

# Benutzerfreundlichkeit immer im Blick

Das Miele Designcenter hat Nionex beauftragt, eine IT-Lösung zur Unterstützung der Dokumentationsprozesse umzusetzen. Innerhalb von vier Monaten wurde ein Content-Management-System mit abteilungsübergreifender Arbeitsplattform auf Basis des Open-Source-Systems Zope/Plone konzipiert, entwickelt und implementiert.



Bild: Miele

**HAUSGERÄTE** wie Waschmaschinen und Kühlschränke werden immer intelligenter. Sie ermöglichen ihren Benutzern zunehmend komplexe Interaktionen. Will ein Hersteller eine schlüssige Nutzerführung realisieren und gleichzeitig sein Corporate Design konsequent umsetzen, braucht er eine durchdachte User-Interface-Strategie. Gerade für ein weltweit agierendes Unternehmen wie die Miele & Cie. KG mit ihrem riesigen Produktportfolio stellt es schon eine große Herausforderung dar, solch eine übergreifende User-Interface-Strategie immer einzuhalten. Aber dass es geht, hat Miele demonstriert. Für alle Produkte von Miele entwickelt das Miele Designcenter in Gütersloh die User-Interface-Konzepte und setzt diese in konkrete Designmerkmale um. Bei der Entwicklung der Bedienkonzepte und der Realisierung

der Designvorgaben arbeitet das Miele Designcenter mit verschiedensten Abteilungen wie dem Marketing und der Elektronik zusammen. Nicht zuletzt wegen des stetig steigenden Datenvolumens ist hierbei eine umfassende und nachvollziehbare Dokumentation der Bedienkonzepte und Interface-Design-Merkmale zwingend erforderlich. Deswegen hat das Miele Designcenter die Nionex GmbH, eine Technologietochter der Direct-Group Bertelsmann, damit beauftragt, eine IT-Lösung zur Unterstützung dieser Dokumentationsprozesse umzusetzen. Innerhalb von vier Monaten hat Nionex für das Miele Designcenter daraufhin ein Content-Management-System mit abteilungsübergreifender Arbeitsplattform auf Basis des Open-Source-Systems Zope/Plone konzipiert, entwickelt und implementiert.

## Designvorgaben präziser kommunizieren

Die Anforderungen von Miele an die beauftragte neue IT-Lösung waren vielschichtig: Das System sollte nicht nur Standardfunktionalitäten abdecken, sondern auch spezialisierte Funktionen wie beispielsweise eine Fontdatei-Verwaltung besitzen – und es musste einfach und komfortabel zu bedienen sein. „Die neue IT-Lösung sollte uns in der Kommunikation mit den anderen Unternehmensbereichen optimal dabei unterstützen, die notwendigen Informationen zum User-Interface-Konzept im Unternehmen präsent zu machen und Designvorgaben präzise zu vermitteln“, schildert Markus Andert, der als Designer im Miele Designcenter für den Bereich User-Interface-Design zuständig ist. Denn alle Personen, die am Produktentwicklungsprozess bei Miele beteiligt sind, müssen mehr oder weniger ausführlich über die Entwicklung der User Interfaces informiert werden. Dazu hatte die neue IT-Lösung Publikationsprozesse abzubilden, beispielsweise die Publikation bestehender Designvorlagen an berechtigte Personen, sie musste bei der Planung und Abstimmung neuer Designvorlagen helfen und ganz allgemein die Arbeitsprozesse der Designabteilung von Miele durch verschiedene Spezialfunktionen vereinfachen und optimieren. „Insgesamt wollten wir deutliche Verbesserungen bei den redaktionellen Prozessen, der Nutzeranmeldung und der Usability“, fasst Andert zusammen.

## Nionex überzeugt mit durchdachtem Konzept

Mit einem Pflichtenheft in der Hand machte sich das Miele Designcenter

Mitte 2006 auf die Suche nach einem geeigneten Systemhaus, das das Projekt komplett abdecken konnte: von der Konzeption einer entsprechenden IT-Lösung über das Prototyping und die Implementierung bis hin zu Schulungen und Nachbetreuung. „Wir haben deswegen mehrere IT-Unternehmen angeschrieben. Letztlich überzeugen konnte uns nur Nionex“, erläutert Markus Andert vom Miele Designcenter. Die Nionex GmbH mit Sitz in Gütersloh ist ein Lösungsspezialist rund um Internet und E-Business, der seinen Kunden maßgeschneiderte Lösungen aus Standard- und Individualsoftware bietet. Bei Nionex bekommen Kunden alles aus einer Hand: von der Beratung über die Entwicklung bis hin zum Betrieb. Andert begründet, warum die Wahl auf die Technologietochter der Direct-Group Bertelsmann fiel: „Nionex war von Beginn an genau klar, was für ein IT-System wir benötigen, und lieferte uns darum sehr schnell ein durchdachtes Konzept – und das, obwohl unsere Aufgabenstellung alles andere als einfach war. Denn auf der einen Seite hatten wir nur ein knappes Budget zur Verfügung, auf der anderen Seite aber sehr hohe Anforderungen an den Funktionsumfang.“ Vor diesem Hintergrund schlug Nionex Miele die Umsetzung der IT-Lösung auf Basis der Open-Source-Software Zope/Plone vor. „Zope/Plone passte als Open-Source-Lösung optimal in den Kostenrahmen von Miele“, begründet Dr. Guido Reumann, der für Miele zuständige Project Manager von Nionex. „Gleichzeitig bringt Zope/Plone schon einen enormen Leistungsumfang mit. Es bietet umfangreiche Ausbaumöglichkeiten und ist ausgereift und zukunftssicher.“

