

# Test, Fail, Learn, Repeat

Kundenzentrierung am Beispiel einer  
DATEV Kollaborationslösung

Rebekka Schmidt (User Research), Andreas Pölz (UX-Design)



# Ziel und Motivation

The screenshot shows a web interface for the DATEV community. At the top left is the DATEV logo. A search bar contains the text 'Nach allen Inhalten suchen'. On the right, there are icons for notifications, email, and a user profile. Below the search bar is a breadcrumb trail: 'DATEV-Community > DATEV Ideas > Ideen zu Unternehmen online > Rechnungseingang über Email-Konto'. On the far right of this trail is an 'Optionen' menu. The main content area has a green header with the title 'Rechnungseingang über Email-Konto'. To the left of the main content is a user profile for 'scoutladen', an 'Aufsteiger' (beginner), with a grey profile picture and a red online indicator. The main content area contains a post with the following text: 'Belege hochladen', 'Als Unternehmer erhalten wir viele Rechnungen bereits als PDF in einer Email. Bisher holen wir die PDF-Datei aus der Email, speichern diese lokal und laden diese dann mit dem Belegtransfer nach DUO. Es gibt bereits Lösungen am Markt, welche PDF-Anhänge aus Email-Konto herausziehen können. Wir wünschen uns dies auch für DUO. Am besten in der Form, dass wir ein oder mehrere Emailkonten hinterlegen können, welche auf den Rechnungseingang zu prüfen sind und DUO automatisch die Belege hochlädt. Wir sparen uns dadurch Arbeitsschritte, bzw. Schnittstellen. Und die Belege wären zuverlässig in DUO.' To the right of the post is a green sidebar with a lightbulb icon, a 'UMGESETZT' (implemented) status, a thumbs-up icon, and the number '144'. Below this, it says 'Personen haben für diese Idee gestimmt' and a button that says 'Für diese Idee stimmen'. At the bottom of the sidebar is a pagination control showing '< 1 2 3 4 5 >'.

**DATEV**

Nach allen Inhalten suchen

DATEV-Community > DATEV Ideas > Ideen zu Unternehmen online > Rechnungseingang über Email-Konto

Optionen

## Rechnungseingang über Email-Konto

**scoutladen**  
Aufsteiger

Belege hochladen

Als Unternehmer erhalten wir viele Rechnungen bereits als PDF in einer Email. Bisher holen wir die PDF-Datei aus der Email, speichern diese lokal und laden diese dann mit dem Belegtransfer nach DUO. Es gibt bereits Lösungen am Markt, welche PDF-Anhänge aus Email-Konto herausziehen können. Wir wünschen uns dies auch für DUO. Am besten in der Form, dass wir ein oder mehrere Emailkonten hinterlegen können, welche auf den Rechnungseingang zu prüfen sind und DUO automatisch die Belege hochlädt. Wir sparen uns dadurch Arbeitsschritte, bzw. Schnittstellen. Und die Belege wären zuverlässig in DUO.

