

User Research  
UX/UI Design

Re-Design von High-End  
Transportmanagement  
System (TMS)

## SUCCESS STORY 10/2018

Der Softwarehersteller KRATZER Automation AG aus München steht seit über 30 Jahren für Innovation und herausragende Funktionalität in den Bereichen Logistikmanagement und Antriebstechnik. Die Mitarbeiter des Geschäftsbereiches Logistics Automation verfügen über ein ausgezeichnetes Wissen zu den Anforderungen und zur Organisation in Logistikunternehmen und kennen die Arbeitsbläufe der Logistik-Mitarbeiter in allen Positionen.

Zum Kundenstamm gehören neben Marktführern auch große bis mittlere Logistikunternehmen und -verbünde. Durch langjährige Erfahrung und die Nähe zum Kunden ist die cadis Software Suite der KRATZER Automation AG eine High-End Anwendung durch die Unternehmen aus sämtlichen Logistik-Sparten alle Stufen der Lieferkette visualisieren können. **Auch Sie haben ganz bestimmt schon einmal ein Paket erhalten, das durch die Software der KRATZER Automation AG auf den Weg gebracht wurde.**

## SCHÄFERSTOLZ MEETS LOGISTIK – JETZT WISSEN WIR BESCHEID

Beim ersten Meeting mit den Verantwortlichen bei der KRATZER Automation AG wussten wir wenig über Logistik und noch weniger über Transport Management Systeme (TMS). Das änderte sich schnell. Wir erhielten einen Crash-Kurs zur Organisation und Planung von Logistik-Dienstleistungen, wie Softwaresysteme in diesem Bereich verknüpft sind und welche Rolle die cadis Software Suite spielt. Das half uns, die Herausforderungen für Organisation und Software besser zu verstehen, denen sich Logistikunternehmen/Speditionen in Zukunft stellen müssen. Und dann gingen wir noch einen Schritt weiter, nämlich direkt zu Kunden der KRATZER Automation AG.

In der Regel sind das große internationale Speditionen, aus unterschiedlichen Sparten mit unterschiedlichen Anforderungen. Wir haben Entscheider interviewed, mit cadis-Anwendern gesprochen und ihnen bei der Arbeit mit der Software über die Schulter geschaut. Und wir haben natürlich selbst recherchiert.

Jetzt wissen wir richtig viel über Logistik, verstehen die Herausforderungen und Probleme und könnten vermutlich ein Buch über diese Branche schreiben. Keine Sorge, machen wir nicht ;-)

### KUNDENZITAT

„Als wir mit dem Projekt gestartet sind, ging es erst einmal darum, mit externer Unterstützung das User Interface unserer Premium-Software neu zu gestalten.“

Wir haben uns mehrere Agenturen angeschaut und sind sehr glücklich, dass wir uns für SchäferStolz entschieden haben. Wir wurden sehr kompetent im Bereich User Experience und User Interface Design beraten.

Anfangs wussten wir nicht ganz genau, wie sich User Experience und User Interface Design unterscheiden. Frau Schäfer und Frau Stolz haben uns hier sehr professionell und präzise gemäß unserer Situation beraten. Sie haben gemeinsam mit unserem Projektmanagement und der Entwicklung eine komplett neue Software konzipiert und gestaltet. In nur 8 Monaten ist ein komplett neues Softwaremodul entstanden, das die Anforderungen des Users nicht nur in der Funktionalität, sondern auch im Design in den Vordergrund stellt.

SchäferStolz hat die Weichen für eine erfolgreiche User Experience gelegt und zusätzlich mit uns eine Strategie zur Verankerung von User Experience ins Unternehmen erarbeitet. Nun können wir mit internen Kräften den weiteren Weg selber beschreiten.“

Mathias Vieweg, Head of Solution Management and Innovation  
KRATZER Automation AG



Vor dem Redesign: cadis Software

### UNSERE AUFGABE – USER-CENTERED DESIGN STATT REINES FACELIFT

Die KRATZER Automation AG hat sich entschieden, die cadis Software Suite technologisch zu ‚redesignen‘ und gleichzeitig die Weichen zu stellen für zukünftige Herausforderungen durch die digitale Transformation. Es sollte nicht nur ein reines Facelift an der Software-Oberfläche geben, sondern das Produkt durch die Implementierung eines User Centered Design-Prozesses, also den Fokus auf den Benutzer, noch mehr gestärkt werden.

