



Fallstudie

User Experience Review
www.zuerich.com

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



- **Der Kunde**

- » Als marktorientierte Non-Profit Organisation nimmt Zürich Tourismus vielfältige Aufgaben wahr.
- » Es soll ein weitreichendes Destinationsmarketing im Bereich Freizeit- und Geschäftstourismus sichergestellt werden.
- » Zuerich.com verzeichnete 2011 1,7 Mio. Besucher.

- **Der Auftrag**

- » Optimierung der User Experience und des Ersteindrucks
- » Überprüfung des Navigationskonzeptes (inkl. Wording)
- » Optimierung des Nutzwertes und des Inspirationscharakters
conversionrelevanter Funktionen und Prozesse
- » Erhöhung der Verweildauer und Wiederkehrrate



Ablauf des Projektes





Nächstes Kapitel

Exemplarische Ergebnisse

Darstellung positiver Aspekte

The screenshot displays the footer of the TripAdvisor.de website. It is organized into several columns and sections:

- Left Column:**
 - Buttons for "ZÜRICHCARD", "Restaurants", and "Mietwagen".
 - Logo for "tripadvisor.de" with the text "Reisende teilen Ihre Zürich Urlaubserfahrungen."
 - Section "ÜBER DIESE WEBSEITE" with links: Sitemap, Impressum, AGB, Datenschutzerklärung, ZTEExtra: Zürich Tourismus - Jobs, Partner, Infos, and Kontakt: +41 (0) 44 215 40 00, information@zuerich.com.
- Middle Column:**
 - Section "BESTELLEN / BUCHEN / DOWNLOAD" with links: Hotels, Restaurants, Touren, ZürichCARD, Mietwagen, Gutscheine, Tickets, Souvenirs, and Broschüren.
- Right Column:**
 - Section "CHOOSE LANGUAGE" with links: Deutsch, English, Français, Italiano, Español, Русский, العربية.
 - Section "NEWSLETTER BESTELLEN" with an input field "Ihre E-Mail Adresse" and a "SENDEN" button.
 - Social media icons for Facebook, Flickr, and Youtube.

😊 Vorbildlicher Footer:

Am Ende der Seite sind alle typischen Informationen auffindbar, zusätzlich sind auch Schnelleinstiege verfügbar. Der Bereich ist gut strukturiert.

Darstellung eines Problems

Home +41 (0) 44 215 40 00 Stadtplan Webcam 19° Choose Language Suchen

zürich
World Class. Swiss Made.

BESUCHER | MEETING & KONGRESS | MEDIEN | TRAVEL TRADE | PREMIUM SERVICE | FILM OFFICE

ÜBERNACHTEN Hotels / Angebote / Apartments / B&B / Hostels / Camping	GASTRONOMIE Restaurants / Cafés und Bars / Nightlife	TOUREN Stadtführungen / Stadtrundfahrten / Ausflüge / Gruppenanlässe	ERLEBEN Sehenswürdigkeiten / Shopping / Kultur / Events / Natur / Wellness / Rund um Zürich	INFORMATION Kontakt / Anreise / Transport / Facts / ZürichCARD / Broschüren
--	--	--	---	---

☹️ **Zusammengehörigkeit wird nicht klar:**

Die Gestaltung verdeutlicht nicht ausreichend, dass der derzeit dargestellte Finder (Unterkategorien) zum ausgewählten Hauptmenüpunkt gehört.

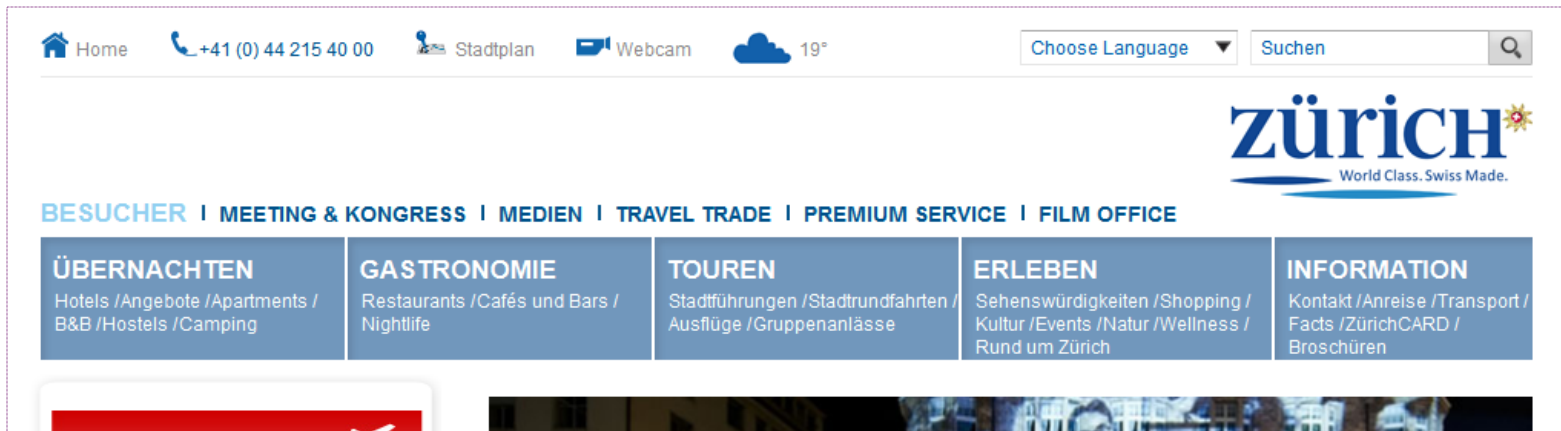
☹️ **Gestaltung nicht selbstbeschreibend:**