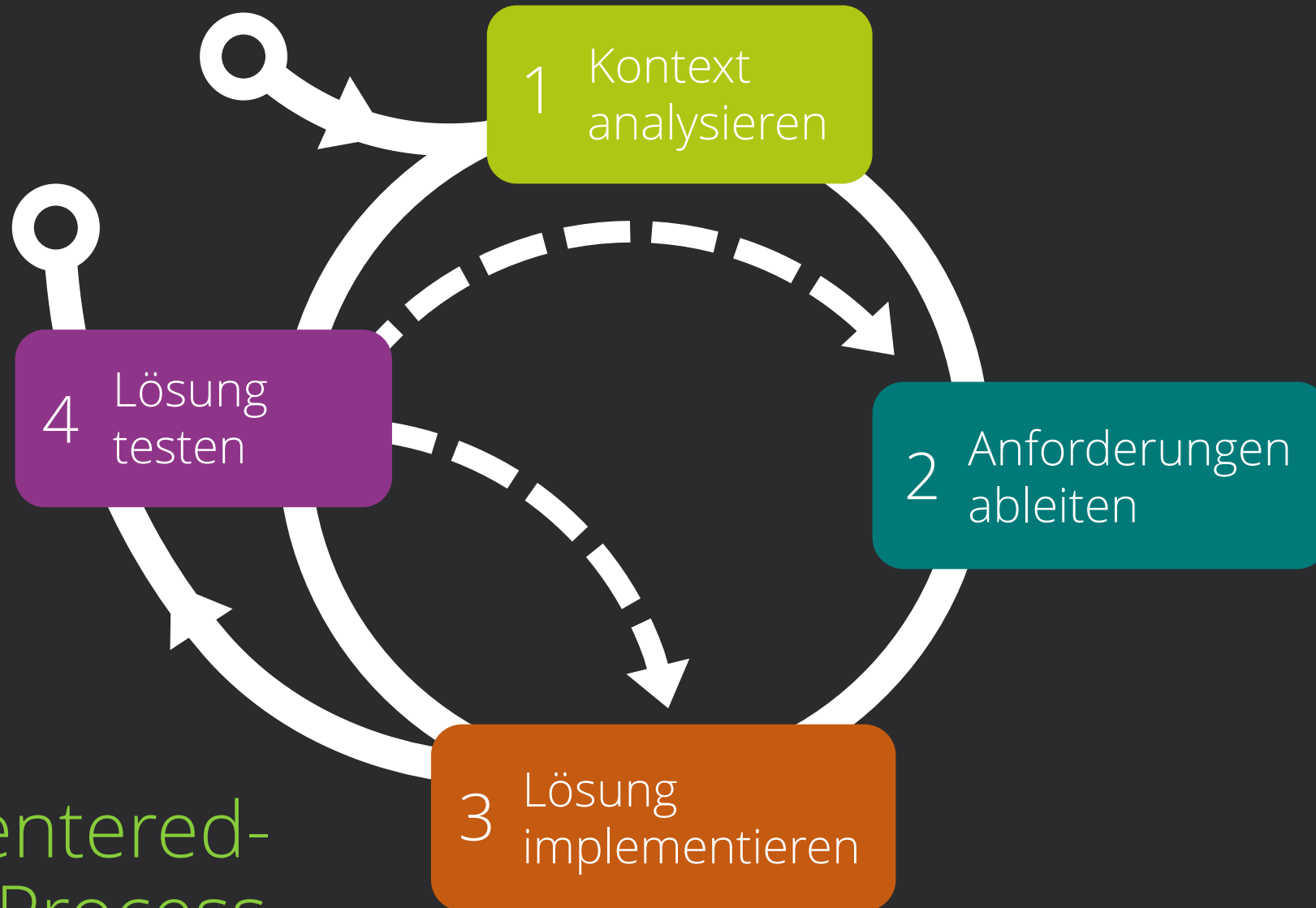
UMGESETZT

144

Personen haben für diese Idee gestimmt

Für diese Idee stimmen

< 1 2 3 4 5 >



# User Centered- Design Process

# In Realität



1 Kontext analysieren

# Get your hands dirty!

Qualitative  
Anwenderbefragung  
Telefonisch

7 Probanden



# Projektverlauf



Funktionsumfang  
Priorisierung





# Projektverlauf

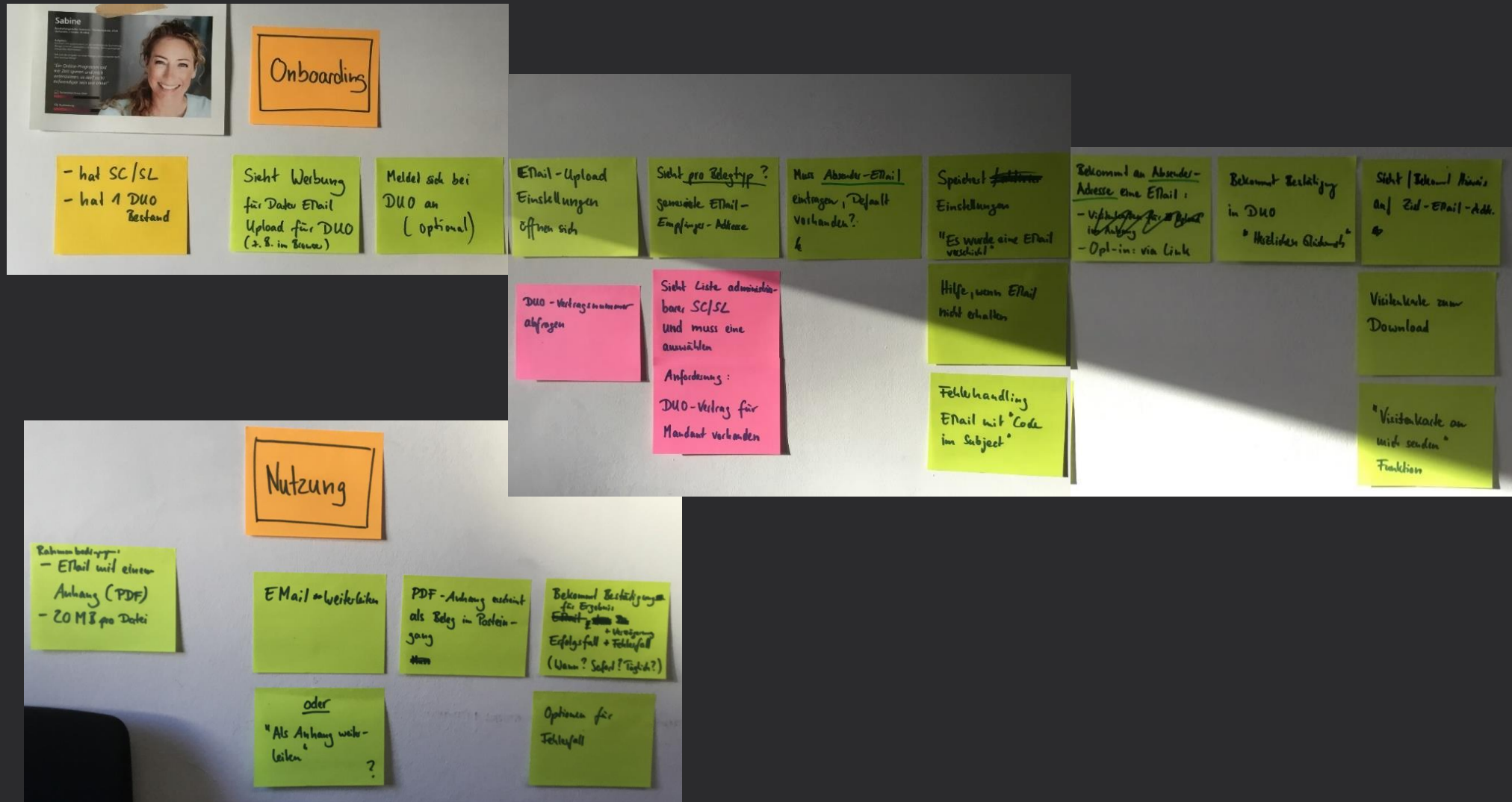


(Soll-)Customer Journey  
Low-Fidelity Prototyping



# Customer Journey

3 Lösung implementieren



# Erste Entwürfe

3 Lösung implementieren

## Belegübertragung per E-Mail



## Einstellungen

### Belegtyp

Rechnungseingang

+ Belegtyp hinzufügen

### An Zieladresse senden

Re-s5Kl3424igj@upload.datev.de



## Absender bestätigen



Keine E-Mail erhalten?  
Prüfen Sie ihren Spam-Ordner oder [schicken Sie die E-Mail erneut.](#)

