Benennung** des Kundenbereichs in **Online Dienste** wurde als **passend beurteilt**.
- Auch hier zeigte sich wiederum das Problem, dass nicht allen Befragten innerhalb der Rubrik Online Dienste bewusst wird, dass es sich hierbei um den geschützten Bereich handelt.

Gesamtbeurteilung im Vergleich



n=41 , Angaben in %

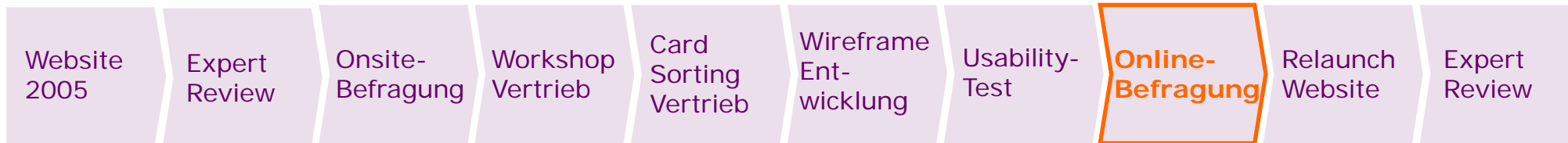
Navigation und Nutzerführung



Gute Bewertungen, wenn man bedenkt, dass die neue Website zum ersten Mal genutzt wurde und die Befragten alle mit der alten Website sehr vertraut sind.

n=41 , Angaben in % , Top Two-Skalierung

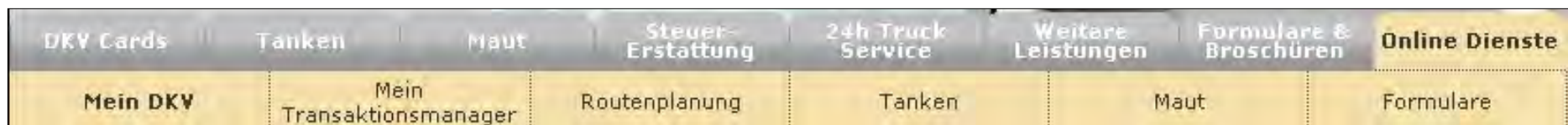
Erkenntnisse zum Bereich Online Dienste



- Befanden sich die Nutzer in den öffentlich zugänglichen Bereichen der Website, dann war der Kundenbereich Online Dienste farblich klar hervorgehoben und gleichzeitig abgetrennt.



- Wurde der Kundenbereich jedoch erst einmal betreten, dann vergaßen die Nutzer schnell, wo sie sich befanden, weil die farbliche Kennzeichnung kaum noch auffiel.



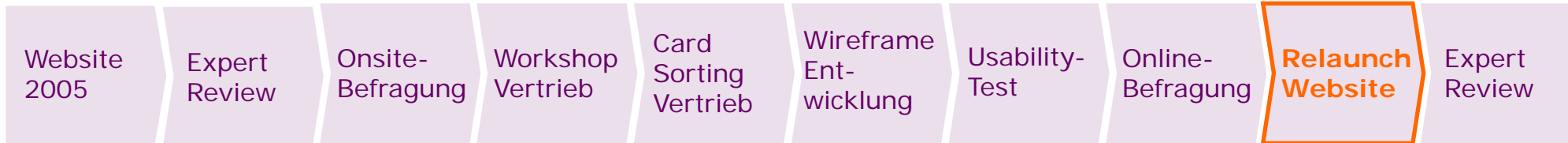
- Hier wurde das Problem aus dem Usability-Test bestätigt und noch einmal quantifiziert. Es bestand ein klarer Handlungsbedarf.



