

Nahe am Kunden

Wissenschaftler und Studierende der Hochschule Luzern arbeiten an einem neuen Online-Portal zur Bearbeitung von Korrespondenz seit der ersten Stunde mit. Während des Testlaufs werden die Dialoge zwischen den Nutzern und dem Unternehmen analysiert.

■ Mit Spannung erwartet Patrick Lauber von der Base-Net Informatik AG die ersten Rückmeldungen aus der sechsmonatigen Pilotphase von «Peax». Bereits vor dem geplanten Markteintritt Anfang 2014 nutzen über 200 Test-Userinnen und -User das neue Online-Portal. Von ihren Reaktionen hängt ab, ob das Surseer Unternehmen das Produkt so lanciert, wie es konzipiert ist, oder noch Anpassungen vornimmt, vielleicht sogar einschneidende. «Die Zusammenarbeit mit Test-Usern ist entscheidend. Sie zeigt uns, welche Erfolgchancen das Portal hat», sagt Lauber.

Mehrere Sicherheitslevels

Die Idee von «Peax» ist einfach: Der Nutzer soll ein einziges Portal zur Verfügung haben, über das er seine Korrespondenz mit Unternehmen und Institutionen abwickeln kann. Der Vorteil liegt darin, dass er nicht mehr mit verschiedenen Websites und Passwörtern hantieren muss, sondern alles über eine einzige digitale Identität erledigen kann. Die grosse Herausforderung besteht jedoch darin, diese umfassend zu schützen. Bereits in einem sehr frühen Entwicklungsstadium von «Peax» hat Base-Net mit Informatikern der Hochschule Luzern – Technik & Architektur sowie der Berner Fachhochschule zusammengearbeitet. Sie statteten das «Peax»-Profil mit verschiedenen Sicherheitslevels aus: Wer beispielsweise Socken bestellt, macht dies über einen niedrigeren Level, als wenn er Geschäfte mit der Bank abwickelt.



Viele wünschen sich eine automatisierte Entlastung beim Bearbeiten ihrer Post.

Vor der Konzeption von «Peax» beauftragte die Base-Net AG auch Studierende der Hochschule Luzern, den Bedarf für ein solches Portal abzuklären. Die Studie bestätigte, dass sich Privatpersonen tatsächlich eine automatisierte Entlastung bei der Bewirtschaftung ihrer Post wünschen. «Das überzeugte uns, «Peax» zu lancieren», so Lauber. Ein gewisses Risiko gehe man allerdings immer ein.

Der Kunde ist ein unberechenbarer König

Die aktuelle Pilotphase wird durch ein Forschungsteam des interdisziplinären Schwerpunkts Crealab begleitet. Christine Larbig, Projektleiterin der Hochschule Luzern – Wirtschaft, weiss, dass viele neue Entwicklungen scheitern, weil Anbieter diese zu sehr von ihrer Warte aus betrachten. «Bei Produkt- und Ser-

«Firmen orientieren sich oft an der Umsetzbarkeit statt an der Einfachheit der Lösung.»

Christine Larbig, Crealab

viceentwicklungen konzentrieren sich die Unternehmen meistens auf die Machbarkeit der Lösung. Die deckt sich nicht immer hundertprozentig mit dem Wunsch des Kunden nach einer einfachen und optimalen Lösung für sein Problem», erklärt sie. Den Fokus bereits vor dem Markteintritt auf die Kundenperspektive zu legen, wie es Base-Net mit den Test-Usern nun mache, sei somit sicher sinnvoll. Allerdings sei auch dies eine Herausforderung: «Den Kunden kann wiederum das Gespür für die technischen und organisatorischen Voraussetzungen des Anbieters fehlen, sie machen vielleicht Vorschläge, die gar nicht umsetzbar sind.» Larbigs Team untersucht deshalb anhand von «Peax», wie Dialoge mit Kunden gestaltet werden sollen, damit ihre Kritik möglichst konstruktiv genutzt werden kann. Die Erkenntnisse werden Mitte 2014 veröffentlicht. Sarah Nigg