

## Inhaltsverzeichnis

---

Geleitwort .....	V
Konventionen .....	XIII
<i>1 Usability bei SAP-Projekten .....</i>	<i>1</i>
1.1 Praktischer Bedarf für Usability Management .....	1
1.2 Usability Management = Usability + Management .....	7
1.3 Aufbau des Buches .....	13
1.4 Business Case für Usability Management .....	14
1.5 An wen wendet sich dieses Buch? .....	19
1.6 Zusammenfassung und Ausblick .....	21
<i>2 Produktivitätsfaktor Usability Management .....</i>	<i>23</i>
2.1 Usability Management erhöht die Produktivität .....	23
2.2 Usability Management spart Kosten bei der Einführung .....	33
2.3 Usability Management verringert Stress .....	37
2.4 Zusammenfassung und Ausblick .....	49
<i>3 Gesetze, Verordnungen, Normen .....</i>	<i>51</i>
3.1 Arbeitsschutzgesetz und Bildschirmarbeitsverordnung .....	52
3.2 Behindertengleichstellungsgesetz .....	53
3.3 DIN EN ISO 9241: Ergonomie der Mensch-System-Interaktion .....	55
3.4 Zusammenfassung und Ausblick .....	77
<i>4 Vorgehensmodell zum Usability Management .....</i>	<i>79</i>
4.1 Systematisch, ASAP-kompatibel und benutzerorientiert: Erfolgsfaktoren von Usability Management .....	80
4.2 Das Vorgehensmodell im Überblick .....	86
4.3 Exkurs: Ergonomische Stellschrauben .....	104
4.4 Zusammenfassung und Ausblick .....	106

## *Inhaltsverzeichnis*

---

5	<i>Projekteinstieg</i> .....	109
5.1	Ergonomische Projektziele.....	110
5.2	Projektumfang und Projektaufgaben.....	114
5.3	Beteiligung.....	118
5.4	Projektstandards.....	129
5.5	Ergonomischer Meilenstein 1.....	130
5.6	Zusammenfassung und Ausblick.....	131
6	<i>Anforderungsanalyse</i> .....	133
6.1	Nutzungskontextanalyse: Aufgaben, Benutzer, Technik.....	135
6.2	Anforderungen.....	160
6.3	Ergonomischer Meilenstein 2.....	171
6.4	Zusammenfassung und Ausblick.....	171
7	<i>Sollkonzeption</i> .....	173
7.1	Arbeitsprozess- und Dialoggestaltung.....	175
7.2	Ergonomischer Rollenzuschnitt.....	197
7.3	Evaluation mit Benutzern.....	206
7.4	Ergonomischer Meilenstein 3.....	209
7.5	Zusammenfassung und Ausblick.....	210
8	<i>Realisierung</i> .....	213
8.1	Aufbau testbarer (Teil-)Prozesse.....	216
8.2	Evaluation testbarer (Teil-)Prozesse mit Benutzern.....	218
8.3	Evaluation integrierter Arbeitsprozesse.....	230
8.4	Ergonomischer Meilenstein 4.....	235
8.5	Zusammenfassung und Ausblick.....	235
9	<i>Schulung</i> .....	239
9.1	Qualifizierung der Projektbeteiligten.....	240
9.2	Lernsystem.....	247
9.3	Zusammenfassung und Ausblick.....	256

10	<i>Go Live &amp; Optimierung</i> .....	259
10.1	Test im Echtbetrieb und Optimierung .....	260
10.2	Ergonomischer Meilenstein 5 .....	264
10.3	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	269
10.4	Zusammenfassung und Ausblick.....	273
11	<i>Usability Care</i> .....	275
11.1	Überblick.....	276
11.2	Ergonomische Ist-Analyse .....	278
11.3	Systemanpassung.....	302
11.4	Wirkungskontrolle.....	309
11.5	Zusammenfassung und Ausblick.....	314
12	<i>Erfolgsfaktoren</i> .....	317
12.1	Erfolgsfaktor Projektplanung .....	318
12.2	Erfolgsfaktor Zielklarheit.....	321
12.3	Erfolgsfaktor Wissen.....	326
12.4	Erfolgsfaktor Kommunikation.....	328
12.5	Erfolgsfaktor Verbindlichkeit .....	330
12.6	Zusammenfassung und Ausblick.....	332
13	<i>User-Centered Design-Prozess der SAP AG</i> .....	333
13.1	Herausforderungen an die SAP AG.....	333
13.2	Benutzbarkeit im Vergleich zu Gebrauchstauglichkeit.....	336
13.3	Prinzipien des User-Centered Design .....	337
13.4	Was passiert konkret im UCD? .....	343
13.5	SAP-Produktstandard Usability, Styleguides .....	353
13.6	Zusammenfassung .....	354
	Literaturverzeichnis .....	357
	Dank.....	365
	Über die Autorinnen und Autoren.....	367
	Sachregister.....	371

## Konventionen

---

In diesem Buch gelten folgende Konventionen:

*Software-Ergonomie, Gebrauchstauglichkeit, software-ergonomische Qualität* und *Usability* werden synonym verwendet. Entsprechend meint z.B. „software-ergonomische Anforderungen“ immer die Anforderungen, deren Erfüllung die Usability einer SAP-Software erhöht.

Häufig wird eine „herkömmliche Vorgehensweise“ dem Vorgehen im Usability Management gegenüber gestellt. Mit dem Wort „herkömmlich“ sind diejenigen Aktivitäten gemeint, die heute bereits standardmäßig bei SAP-Einführungsprojekten (ohne Usability Management) ablaufen.

Um die Interessen unserer Kunden und Projektteilnehmer zu wahren, mussten wir einige der aufgeführten Praxisbeispiele anonymisieren bzw. abwandeln. So konnten wir an manchen Stellen nicht allzu sehr ins Detail gehen. Manche Fallbeispiele setzen sich auch aus Erfahrungen in mehreren Projekten zusammen. Ebenso wurden aus Datenschutzgründen einige Screenshots verwischt oder teilweise geschwärzt sowie andere Angaben nur näherungsweise übernommen.

Microsoft, WINDOWS, EXCEL, Word und PowerPoint sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation; ORACLE ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation; SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Jede Auslassung der Markennennung bei allen Produkten bedauern wir; eine Rechtsverletzung dieser Marke(n) ist damit nicht beabsichtigt.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei geschlechtsspezifischen Substantiven die männliche Form verwendet. Diese Form versteht sich explizit als geschlechtsneutral, Frauen sind an den entsprechenden Stellen selbstverständlich mit eingeschlossen.