### Meine Absenderadresse

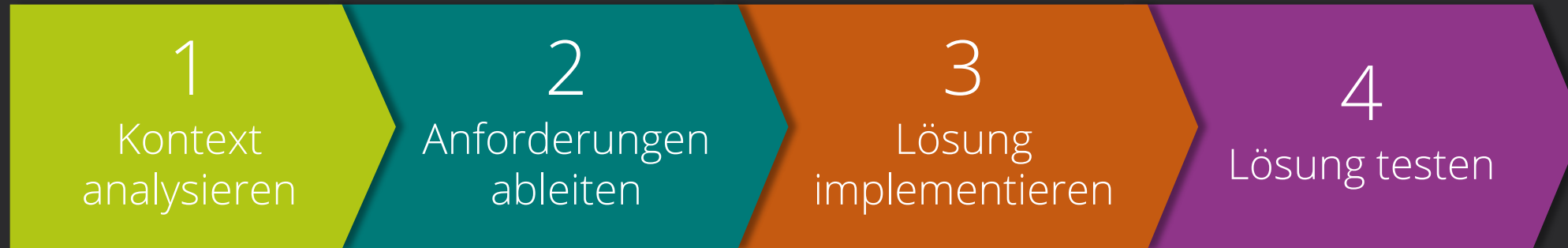
mail@unternehmen.de

✓ Bestätigt

+ Absender hinzufügen

Schließen

# Projektverlauf



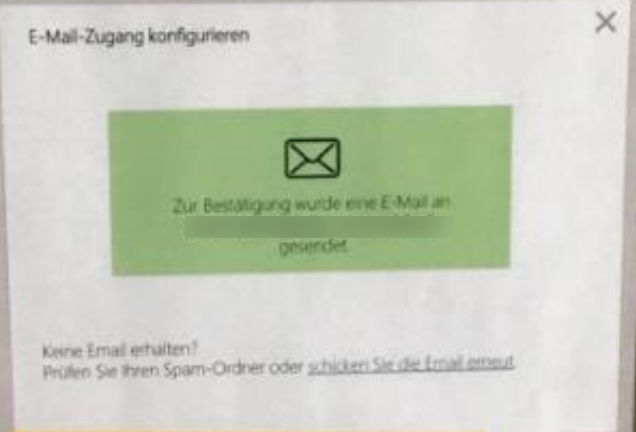
Erster Usability Test

es ist schon  
"Bestätigung email")  
5

Prüfen Sie Ihre  
Emails oö.

Hat Link gesucht  
4

Keine Probleme  
3  
2  
1

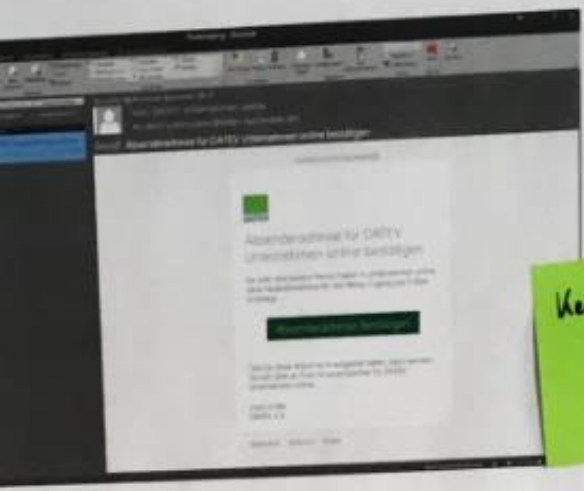


"Weitere Details" ↔  
Weitere Einstellungen  
vorwint  
5

Zusammenfassung  
zur Konfig.  
→ Abgang "weitere Details"

