

Ein wichtiger Faktor bei der Einführung von Web-to-Print-Projekten ist die Akzeptanz durch die Benutzer. Die benutzerfreundliche Gestaltung eines Webportals ist dabei eine wichtige Grundvoraussetzung, die alleine aber nicht immer ausreicht. Dieser Artikel zeigt anhand von praktischen Beispielen, auf was bei der Projektumsetzung im Hinblick auf die Benutzerakzeptanz geachtet werden sollte.

### Faktoren der Benutzerakzeptanz

Diese Gründe können die Akzeptanz des Web-to-Print-Systems durch die Benutzer behindern:

- Benutzer haben keinen finanziellen Anreiz.
- Benutzer haben keine Vorteile im Vergleich zu den gewohnten Abläufen.
- Benutzer sind wenig flexibel oder motiviert im Umgang mit Computern.
- Benutzer finden die Bedienung des Systems zu umständlich oder schwierig.
- Benutzer verwenden das System selten und erreichen keinen hohen Übungsgrad.
- Benutzer haben feste Verbindungen zu bestehenden Lieferanten.
- Benutzer akzeptieren die im System angebotenen standardisierten Produkte nicht.
- Benutzer sind nicht an die Weisungen des Unternehmens gebunden, das System zu verwenden.

### Praxisbeispiele

#### BKK Gesundheit

Die Betriebskrankenkasse *BKK Gesundheit* ist Betreiber eines geschlossenen Webportals, dem System *cayPrinter* von der *cay solutions GmbH*. Mitarbeiter der BKK-Filialen können im Portal z. B. Poster, Empfehlungskarten oder Formulare bestellen. Individualisierte Werbemittel werden in den Warenkorb gelegt und an eine Druckerei übermittelt. In manchen Fällen wollten die Mitarbeiter Werbemittel nur in geringen Stückzahlen entweder selbst oder in einem nahegelegenen Copyshop vervielfältigen. Daher wurde im Warenkorb die Option des Downloads der druckfähigen PDF-Datei hinzugefügt. Dadurch ist sichergestellt, dass die Datei bei Eigenverwendung durch die Benutzer in einer ausreichenden Qualität gedruckt oder kopiert wird. Diese Funktion steht für Aufträge bis zum Format DIN A4 bereit, da sich nur diese Formate sinnvoll am Arbeitsplatz oder in einem Copyshop ausdrucken lassen. Größere Formate werden immer durch die angeschlossene Druckerei produziert.

#### easyordner.de

Der Betreiber *easyordner GmbH* des offenen Webportals *easyordner.de* gehört zur Firmengruppe *Achilles*, einem Marktführer für Druckveredelung, Präsentationsprodukte und Verpackungslösungen. Für das Portal wurde das System *Brandbox* der *KonMedia GmbH* ausgewählt. Möglich ist die Individualisierung

von Ordnern für den Privat- und Geschäftsbereich. Vorlagen können ausgewählt und in einem interaktiven Editor frei gestaltet werden. Es ist möglich, die Ordner in einer 3D-Ansicht zu betrachten und mit einer im Editor vorhandenen *Fotolia*-Schnittstelle können Bilder ausgewählt und in den Gestaltungsentwurf integriert werden. Nach der Einführung und durch die Analyse des Benutzerverhaltens machte man die Erfahrung, dass die Seitennavigation zu verbessern war. Es wurde erkannt, dass insbeson-



dere die Zahl der Seitenaufrufe, bis die Benutzer zum Online-Editor gelangen, verringert werden und die Auswahl der technischer Parameter in den Editor oder danach verlagert werden sollte.

### Immobilien-Franchise-Unternehmen

Ein Franchise-Unternehmen aus der Immobilienbranche mit weltweiten Niederlassungen betreibt ein Werbemittelportal auf Basis des Systems *ci-book™* des Anbieters *d-serv SE GmbH*. Die Franchise-Nehmer individualisieren über das Portal Anzeigen, Flyer und

werden musste. Die Berechnung der Vorschau erfolgt nun in Echtzeit im Rechner des Benutzers und die Wartezeiten sind minimiert. Das Ergebnis ist eine bessere Akzeptanz bei den Benutzern, die täglich damit arbeiten und daraus resultierend eine stärkere Nutzung des Systems.