Relaunch der Website

Re-Design-Prozess im Detail

Relaunch der Website 2008



The screenshot shows the DKV website homepage with the following elements:

- Header:** DKV logo, slogan "You drive, we care.", navigation links: Über DKV | Karriere bei DKV | Kontakt | Index | Zu Favoriten hinzufügen
- Navigation:** DKV Cards, Tanken, Maut, Steuer-Erstattung, 24h Truck Service, Weitere Leistungen, Formulare & Broschüren, **Online Dienste** (highlighted)
- Breadcrumbs:** » Startseite » Startseite öffentlich
- Actions:** « Zurück, Drucken | Seite versenden
- Main Content:**
 - DKV Card – die prämierte Tankkarte für den gewerblichen Güter- und Omnibusverkehr**
 - Images of DKV cards (2005-2007 and 2008 Beste Tankkarte).
 - Text: "Bleiben Sie mobil! **Tanken, Maut, Online Dienste** und vieles mehr - der DKV bietet Ihnen mit der DKV Card **seit über 70 Jahren eine leistungsstarke Tankkarte** für ganz Europa."
 - Text: "Lassen Sie sich jetzt unverbindlich Ihre ganz **persönlichen Einsparpotenziale** aufzeigen!"
 - Text: "Vorteile DKV Tankkarte", "Leistungen pro Land", "Kartensicherheit", "Abrechnungsservice", **Ja, jetzt DKV Kunde werden!**
- Right Sidebar:**
 - Suche (Search bar)
 - Login (Benutzername, Passwort, Einloggen, Passwort vergessen?, Warum registrieren?, Registrieren)
 - TopLinks (Bitte wählen dropdown)
 - Sprache / Language



Website 2008

Über DKV | Partner bei DKV | Kontakt | Index | DKV Services

DKV Card Tanken Maut Autofahrer Service Werkstatt Fahrerassistenz **Online Dienste**

Startseite » Startseite öffentlich

Zuhause **Drucken** | Seite verwalten

DKV Card - die prämierte Tankkarte für den gewerblichen Güter- und Omnibusverkehr

Sie für alles: **Tanken, Maut, Online Dienste** und vieles mehr - der DKV bietet Ihnen mit der DKV Card seit **über 70 Jahren eine leistungsstarke Tankkarte für ganz Europa.**

Lassen Sie sich jetzt unverbindlich Ihre ganz **persönlichen Einsparpotenziale** aufzeigen!

Vorteile DKV Tankkarte: **Kartenzahlung** Leistungen pro Land: **Abrechnungsservice**
Ja, jetzt DKV Kunde werden!

Sie sind noch kein DKV Kunde? Eine Themenauswahl für Sie:

Unsere Maut Service:
 Mit DKV sparen Sie bei der Abrechnung Ihrer Mautgebühren Zeit und Geld. Sie bezahlen **hargeldlos an fast allen Autobahnen, Brücken, Pässen, Tunneln und Fährlinien in ganz Europa.**

Jetzt: Maut in Frankreich - jetzt kostenlos registrieren und Rabatte sichern!

Medienleistungen pro Land: **Der DKV Maut Service**
 Wichtige Houländer: **Der Mautmanager Professional**
 Mautkarte Europa: **Mautrechner Deutschland**

Sie sind bereits DKV Kunde? Das könnte Sie interessieren:

Unsere Online-Dienste:
 Nutzen Sie die vielfältigen **kostenlosen Online-Dienste** in unserem exklusiven **Kundenbereich**, z.B. Tankplaner, Dieselpreisservices, UKW-Routerplaner mit Mautberechnung = Tankempfehlung, Formulare, Fahrverbote und vieles mehr.

Überblick DKV Online Dienste: **Jetzt kostenlos registrieren!**
 Tankmanager: Online Archivierung von Tankgeschäften

Mehrwertsteuer-Rückerstattung:
Verschenken Sie kein Geld und erhöhen Sie Ihre Liquidität! Nutzen Sie Ihre Möglichkeiten, die Ausländermehrwertsteuer zurückzufordern.

Lassen Sie sich z.B. die Mehrwertsteuer **sofort mit der nächsten Bezahlung** rückerstatten.

Wir helfen Ihnen dabei und stehen mit Rat und Tat zur Seite, Vertrauen Sie uns und entspannen Sie sich. **Verwaltungs Aufwand, Stress und Renner!**

Meer Informationen zur Mehrwertsteuer-Rückerstattung

DKV - das Unternehmen
 Seit über 70 Jahren ist der DKV das **führende Serviceunternehmen im Straßenverkehr- und Omnibusverkehr** auf Europas Straßen. Lernen Sie uns und unsere umfassenden Serviceleistungen kennen!