Es war nicht klar, dass  
Sie in EMail-Anwendung  
wechseln muss  
5

Doch welche Einstellungen  
geöffnet  
4  
1



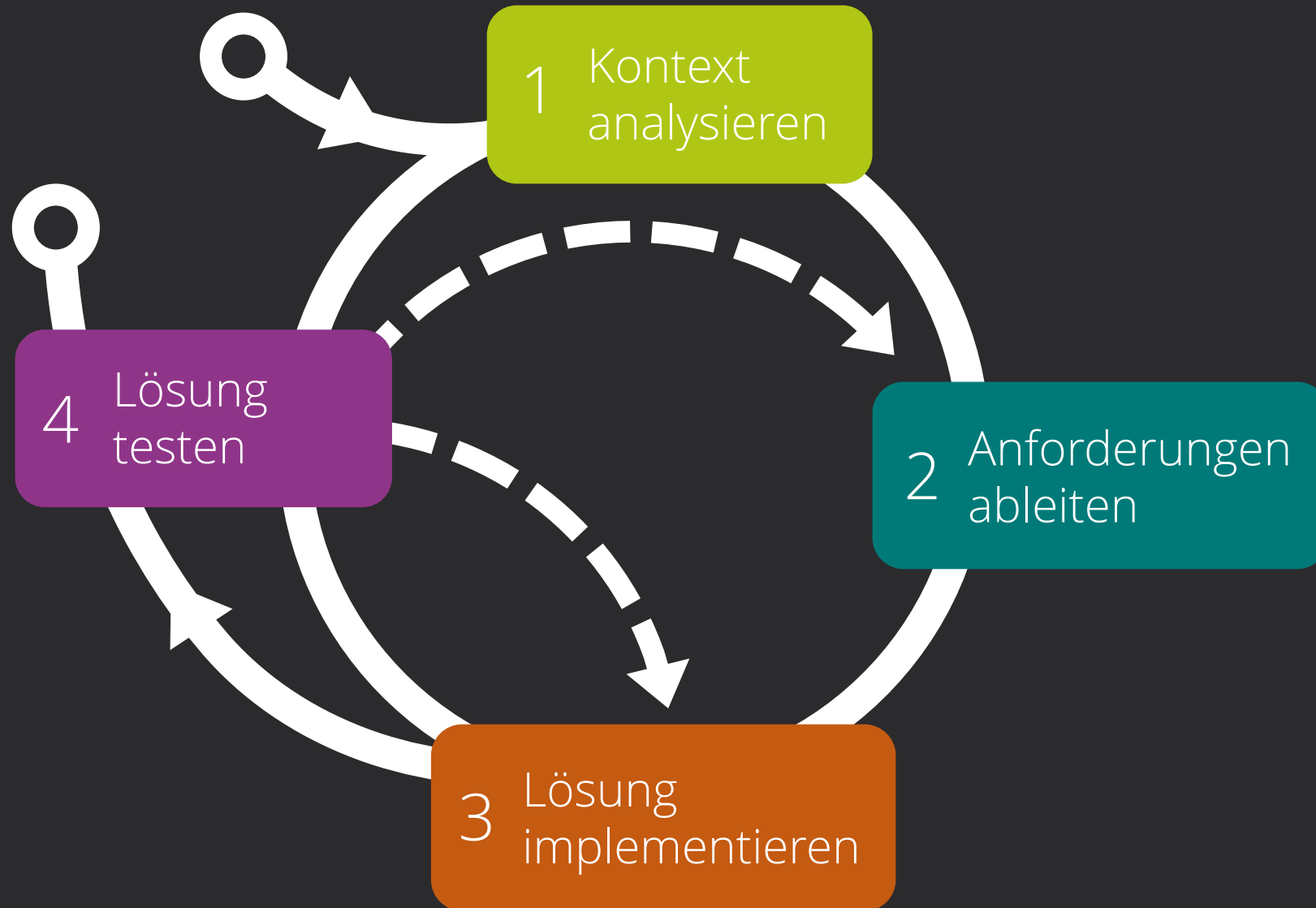
Keine Probleme  
4  
3  
2  
1

# Projektverlauf



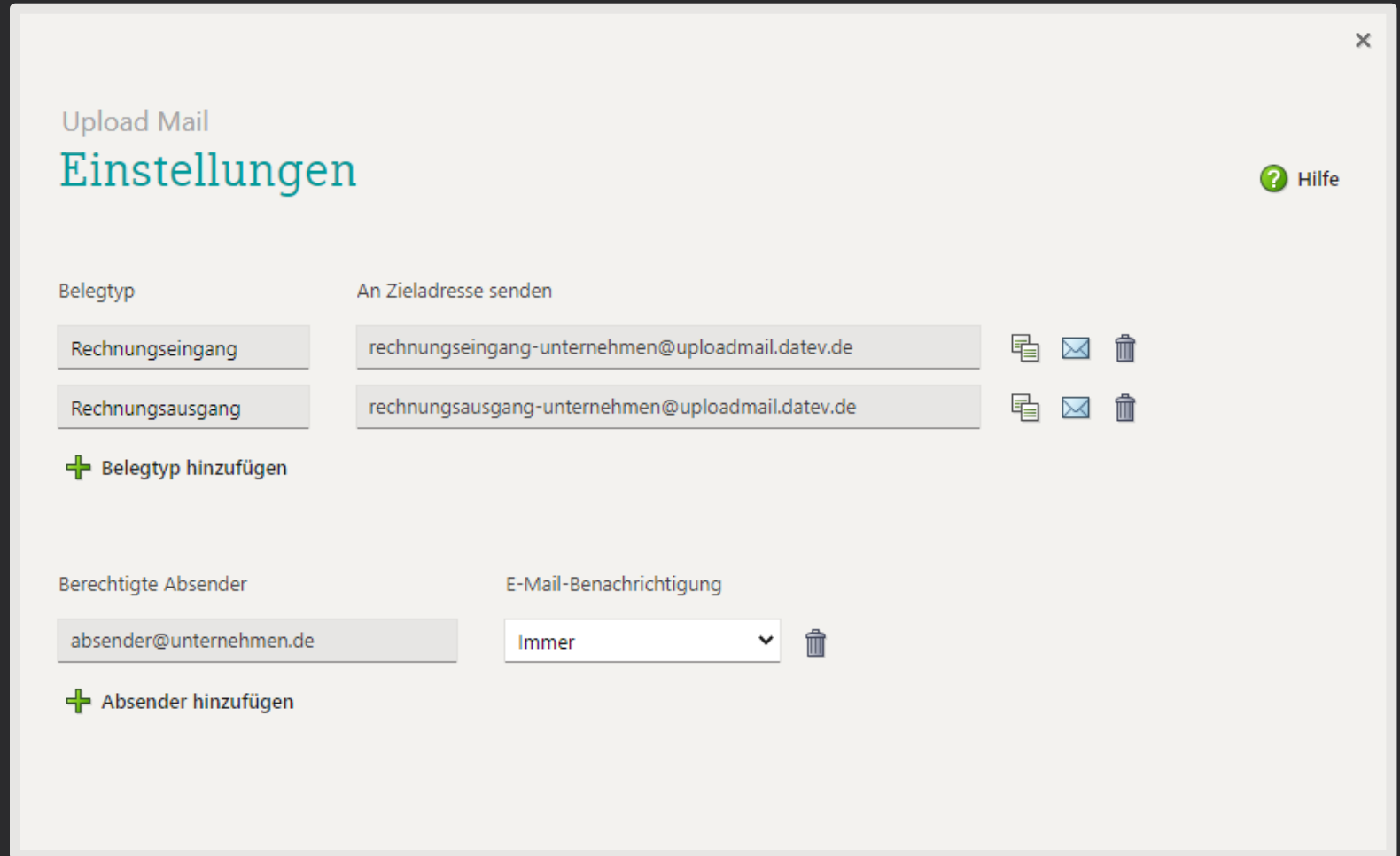
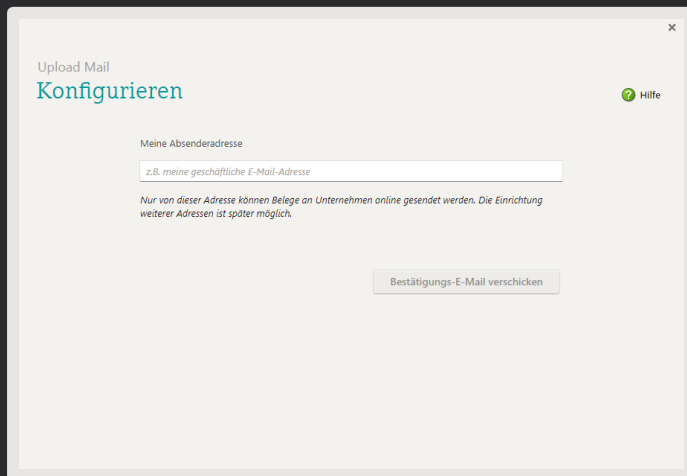
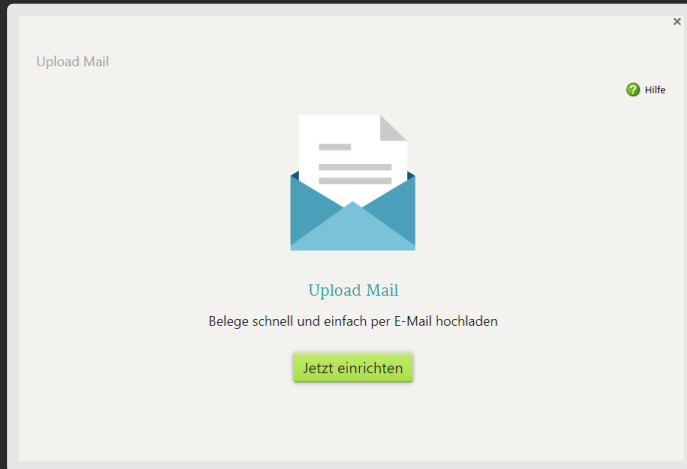
4 Iterationen





# Aktuelle Oberfläche

3 Lösung implementieren



# Projektverlauf



Kontinuierliche Messung  
Anwenderzufriedenheit



## Unternehmen online

Alle Belege hochgeladen

- test.pdf
- hallo.pdf

Es werden nur TIFF- und PDF-Dateien aufgelistet. Alle anderen Formate werden ignoriert.