Erst bei Berührung mit dem Cursor/der Maus wird deutlich, dass die per Schrägstrich getrennten Begriffe Links sind. Derzeit wirken diese eher wie eine funktionslose Aufzählung. Eine Separierung durch schlichte Schrägstriche ist ungewohnt und unästhetisch.

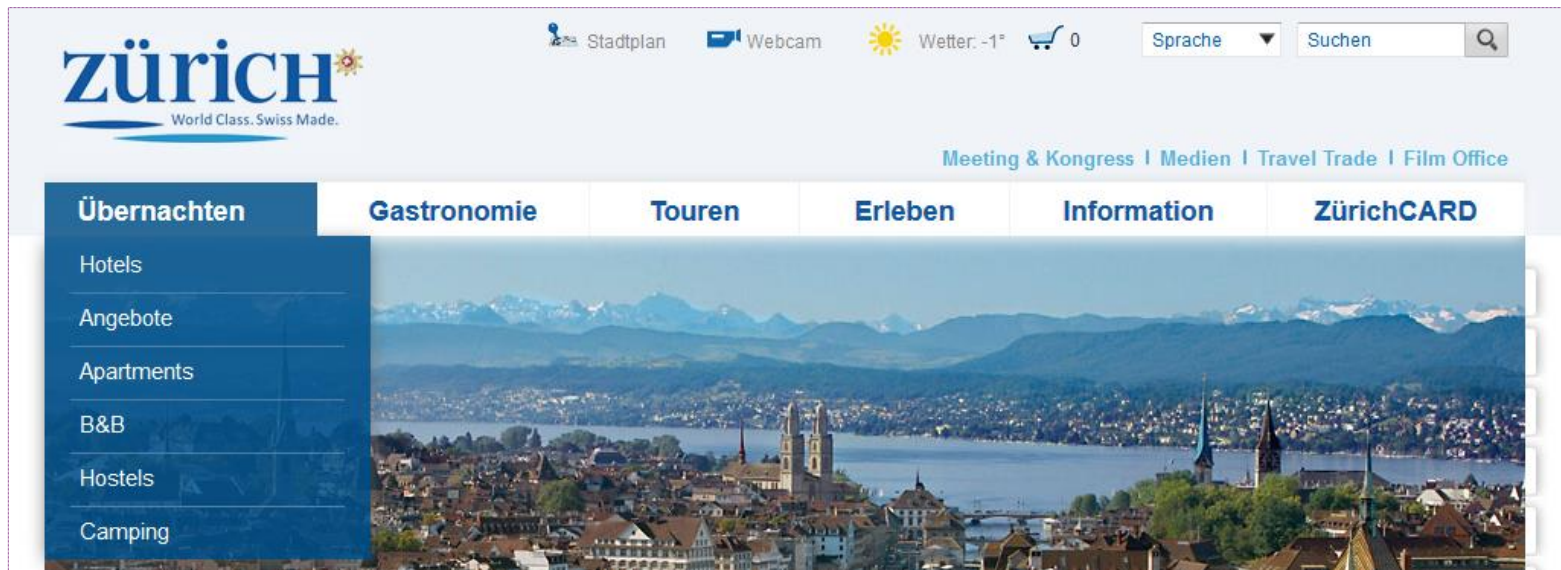
Darstellung der Empfehlungen

- ➔ **Hauptnavigation in den Fokus rücken:** Die Schriftgröße der Hauptnavigation sollte erhöht werden, um mehr Aufmerksamkeit auf diese zu lenken. Da „Premium Service“ und „Film Office“ in Zukunft entfallen sollen (siehe Briefing), ist genügend Platz vorhanden. Die Zusammengehörigkeit zwischen erster und zweiter Navigationsebene sollte durch einen einheitlichen Hintergrund verbessert werden. A
- ➔ **Grafik als Separator:** Für eine ansprechendere Gestaltung sollten Sie die Unterpunkte in den Findern anders trennen, beispielsweise ebenfalls mit einfachen senkrechten Strichen oder durch vertikale Anordnung. B

Umsetzung



Vorher



Nachher:
Die Hauptnavigation tritt deutlich in den Vordergrund. Die Hierarchie ist klar erkennbar (Umsetzung erfolgte durch Design-Agentur).