### easyApotheke

*easyApotheke* ist ein Betreiber von Discount-Apotheken und einer der führenden Versandanbieter von Medikamenten ([www.easypothke.de](http://www.easypothke.de)) in Deutschland.

Über 60 Apotheken sind Kooperationspartner, die mit dem Web-to-Print-System *publiXone* der *Konzept-iX Software GmbH* Flyer, Poster und Aufsteller bestellen können. Als Besonderheit wurde ein Kampagnenmodul für vorgegebene oder frei zusammenstellbare Artikelsets realisiert, die mit verschiedenen Druckvorlagen verknüpft werden können. Aufgrund der effizienten Erstellung der Werbemittel wurde zunächst keine Funktion zum Zwischenspeichern eines Druckvorlagen-Entwurfs vorgesehen. Die Praxis zeigte dann aber, dass die Apothekenmitarbeiter ihre



weitere Werbemittel. Während der konzeptionellen Phase und der Definition von Anforderungen an *ci-book™* entschied sich der Kunde aufgrund interner Präferenzen für eine Darstellung der Web-to-Print-Vorlagen auf Basis von HTML und Java. Nachdem das System erfreulicherweise gut von den Usern aufgenommen wurde und der Erfahrungshintergrund beim Kunden gewachsen war, kam die Anforderung, die durchgeführten Änderungen an der Vorlage in Echtzeit zu verfolgen. Hintergrund dieser Entscheidung war der Wunsch vieler Benutzer, die zeitaufwendige immer wiederkehrende Aktualisierung der Änderungen zu umgehen, da die gefühlte Wartezeit als nachteilig bewertet wurde. Das statische Anzeige-Modul wurde gegen eine Flash-Anwendung ausgetauscht – ohne dass dabei die gesamte Lösung neu programmiert

Arbeit am PC sehr häufig unterbrechen mussten, meistens um Kunden zu bedienen. Die spezielle Speicherfunktion wird deshalb individuell für *easyApotheke* nachträglich entwickelt.

### Print-On-Demand für Handbücher

Die *Polyprint GmbH* ist ein innovativer Druckdienstleister mit Sitz in Berlin, der zum globalen Netzwerk der *Xerox Premier Partner* gehört. *Polyprint* bietet seinen Kunden B2B-Portale an und nutzt dafür das Web-to-Print-System *FreeFlow Web Services* von *Xerox*. Die Kunden von *Polyprint*, die den Web-to-Print-Service nutzen, kommen u. a. aus den Branchen Pharmazie, Medizintechnik und Automobilindustrie. Mit *FreeFlow Web Services* werden einerseits vorlagenbasierte Produkte, wie Visitenkarten, Flyer usw., individualisiert,

bestellt und verwaltet. Ein anderer Einsatzbereich ist die zentrale Bereitstellung und Bestellmöglichkeit von druckfertigen Bedienungsanleitungen und Handbüchern. In diesen Dokumentationen müssen europäische Normen und andere rechtliche Vorgaben korrekt umgesetzt sein. Besonders Vertriebsmitarbeiter haben einen großen Nutzen durch die schnelle Verfügbarkeit aktueller Publikationen in dem Portal.

### **Vorlagenkonzeption**

Um bei der Vorlagen-Individualisierung ein zufriedenstellendes Endergebnis zu erreichen, ist es wichtig, den Benutzern gut durchdachte Vorlagen bereitzustellen, die umfassend getestet wurden. Jede Vorlage sollte sowohl dem Zweck entsprechende, ausreichende Gestaltungsmöglichkeiten enthalten als auch potenzielle Gestaltungsfehler ausschließen. In der Praxis kommt es vor, dass mehr Vorlagen als nötig entwickelt werden, weil die Möglichkeiten des Web-to-Publish-Systems, verschiedene Varianten innerhalb einer Vorlage abzubilden, nicht genutzt werden. In anderen Fällen müssen Vorlagen nachbearbeitet werden, weil die Funktionalität einer einzigen Vorlage nicht ausreicht, um eine fehlerfreie Druckdatei zu erzeugen.

Diese Beispiele zeigen, dass der Kundennutzen und das Benutzerverhalten bei der Konzeption eines Web-to-Print-Systems einen großen Stellenwert einnehmen sollten und im praktischen Betrieb genau zu beobachten sind, um bei Bedarf entsprechende Anpassungen durchzuführen. Die Akzeptanz durch die Benutzer spiegelt den Erfolg eines Webportals wider.

Ira Melaschuk