Unternehmensdarstellung: **Kontakt**
 DKV News: **Jobs & Karriere**
 Presse: **Region & Themen**
 Kundenmagazin: **Wiederführende Links**
 Einkaufsbedingungen für Lieferanten

Jetzt DKV Kunde werden

Werden auch Sie DKV Kunde und profitieren Sie von unserem einzigartigen Tankstellennetz und unserem überzeugenden Service!

Neukundenformular DKV Tankkarte

DKV News
 22.10.08: **Reise-Büro-Tipp:** Verkehrsbehinderung im November/Dezember
 22.10.08: **Tunnel Preis:** Termine der Sperrungen für den Schwerverkehr
 15.10.08: **Neue Ausgabe von DKV Kundenmagazin "Truck, Bus & Co. Online"**
 08.10.08: **Reiz Frankreich:** Temporäre Maßnahmen für Frankreich: Autobahnstreiber laufen los
Alle DKV News

Branchen-News
 29.10.08: **Bus für Wladimir:** Ihre Antrittsfeier, erkennen, erreichen und bewegt leben
 29.10.08: **Erzzeit erwarten:** Auftragsbruch bei MAN
 29.10.08: **Bus-Motorsport:** Wie sollen Kampagne funktionieren
Alle Branchen-News

DKV Kontakt
 Wir sind täglich 24h für Sie da!
Anschrift:
 DKV EURO SERVICE GmbH + Co. KG
 Vogelwanger Weg 49
 49470 Düsseldorf
Telefon:
 +49(0)211-4392-0
E-Mail: info@euroworldservice.com
 Debitnummern 24h Truck Service Nummer:
 00800 - 365 24 365

» **Zuhause** | Autor: van Heek, Meijer | letzte Aktualisierung: 29.10.08 10:07 | Impressum | Datenschutz

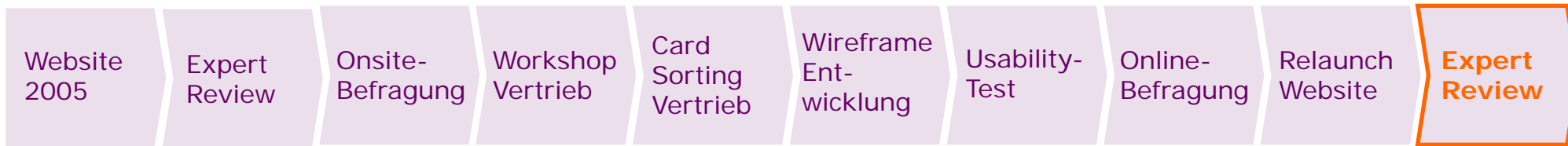
- Der Reiter **Online Dienste** (Zugang zum geschützten Bereich) wird farblich klar hervorgehoben und auch innerhalb des Bereichs verdeutlicht eine farbliche Kennzeichnung die Besonderheit des Kundenbereichs.



