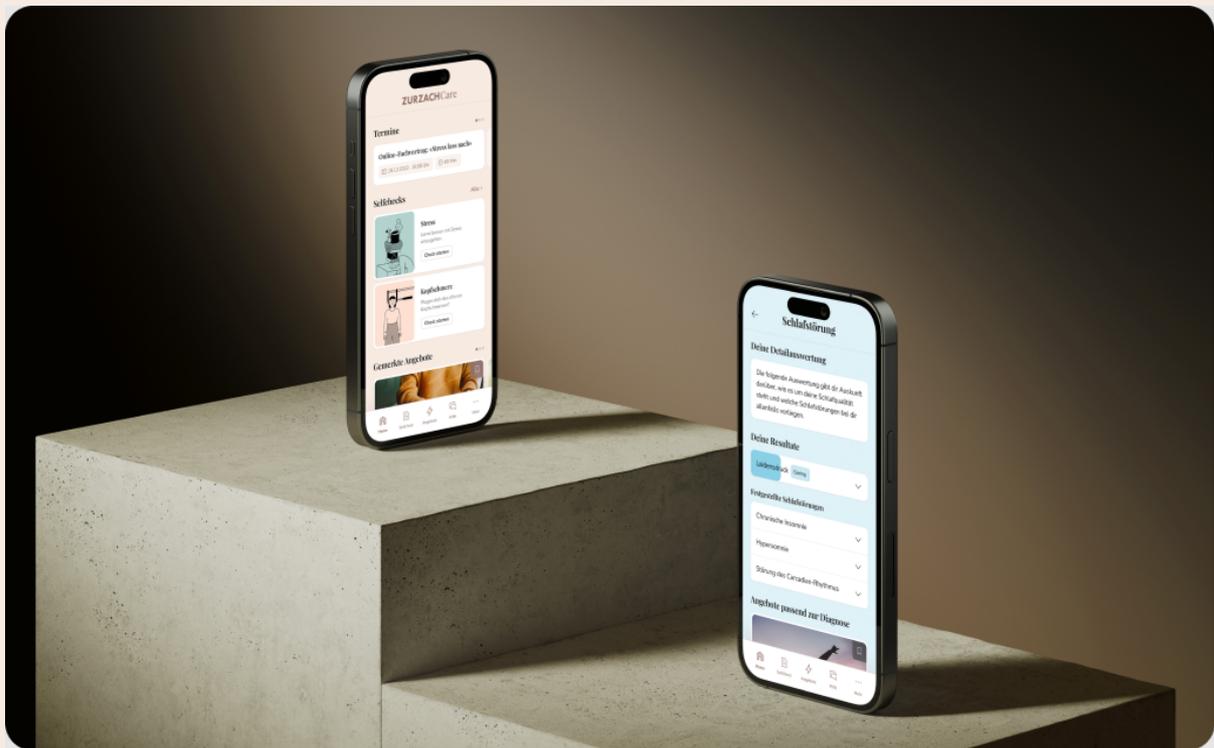


Masterarbeit Human Computer Interaction Design
OST Ostschweizer Fachhochschule, Rapperswil

Optimierung der Präventionsplattform von ZURZACH Care



Autoren:

Michael Planzer, Sandro De Angelis,
Cédric Moore

Betreuer:

Christian Hauri

Auftraggeberin:

ZURZACH Care AG
Petra Gubler & Stefan Mattenberger

Co-Referent:

Bernhard von Allmen

27. Januar 2023

Abstract

Diese Masterarbeit schliesst das Studium zum Master of Advanced Studies in Human Computer Interaction Design ab und befasst sich mit der Frage:

Wie lässt sich die User Experience strukturell, funktional und visuell verbessern, damit die Abbruchrate reduziert und eine höhere Conversion bei der Buchung von Angeboten der ZURZACH Care erzielt wird?

In der Pilot-Kampagne wurde an mehreren neuralgischen Stellen eine hohe Absprungrate gemessen, in der Folge kam es zu weniger Buchungen der Angebote und die Conversion Rate der Pilot-Anwendung lag hinter den Erwartungen. Der ZURZACH Care wird durch eine Neukonzipierung der Präventionsplattform aufgezeigt, wie sie die Attraktivität und Sichtbarkeit der Corporate-Health Angebote mit einer nutzerzentrierten User Experience verbessern können.

Diese Masterarbeit orientiert sich am 5S-Modell von Jesse James Garrett und es werden im Verlauf des Projekts weitere Methoden und Techniken angewandt.

Die Erforschung der Ursache geschieht durch eine qualitative Analyse der Ist-Situation auf der Basis bestehender Daten aus der ZURZACH Care Prävention-Kampagne sowie durch verschiedene Methoden wie Walkthroughs und einem Expert Review der Pilot-App. Der Fokus liegt auf der Identifikation der Schwachstellen und Hürden.

Die Lösungsansätze stützen sich auf den Hypothesen, welche sich aus der Forschungsfrage ableiten. Die Ergebnisse aus der Research-Phase werden zu Problem Statements umformuliert. Daraus ergeben sich Anforderungen und Features, die wiederum den Scope bilden. Durch Ideation werden potenzielle Lösungen generiert und mithilfe einer Informationsarchitektur und konzipierten Wireflows die Struktur festgelegt. Die darauf erstellten Wireframes werden zu einem klickbaren Prototyp zusammengefügt, mit Nutzerinnen und Nutzern validiert und im Anschluss zu einem Visual-Design umgewandelt.

Als Resultat liegt ein validierter Mid-Fidelity Wireframe-Prototyp und ein finales Screendesign vor, welche eine deutliche Verbesserung hinsichtlich der Features und der User Experience bietet. Die vorliegenden Erkenntnisse aus der Research sowie die finalen Ergebnisse sollen der Auftraggeberin als Anregung und Inspiration dienen.