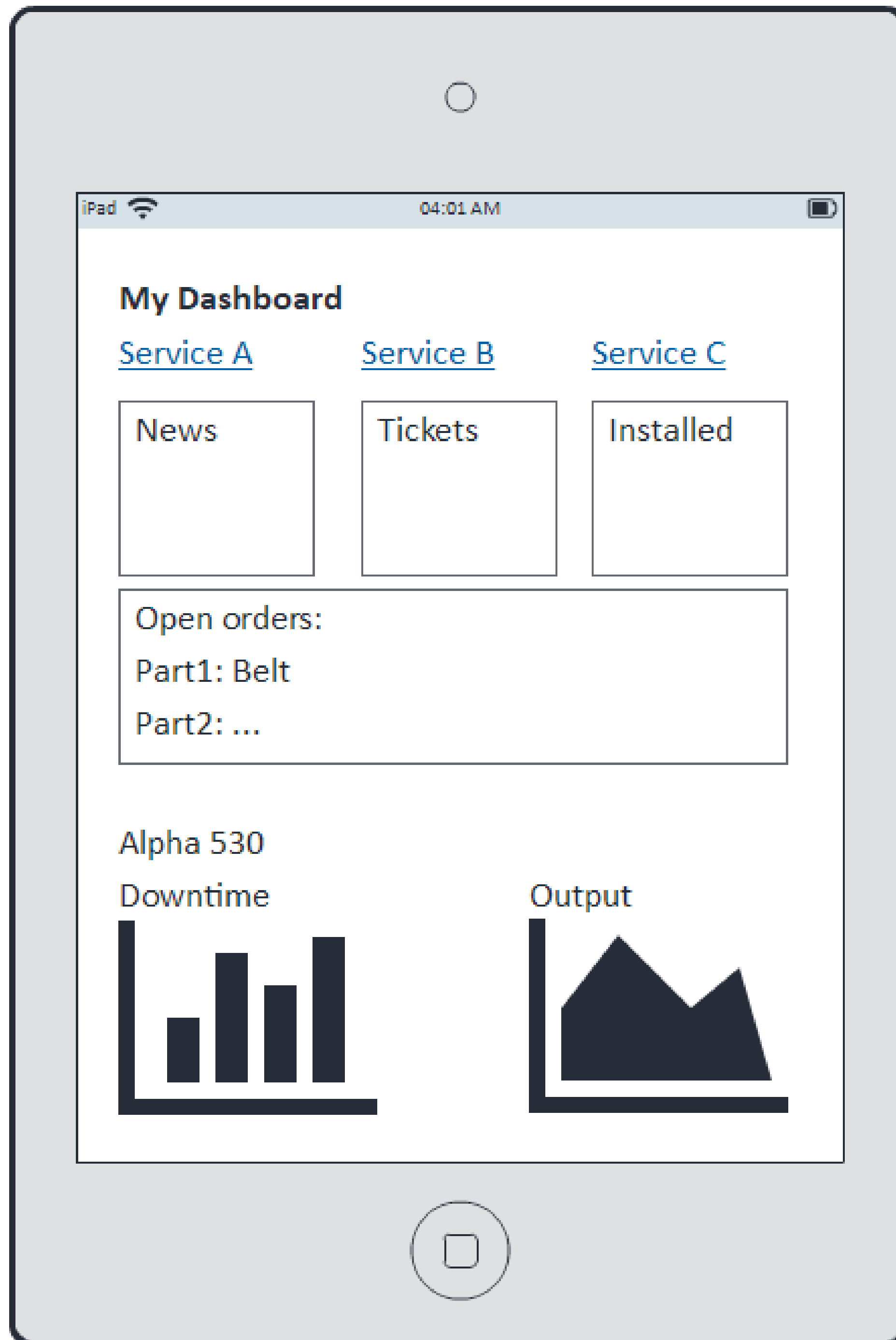


Bachelor-Thesis Wirtschaftsingenieur | Innovation

Personalisierte Einstellungsmöglichkeiten in der Komax Unified Digital Experience



© Ueli Wolfisberg

Abstract

Diese Bachelor-Thesis befasst sich mit der Ermittlung von Personalisierungsmöglichkeiten in der Komax Unified Digital Experience für die Firma Komax. Komax bietet diverse digitale Services auf verschiedenen Plattformen oder Systemen an. Für jedes System ist ein separates Login erforderlich. Um die Customer Experience zu verbessern, wird eine neue Web Presence erstellt, welche die verschiedenen digitalen Services verlinkt und die bisherige Website ablöst.

Ziel dieser Arbeit ist es, anhand von Interviews mit Usern zu ermitteln, welche personalisierten Einstellungsmöglichkeiten in der Komax Unified Digital Experience gefordert sind, um eine hervorragende Customer Experience bieten zu können. Weiter werden Kriterien zur Priorisierung und Bewertung der Personalisierungsmöglichkeiten ermittelt. Unterstützend und ergänzend dazu wird erforscht, welche Abhängigkeiten und Voraussetzungen der Personalisierung zugrunde liegen. Folgend daraus ist zu klären, ob die personalisierten Einstellungsmöglichkeiten an Rollen zugewiesen werden können und wie die Anforderungen an ein Rollenmanagement aussehen könnten. Abschliessend ist ein Best-Practice-Ansatz zu perso-

nalisierten Einstellungsmöglichkeiten in Bezug auf die Komax Unified Digital Experience vorzustellen.

Das Vorgehen richtet sich nach dem Design-Thinking-Ansatz. Aus den Interviews sind acht Personalisierungsmöglichkeiten und vier Kriterien zur Bewertung und Priorisierung hervorgegangen. Durch eine quantitative Online-Umfrage wurden die ermittelten Personalisierungsmöglichkeiten bewertet und priorisiert, und es wurde ausgewertet, welches Kriterium der Bewertung zugrunde liegt. Durch eine strukturierte Anforderungserhebung wurde eine zweite, qualitative Bewertung vorgenommen, wobei die Personalisierungsmöglichkeiten paarweise miteinander verglichen wurden. Weiter wurden Recherchen zu den Abhängigkeiten und Voraussetzungen zur Personalisierung getätigt. Folgend wurden Anforderungen zu einem Rollenkonzept durch Interviews gesammelt. Abschliessend wurde basierend auf den Erkenntnissen und Recherchen ein Best-Practice-Ansatz in Bezug auf die Personalisierung in der Komax Unified Digital Experience erarbeitet.

Ueli Wolfisberg

Dozent:
Prof. Dr. Clemente Minonne

Experte:
Joachim Liebscher

Wirtschaftspartner:
Komax AG

Semester:
FS22