Expert Review – Benchmarking 2008

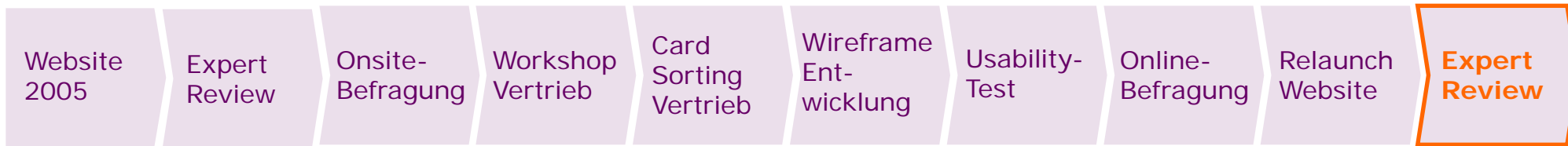
Re-Design-Prozess im Detail

Ziele bzw. Fragestellungen



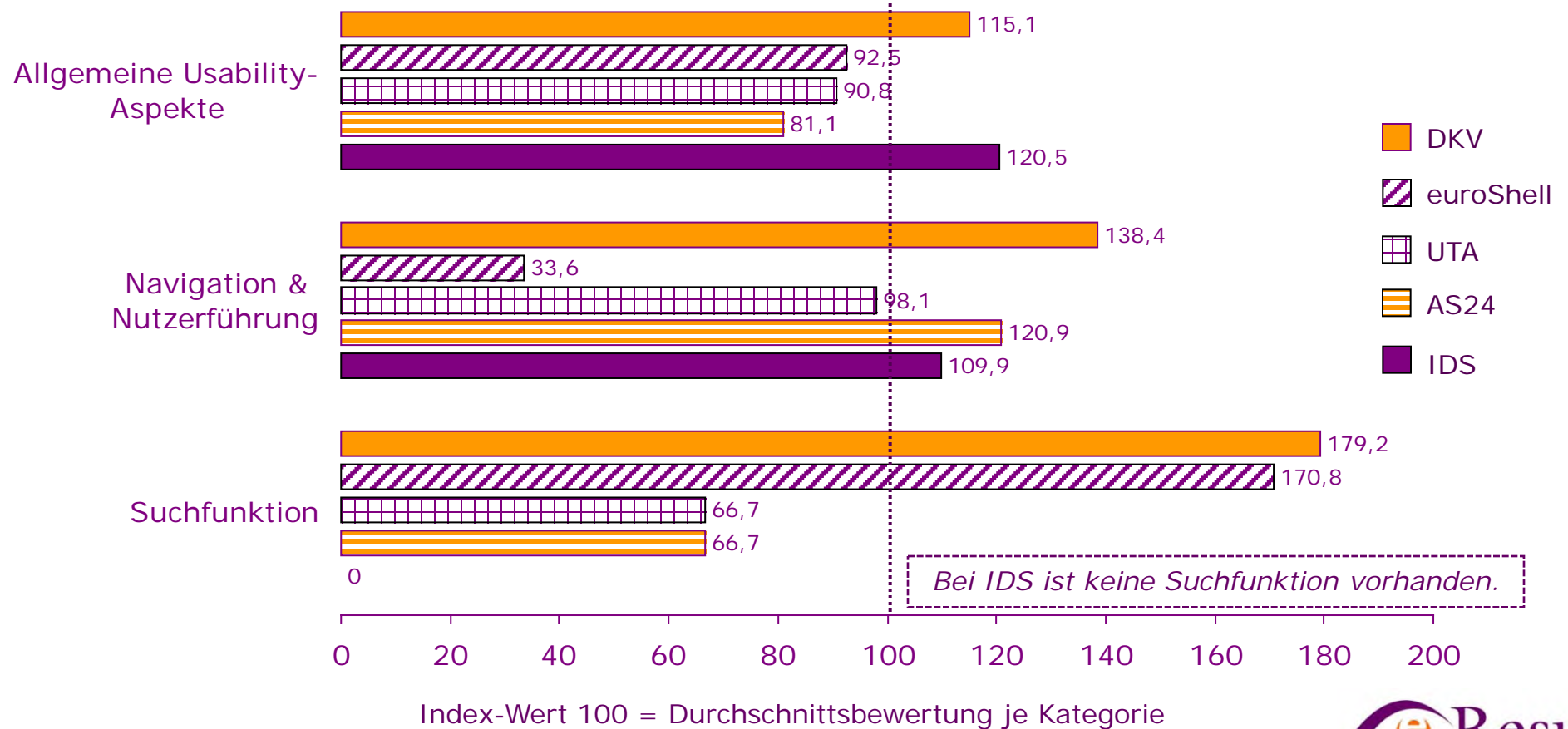
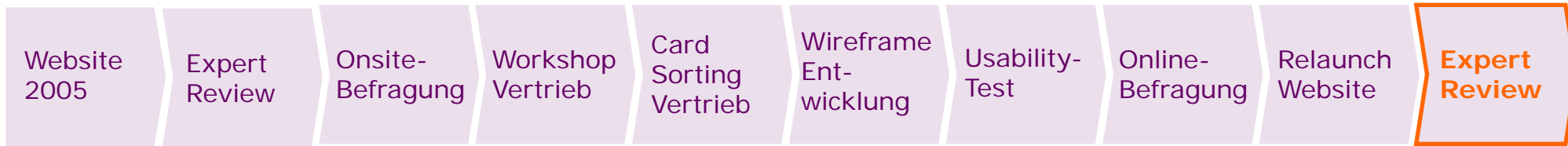
- Wie schneidet die **neue** DKV Website im **Vergleich zu den Konkurrenzseiten** ab?
- Wo können noch Verbesserungspotentiale identifiziert werden?
- Es wurden **Empfehlungen** zur Verbesserung der Nutzungsfreundlichkeit (Usability) und Likeability der neuen Website aufgezeigt und **abgeleitet**.

