

# Inhaltsverzeichnis

---

Geleitwort .....	V
Konventionen .....	XIII
<b>1 Usability bei SAP-Projekten .....</b>	<b>1</b>
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
<b>2 Produktivitätsfaktor Usability Management.....</b>	<b>23</b>
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
<b>3 Gesetze, Verordnungen, Normen.....</b>	<b>51</b>
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
<b>4 Vorgehensmodell zum Usability Management.....</b>	<b>79</b>
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

<b>5</b>	<b>Projekteinstieg</b> .....	<b>109</b>
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
<b>6</b>	<b>Anforderungsanalyse</b> .....	<b>133</b>
6.1	Nutzungskontextanalyse: Aufgaben, Benutzer, Technik.....	135
6.2	Anforderungen.....	160
6.3	Ergonomischer Meilenstein 2.....	171
6.4	Zusammenfassung und Ausblick.....	171
<b>7</b>	<b>Sollkonzeption</b> .....	<b>173</b>
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
<b>8</b>	<b>Realisierung</b> .....	<b>213</b>
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
<b>9</b>	<b>Schulung</b> .....	<b>239</b>
9.1	Qualifizierung der Projektbeteiligten.....	240
9.2	Lernsystem.....	247
9.3	Zusammenfassung und Ausblick.....	256

<b>10</b>	<b>Go Live &amp; Optimierung</b> .....	<b>259</b>
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
<b>11</b>	<b>Usability Care</b> .....	<b>275</b>
11.1	Überblick.....	276
11.2	Ergonomische Ist-Analyse.....	278
11.3	Systemanpassung.....	302
11.4	Wirkungskontrolle.....	309
11.5	Zusammenfassung und Ausblick.....	314
<b>12</b>	<b>Erfolgsfaktoren</b> .....	<b>317</b>
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
<b>13</b>	<b>User-Centered Design-Prozess der SAP AG</b> .....	<b>333</b>
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