Genau unser Ding!

## UNSER ZIEL – PRAXISORIENTIERTE LÖSUNG FÜR ALLE LOGISTIKER

Wir wollten sicherstellen, dass die Software die unterschiedlichen Usergruppen – Disponenten, Planer, Hallen- und Hofpersonal, sowie Bereichsleiter und Entscheider – gleichermaßen bei deren Aufgaben unterstützt. Gleichzeitig sollten die einzelnen Anwender trotzdem genügend Freiraum für persönliche Konfiguration haben. Auf den Punkt gebracht bedeutet das, für jede Rolle die richtige Information zur richtigen Zeit, mit der Möglichkeit individuelle Anpassungen zu erlauben.

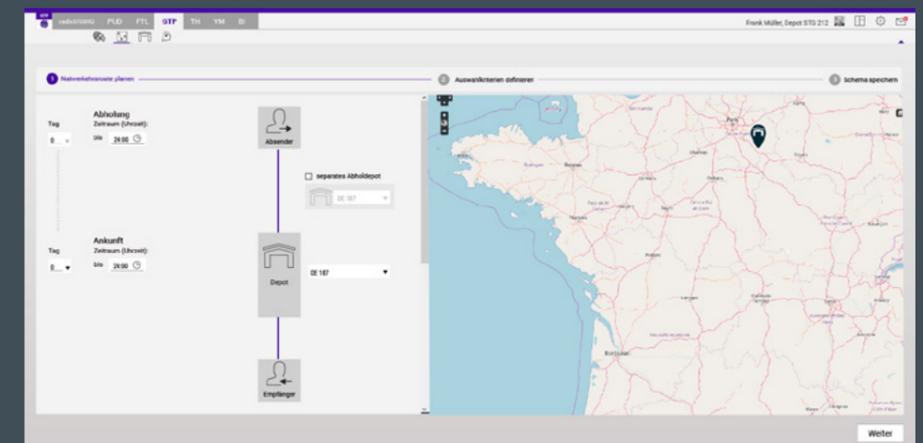
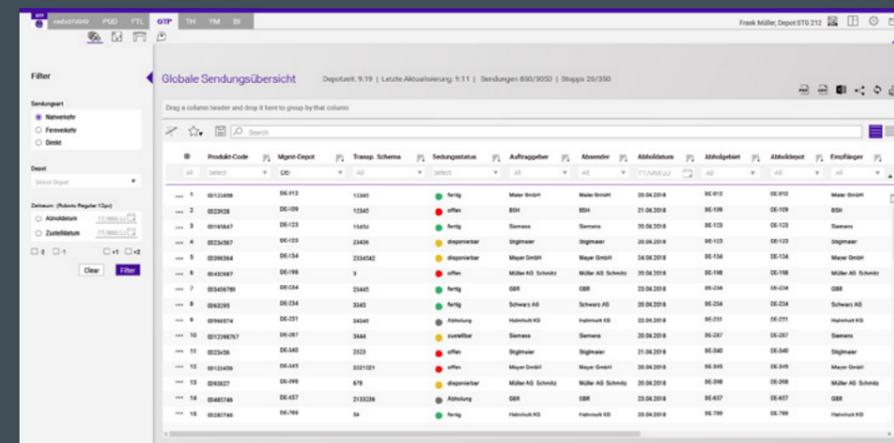
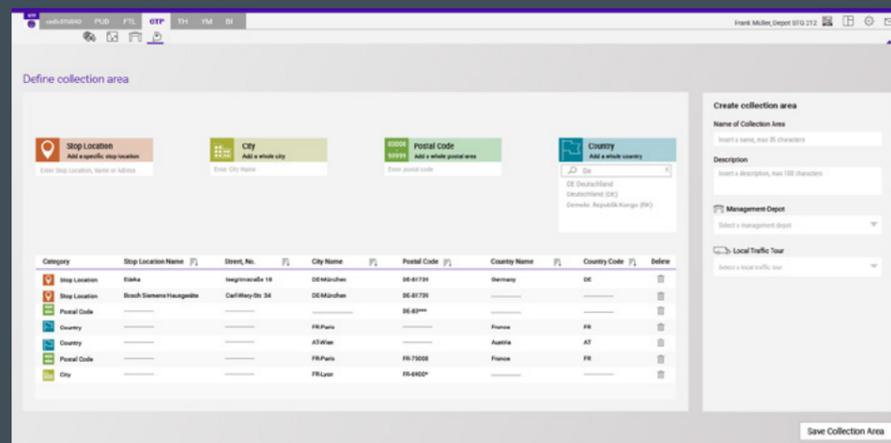
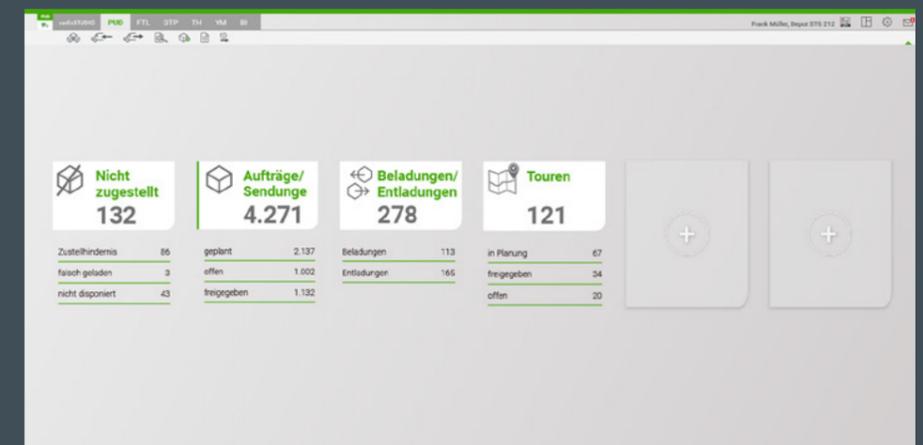
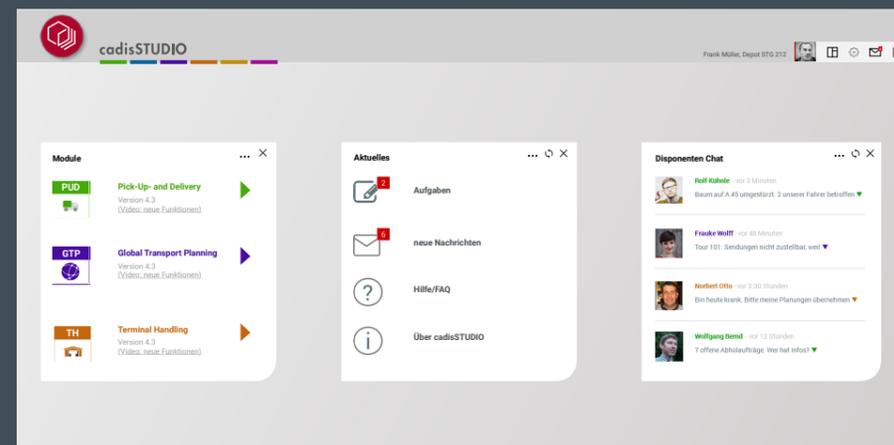