[Unternehmen online öffnen](#)

Viele Grüße

DATEV eG  
Unternehmen online

Wie zufrieden sind sie mit Upload Mail?  
[Feedback geben \(5 min\)](#)

Hier stimmt was nicht? [Problem melden](#)

### Signatur

Diese E-Mail wurde mit einem Zertifikat der DATEV eG signiert. Damit können Sie sicher sein, dass die Nachricht von uns gesendet wurde. Wenn Sie eine

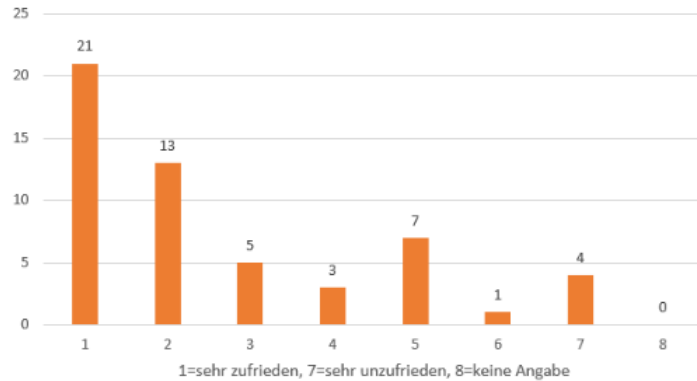






# Auswertung Anwenderfeedback

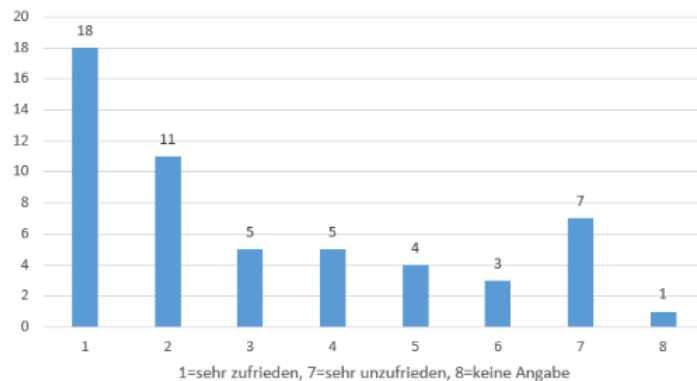
Wie zufrieden sind Sie mit den Einrichtungsprozess?



## Top-Wünsche/Probleme

- 13 Nennungen: Mehrere Anhänge hochladen #129
- 2 Manche Anwender finden den Einstieg in die Einrichtung nicht
- 2 Weitere Formate unterstützen #257
- 2 Dritte als Absender erlauben #187
- 1 Probleme mit Outlook Regeln
- 1 Am Beleg sollte erkennbar sein, wer den Beleg hochgeladen hat #213
- 1 Anzeige des Bestandes (Ordnungsbegriff) in Feedback-E-mails #120
- 1 Senden vom Scanner funktioniert nicht
- 1 Email mit am Beleg ablegen
- 1 Will in der Oberfläche andere Belegtypen anlegen
- 1 Umgang mit kryptischer Email-Adresse ist nicht so einfach

Wie zufrieden sind Sie mit der Nutzung der Funktion... ?



## Zitate

Geht schneller als bisher über Belegtransfer

sehr praktische Funktion, auch von unterwegs

Lieferanten können die Adresse nicht bestätigen, Belege werden oft abgelehnt

Visitenkarte für das Emailprogramm direkt nach Einrichtung erhalten und gespeichert. Einfacher geht es nicht. Performance fast in Echtzeit.

PDF-Dateien lassen sich nicht hochladen. Die Dateien sind KORREKT.



# Zum Mitnehmen

Mut zur Lücke:  
Man muss nicht alle Fragen im Vorfeld klären

Regelmäßiger Kundeneinbezug verringert  
das Risiko zu scheitern

Trust your community



Tolle Produkte entwickeln. Gemeinsam.