Ablauf

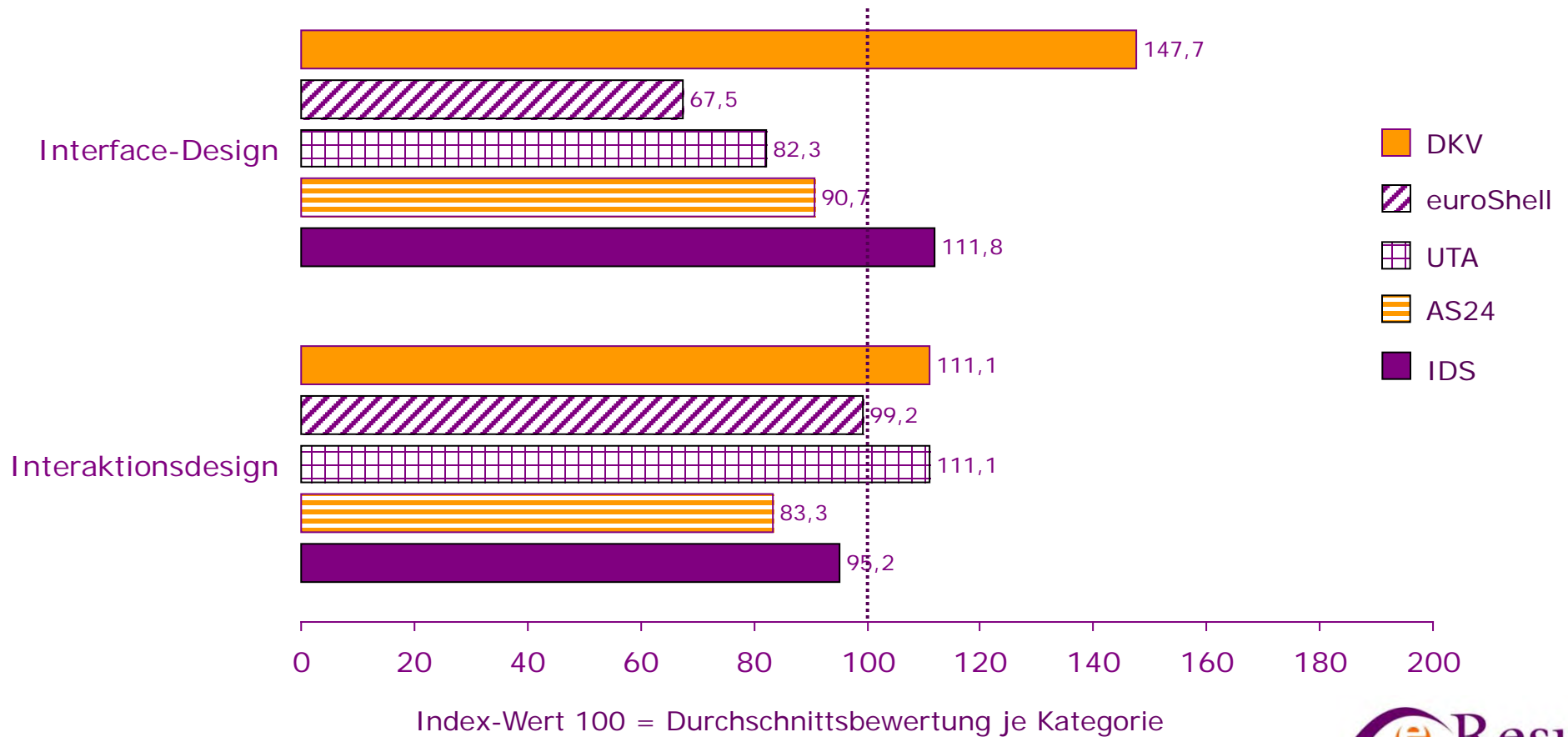
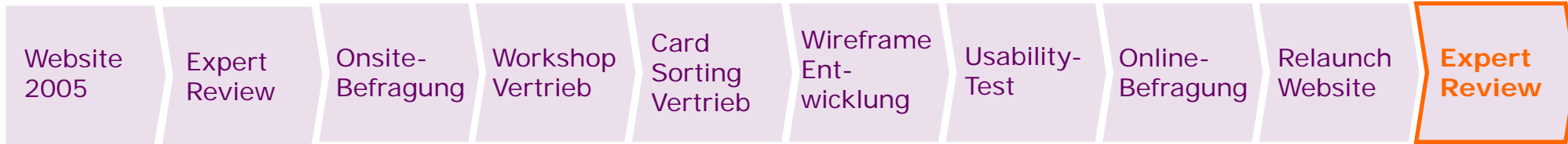