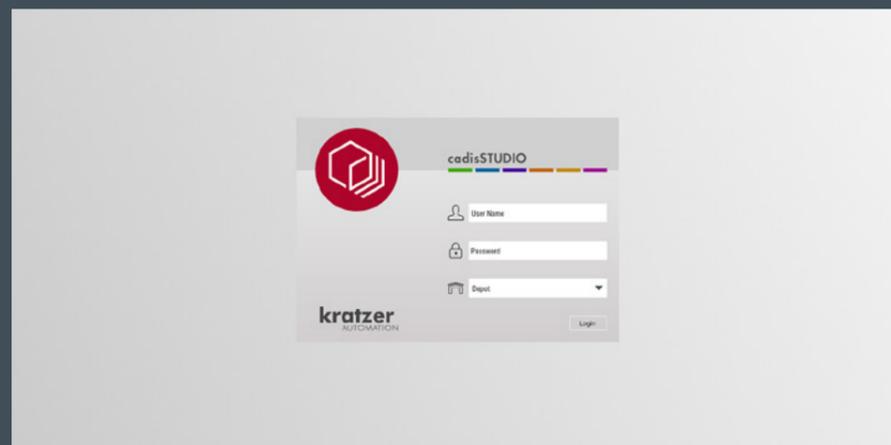
Die größte und gleichzeitig spannendste Herausforderung war für uns, die richtige Balance zwischen User, Technik und dem Design der neuen Oberfläche zu finden. Während der Konzeptionsphase wurde uns sehr schnell klar, dass die folgende Hierarchie aus unserer Sicht am meisten Sinn macht: Ganz oben steht der Benutzer, gefolgt von der Kombination aus Design und technischer Umsetzbarkeit. Wir arbeiten sehr praxis- und lösungsorientiert und haben im engen Austausch mit den Softwareentwicklern an einigen Stellen auf gestalterische Feinheiten zugunsten einer schnelleren Programmierung verzichtet. Denn aus Erfahrung wissen wir, dass genau diese Feinheiten häufig zu langen und aufwendigen Entwicklungszeiten führen, die Releasetermine verzögern.