Darstellung eines Problems

The image shows two screenshots of a web application interface for searching restaurants in Zurich. The top screenshot shows a search bar 'Suche nach Name' and a filter section with dropdowns for 'Kategorie' (set to 'Alle'), 'Art' (set to 'Alle'), 'Stadt-Kreise' (set to '(1) City'), and 'Restaurants für...' (set to 'Alle'). A dropdown menu is open under 'Kategorie', listing various cuisines with checkboxes. The 'Italienisch' option is selected, and its checkbox is checked. A red arrow points to this checkbox. The bottom screenshot shows the same interface, but the dropdown menu is closed, and a loading spinner is visible below the filter section.

☹ **Umständlich:**

Das Pulldown-Menü suggeriert, dass eine Mehrfachauswahl möglich ist. Klickt der Nutzer jedoch eine Checkbox an, lädt die Seite direkt neu und das Menü schließt sich. Dies ist nicht erwartungskonform und erschwert das Filtern unnötig.

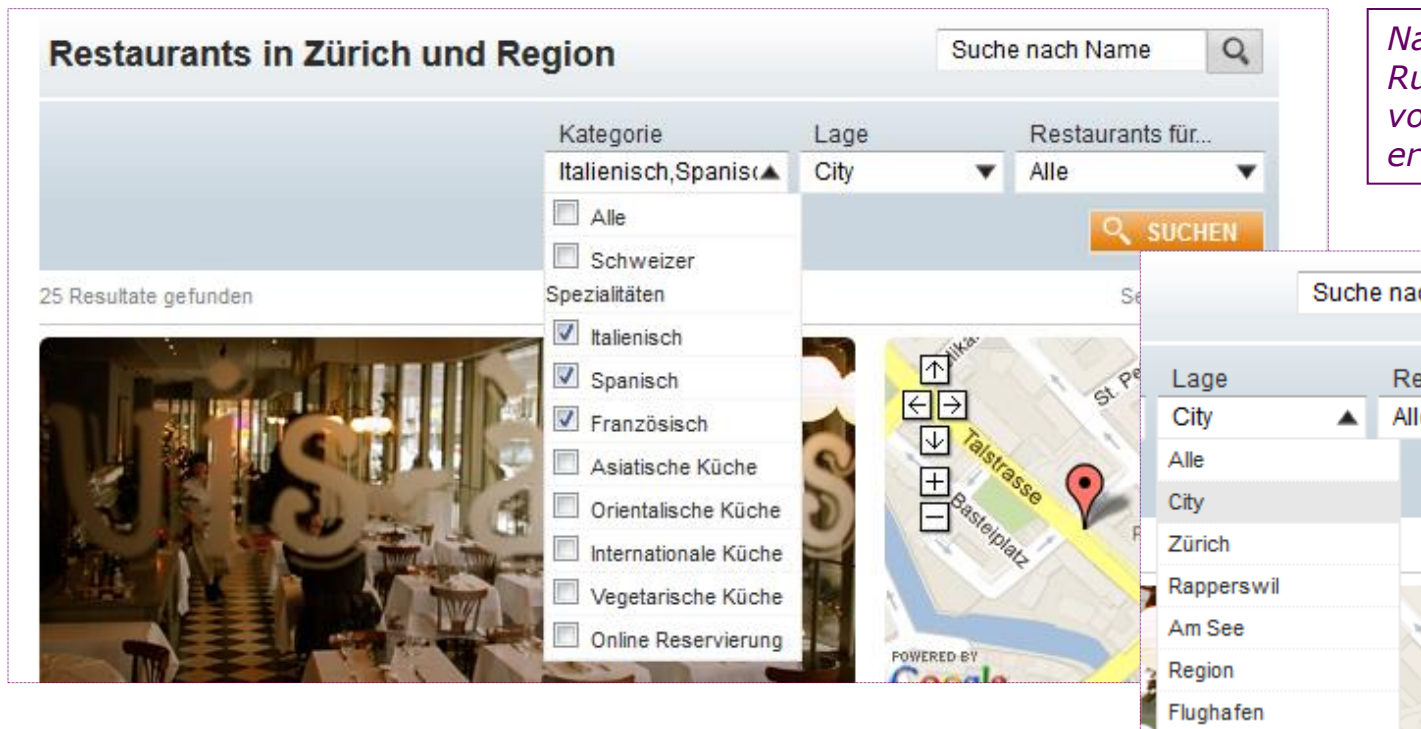
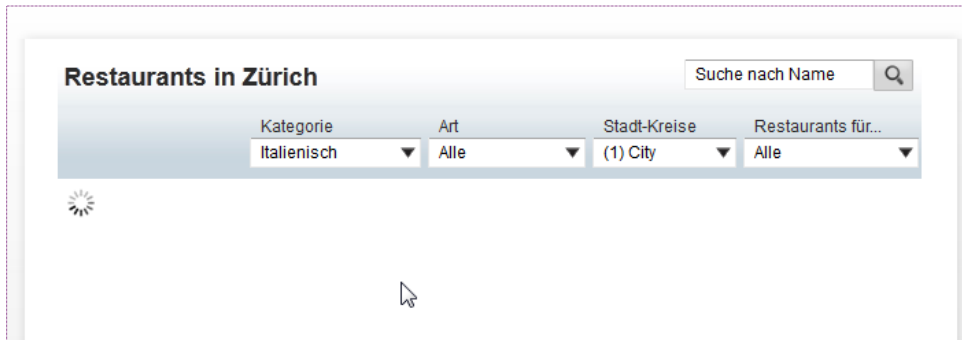
Darstellung der Empfehlungen