- Es haben wiederum drei **Usability- und Online-Marketing Experten** die DKV-Website und vier Wettbewerber-Webseiten bewertet.
- Dabei wurden die gleichen Kriterien wie im ersten Expert Review zugrunde gelegt - ein Bewertungskatalog mit mehr als 100 Kriterien - aufgeteilt in fünf Kategorien:
 - Allgemeine Usability-Aspekte
 - Navigation & Nutzerführung
 - Gestaltung der Suchfunktion
 - Interface-Design
 - Interaktionsdesign

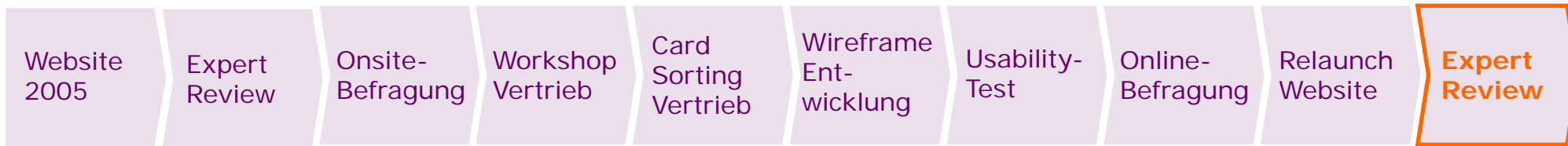
Webauftritte im Vergleich (1/2)



Webauftritte im Vergleich (2/2)

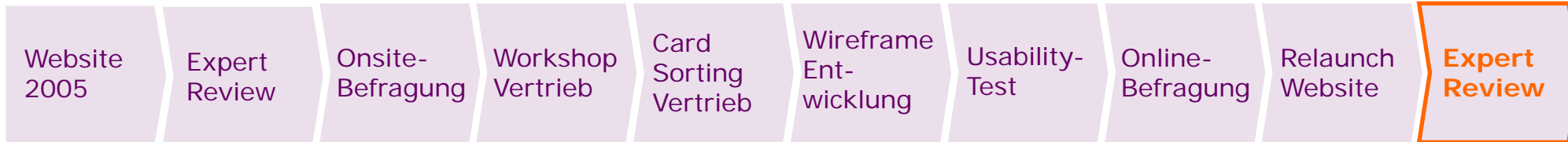


Erkenntnisse bzw. Ergebnisse (Zusammenfassung)



- **Platz 1 für den DKV:** Die DKV-Website schneidet im Vergleich zur Konkurrenz am besten ab.
- **Verbesserungspotential** wurde in Detailfragen identifiziert: So wurden z.B. Defizite bei der Darstellung der Website in verschiedenen Browsern festgestellt.
- **Navigation & Nutzerführung sehr gut:** Sehr positiv im Vergleich zur Konkurrenz ist die verständliche Navigation und Nutzerführung. Es werden sehr gute Orientierungshilfen geboten.
- **Abgrenzung des Kundenbereichs ist ersichtlich:** Und auch die Trennung von registrierungspflichtigen Services und dem öffentlichen Bereich ist klar erkennbar.

Login in den Kundenbereich



Über DKV | Karriere bei DKV | Kontakt | Index | Zu Favoriten hinzufügen

DKV You drive, we care.

DKV Cards | Tanken | Maut | Steuer-Erstattung | 24h Truck Service | Weitere Leistungen | Formulare & Broschüren | **Online Dienste**

» Startseite » **Startseite öffentlich**

« Zurück Drucken | Seite versenden

DKV Card – die prämierte Tankkarte für den gewerblichen Güter- und Omnibusverkehr

704910 215678 50...
 0-KV 1234
 BRUMMI & CO.
 21.5678 5009 90
 NEW CARDHOLDERS | SWISS BANK CORP.