### **CMS mit abteilungsübergreifender Arbeitsplattform auf Basis von Zope/Plone**

Im Oktober 2006 startete Nionex in eine zweimonatige Konzeptionsphase, in der das IT-Unternehmen einen Prototyp der IT-Lösung entwickelte und anschließend schrittweise verfeinerte. Die Implementierung der Lösung fand dann von Mitte Januar bis Mitte März 2007 statt. Innerhalb einer Arbeitszeit von vier Monaten

hat Nionex ein Content-Management-System mit abteilungsübergreifender Arbeitsplattform für Miele geschaffen und implementiert. Das Plone-Content-Management-System in seiner kommerziellen Variante „Enfold Server“ wurde von Nionex erweitert, stark angepasst und an das Intranet von Miele gekoppelt. Serverseitig läuft das IT-System in einer virtualisierten Windows-Umgebung, clientseitig erfolgt der Zugriff über einen Standardbrowser. „Heute verfügen wir über ein IT-System, mit dem wir redaktionell sehr gut arbeiten können. Es lässt sich komfortabel pflegen und ist gleichzeitig einfach zu bedienen“, so Andert. „Das System unterstützt uns optimal, wenn wir beispielsweise Designvorlagen publizieren und es hilft uns auch bei der Planung und Abstimmung. Jetzt haben wir eine Plattform, mit der wir Informationen leicht und komfortabel im Unternehmen präsent machen können.“ Heute erhalten alle Personen und Gruppen, die am Produktentwicklungsprozess beteiligt sind, stets genau die Informationen zur Entwicklung der User Interfaces, die für sie relevant sind. „Wir haben für das Miele Designcenter auch ein ausgefeiltes Rechtemanagement umgesetzt“, erläutert Dr. Reumann von Nionex. „Die Rechte sind an Rollen gekoppelt, den Rollen sind Gruppen zugeordnet und den Gruppen wiederum User. Für bestimmte Gruppen lassen sich dann noch Vertraulichkeitsstufen definieren, so dass sie exklusiv auf bestimmte Inhalte zugreifen können.“

### **Verwaltung und Versionierung von Fontdateien**

Neben klassischen Standardfunktionen von Plone hat Nionex auch einige spezifische Features eigens für das Miele Designcenter umgesetzt. Ein Highlight der neuen Lösung ist die Verwaltung von Fontdateien und der eigentlichen Zeichen in den Fonts. Heute sind ganze Schriften, die in Displays und auf Geräteblenden erscheinen, zentral im System hinterlegt. Sämtliche Buchstaben und Icons wiederum sind in den Fonts abgelegt und können auch nur in ihnen gestaltet werden. „Wir haben für Miele auch eine Versionierungsmöglichkeit für Fontdateien umgesetzt“,

erläutert Dr. Reumann. „Verschiedene Datei-Versionen lassen sich so komfortabel verwalten, ohne dass der User den Überblick darüber verliert, welche die jeweils aktuellste ist.“ Für das Miele Designcenter ist das neue System ein klarer Fortschritt: „Überzeugt hat uns auch, dass wir Daten beispielsweise zur Gerätespezifikation jetzt flexibel integrieren und platzieren können“, so Markus Andert. „Im System lassen sich heute Word-Dokumente, Exceldateien, PDFs, Flashfilme oder Soundfiles hinterlegen.“ Weitere besondere Features der neuen IT-Lösung sind das Single Sign On, die intelligente Suchfunktionalität sowie die automatische Sitemap-Funktion, die dynamisch ermittelt, welche Informationen ein spezieller User aufgrund des Berechtigungskonzepts sehen darf. Hinzu kommen eine integrierte Workflow-Komponente, die automatische E-Mail-Benachrichtigung von zuständigen Personen bei Neuerungen sowie die FAQ-Funktionalität.

### **Funktionelle Erweiterungen geplant**

Die Pflege der Gruppen und der Authentifizierungsdaten der Anwender findet außerhalb der neuen IT-Lösung statt. Deswegen hat Nionex zu beiden externen Systemen von Miele Schnittstellen programmiert – zur Datenbank, die die Gruppenzugehörigkeiten verwaltet, und zur Benutzerverwaltung von Miele, dem Windows-Modul Active Directory. So wird eine doppelte Datenhaltung vermieden. Seit Ende März 2007 läuft das IT-System von Nionex im Miele Designcenter produktiv. „Dadurch, dass Nionex sehr viel Erfahrung aus Projekten mit ähnlichen Anforderungen mitbringt, waren sie für uns ein idealer Entwicklungspartner“, resümiert Andert. „Wir sind mit der Arbeit von Nionex und dem entwickelten System sehr zufrieden. Das hat optimal gepasst.“ Bei Miele hat man eben erkannt, dass Benutzerfreundlichkeit und Bedienkomfort nicht nur zentrale Erfolgsfaktoren bei den Miele Hausgeräten sind, sondern auch bei den Softwaresystemen, mit denen sie entworfen werden.

Online-Kennziffer: DBM17330