- ➔ **Mehrfachauswahl mit Bestätigung anbieten:** Die Mehrfachauswahl innerhalb der Pulldown-Menüs sollte erhalten bleiben. Allerdings darf sich das Fenster nicht schließen, bevor der Nutzer seine Auswahl abgeschlossen hat. Daher sollte ein „übernehmen“ Button eingefügt werden. Erst nach Klick auf diesen Button schließt sich das Menü und die Liste wird neu geladen (das Menü schließt sich ebenfalls bei nochmaligen Klick auf den Pfeil oder bei Klick außerhalb der Fläche).
- ★ *Anregung:* Die Nummern vor den Stadtkreisen sind für Besucher überflüssig und können entfernt werden.

A

Umsetzung

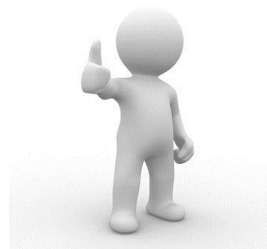
Vorher



Nachher: Der Nutzer kann in Ruhe eine Mehrfachauswahl vornehmen, die Funktion ist erwartungskonform.

Der Nutzen

- ✓ Analyse durch erfahrene und bekannte Consultants, die das Business verstehen
- ✓ 29 konkrete Empfehlungen zur Behebung von Usability-Schwächen und der Weiterentwicklung des Portals
- ✓ 1 anschaulicher Ergebnisband mit Management Summary, vielen Visualisierungen und Good Practices
- ✓ Lieferung der Ergebnisse innerhalb von 6 Tagen nach Projektstart
- ✓ Kontinuierliche und kostenlose Beratung während der Umsetzung der Empfehlungen
- ✓ Verbesserte User Experience, weniger Abbrüche und zufriedenerer Nutzer



Kundenstimme



„Mit der Expertenbewertung von zuerich.com durch eResult waren wir sehr zufrieden. Die unabhängige Analyse hat uns geholfen, eigene Vorstellungen richtig einzuordnen und im positiven Sinne zu verändern.“

Der anschauliche Ergebnisband, den wir von eResult erhalten haben, beinhaltet zahlreiche neue Anregungen, die zeitnah in die Umsetzung gelangt sind. Die aus der Analyse abgeleiteten Maßnahmen haben dazu beigetragen, die Zugriffszahlen als auch die Verweildauer der Website weiter zu optimieren.“



Wolfgang Gleirscher, Head of Web & E-Commerce
ZÜRICH TOURISMUS



Diese und weitere Kunden profitierten ebenfalls von unserer Beratung:



Verbessern auch Sie die User Experience Ihrer digitalen Anwendung – für zufriedene Kunden und mehr Umsatz!



Für Ihre Fragen und Wünsche bin ich gern für Sie da.



Elske Ludewig

Senior UX-Consultant & Teamleiter qualitative Forschung

☎ 0551 51 77-424

✉ elske.ludewig@eresult.de

Immer in Ihrer Nähe: Büros in Göttingen, Hamburg und Frankfurt am Main