Bleiben Sie mobil... Dienste und

Online Dienste & Login:
 Auf der Website besteht ein klare und für den Nutzer nachvollziehbare Trennung zwischen dem Kundenbereich und den für alle Nutzer zugänglichen Bereichen.

Suche >>

Login

Benutzername:

Passwort:

Einloggen

Passwort vergessen?

Warum registrieren?

Registrieren

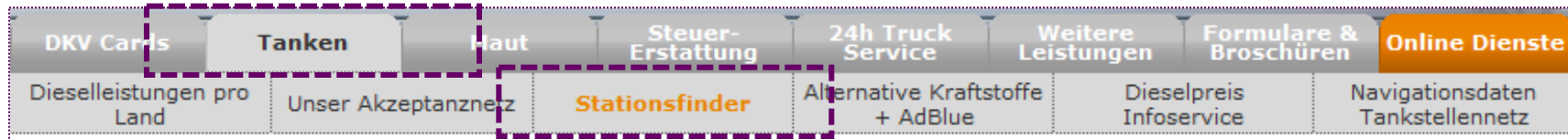
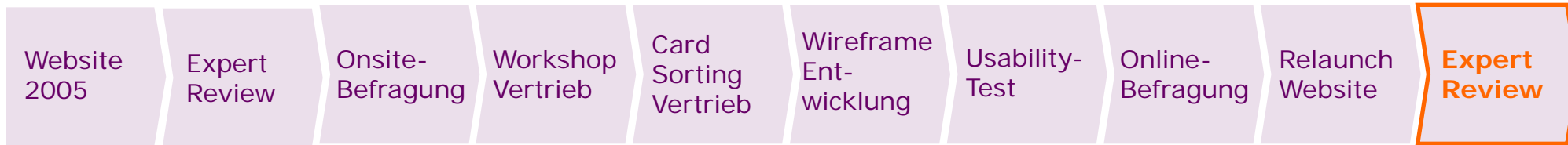
TopLinks

Bitte wählen >>

Sprache / Language

Ja, jetzt DKV Kunde werden!

Kennzeichnung der Positionierung



😊 **Übersichtlichkeit & Highlighting:**
 Die Hauptnavigation ist dank der Reiter sehr übersichtlich. Dem Nutzer ist auch durch das Highlighting immer klar, wo er sich aktuell befindet.