## UNSERE VORGEHENSWEISE UND PRÄSENTATION DER ERGEBNISSE: ITERATIVES AGILES ARBEITEN

Wir starteten mit einer ausführlichen Ist-Analyse. Basierend auf den Ergebnissen der Interviews mit internen KRATZER-Mitarbeitern aus unterschiedlichen Abteilungen und Nutzern beim Kunden haben wir ein Bedien- und Interaktionskonzept abgeleitet. Wir haben herausgefunden, dass der Funktionsumfang der aktuellen Software aus Sicht der Nutzer nur wenig Wünsche offen lässt und deren Arbeitsalltag extrem erleichtert. Optimierungsbedarf gab es beim Look & Feel und in einigen Bereichen der Usability, vor allem in Bezug auf die Unterstützung der User aus der Software heraus.

Das Bedienkonzept wurde in iterativen Schritten mit Projektleitung und Product Owner entwickelt und teilweise als Prototyp umgesetzt. Ein Modul der Software hat das agil arbeitende Entwicklungsteam von KRATZER bereits finalisiert und erfolgreich beim Kunden getestet. Zur weiteren Umsetzung durch Entwicklung und Inhouse-Designer haben wir einen Style Guide entwickelt, in dem die verwendeten Design-Elemente für Gestaltung und Entwicklung genauer spezifiziert sind.

Alle Ergebnisse haben wir vor den Stakeholdern und der Geschäftsführung der KRATZER Automation AG präsentiert. Das sehr positive Feedback und die konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit haben uns sehr gefreut.



## KUNDENZITAT

*„Eure Arbeit war für uns extrem wertvoll und dafür möchte ich mich herzlich bei euch bedanken.“*

*Die Grundsteine sind gelegt. Auf dieser Basis können wir mit eigenem Personal die User Experience und das Design unserer Software sehr gut weiterentwickeln.“*

Samuel Denaes, Head of Product Management  
KRATZER Automation AG

## Zusammenfassung:

Ziel der Zusammenarbeit zwischen der KRATZER Automation AG und SCHÄFERSTOLZ war, ein neues Bedien-, Interaktions- und Design-Konzept für die hochspezialisierte Software-Suite cadisSTUDIO zu erstellen.

Das neue cadisSTUDIO ist eine modulbasierte Software-Anwendung für die Planung und Durchführung logistischer Prozesse, auch für international tätige Speditionen. Innerhalb von wenigen Monaten haben die KRATZER Automation AG und SCHÄFERSTOLZ in enger interner Abstimmung und durch Interviews vor Ort Kundenanforderungen ermittelt und analysiert, User Journeys in Prototypen gegossen und das neue Konzept in der Praxis überprüft und validiert. Das Feedback war überragend und das erste Modul der neu gestalteten Software ist bereits an eine internationale Spedition erfolgreich ausgeliefert.

Die KRATZER AUTOMATION AG mit Sitz in Unterschleißheim nahe München ist ein weltweit tätiger, innovativer Hersteller industrieller Software für Logistik sowie Spezialist für komplette Prüflösungen.

SCHÄFERSTOLZ berät bei der Analyse und Ermittlung von Kundenanforderungen und gestaltet benutzerfreundliche User Interfaces für digitale Anwendungen.

BLEIBEN WIR IN KONTAKT.

WIR FREUEN UNS AUF IHRE ANFRAGE!

**SchäferStolz**

Tel. 08285.928 02 08

Email [info@schaeferstolz.de](mailto:info@schaeferstolz.de)

Web [www.schaeferstolz.de](http://www.schaeferstolz.de)