Learnings

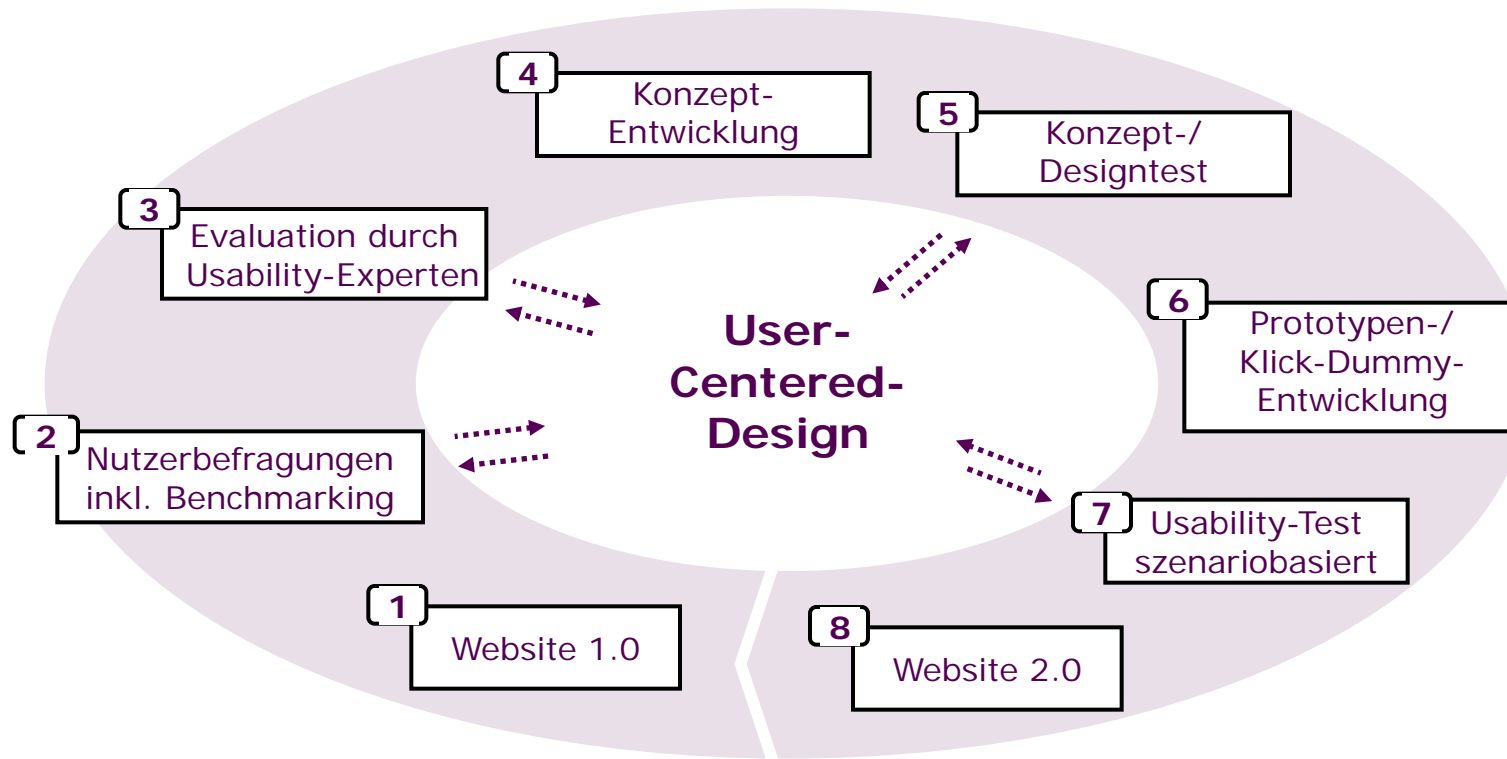
Learnings für zukünftige Projekte (1/2)

- Die **Neuentwicklung** der Website hat sich letztlich über **fast 3 Jahre** hingezogen. In einem solchen Zeitraum entwickeln sich das Internet und seine Technologien rasant weiter.
- Dementsprechend ändern sich auch Nutzeransprüche.
- **1. wichtige Erkenntnis: Beschleunigung des Prozesses**
Definition einer Roadmap mit konkreten zeitlichen Eckpunkten zu Beginn des Prozesses
- **2. wichtige Erkenntnis: Nutzer immer wieder einbeziehen**
Dies ist notwendig um zum einen der Änderung der Nutzeranforderungen gerecht zu werden. Zum anderen soll verhindert werden, dass die Website am Anwender vorbei entwickelt wird.

Learnings für zukünftige Projekte (2/2)

- Es ist enorm wichtig, den Fokus auf die Nutzeranforderungen zu legen und klare Ziele für den Re-Design-Prozess zu definieren.
- Nicht die Wünsche der Programmierer und Internetverantwortlichen stehen im Vordergrund.
- Weiterhin muss noch vor der Konzepterstellung die **Informationsarchitektur** grundlegend überdacht bzw. **überarbeitet** werden. Hieraus ergeben sich ggf. **Restriktionen für die Navigationsarchitektur** der neuen Website.
- Zur Informationsarchitektur zählt ebenso die Abgrenzung öffentlicher Bereiche zu registrierungspflichtigen Bereichen/ einem Kundenbereich.

Idealer Re-Design-Prozess



Erfolgsfaktor: Systematische Vorgehensweise auf Basis von Experten- und Nutzerbewertungen



Kontakt & Ansprechpartner

Kontakt & Ansprechpartner

Projektteam: Thorsten Wilhelm, Katja Steinebach

☎ 0551 - 5177426

✉ thorsten.wilhelm@eresult.de

📄 0551 - 49569330

eResult GmbH

Planckstr. 23

37073 Göttingen

URL: www.eresult.de (Unternehmensauftritt)

Blog: www.usabilityblog.de



Wilhelm



Steinebach