

Einfach Spaß haben

Ein ansprechendes Softwaredesign erhöht nicht nur den Spaß beim Umgang mit Programmen, sondern steigert auch die Effizienz beim Arbeiten deutlich. Gerade beim Einsatz mobiler Anwendungen wird dies deutlich. Deshalb brauchen SAP-Entwickler intelligente Tools, die ihnen sowohl bei der Erstellung von Oberflächen, aber auch hinsichtlich des Ablaufs mobiler Anwendungen helfen. Einfach zu bedienende Apps sollten auch einfach zu erstellen sein. Dabei sollte die Programmierung auf ein Mindestmaß reduziert werden.



„Ontego User Interface“ mit Smart-Scan-Funktion

Quelle: commsult AG

Von Michael Buschner*

Design ist überall. Bei Software spricht man hier von „User Experience“, also dem Gesamterlebnis des Nutzers während der Bedienung. Doch „gutes Design“ lag viel zu oft im Auge des Betrachters. Im Kontext

von Geschäftsanwendungen hatten Entwickler immer zur einen Hälfte den Prozess und zur anderen die Programmierumgebung im Blick. Die Oberfläche war ein lästiges Übel, vor allem, wenn Designer beteiligt waren. Das Dilemma: Die Entwickler pochten zwar auf Einfachheit, verloren sich aber nicht selten in

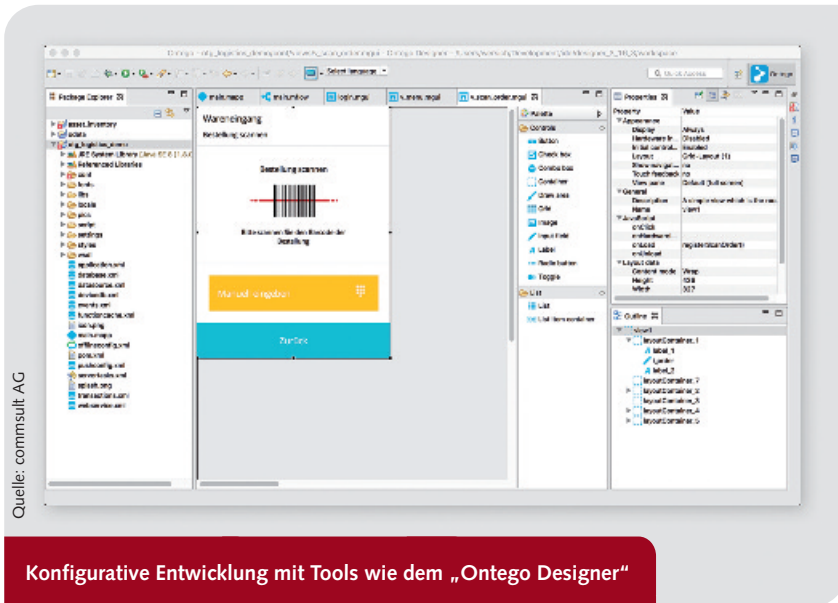
Aneinanderreihungen beliebig aufgebauter Formulare ohne echte Nutzerführung. Designer begegneten dem mit trotzigem Anforderungen wie abgezielten Layouts oder Detailspielereien. Den Blick für das Wesentliche haben beide Seiten verloren. Doch das ist im Zeitalter mobiler Anwendungen entscheidend. Simplizität, Symmetrie, Harmonie – jeder Mensch sehnt sich danach, auch im täglichen Arbeitsprozess. Nennen wir es das „User-Experience-Gen“, das in uns allen schlummert und immer dann angesprochen wird, wenn wir Spaß an der Bedienung von Software haben.

Wichtig, bedienen zu wollen

Der UX-Designer Erik Kennedy stellte vor einigen Jahren fest, wie bedeutend es für den Menschen ist, wenn Oberflächen auf Bildschirmen dreidimensional und anfassbar wirken. Auf den von Apple gesetzten Trend aus den „Nullernjahren“ folgte die radikale Kur des „Flat Designs“. Doch die Welt ist nicht flach. Eine gesunde Portion Haptik ist für unser Gehirn nötig, damit wir wirklich bedienen wollen. Nach Apple erkannten dies auch Microsoft und Google. Letztere setzen mit „Material Design“ auf die metaphorische Übertragung von realem Material auf den Bildschirm (leichtes Papier, fester Karton etc.). Im Ergebnis sehen wir heute subtil erhobene, schattierte Buttons, leicht animierte Felder mit aufpoppenden Bezeichnungen oder farbliche Hervorhebungen je nach Kontext. Manchmal kaum für den Benutzer sichtbar, aber durch ihre Subtilität immer spürbar. Damit sind wir beim Kern von User Experience angelangt. Das individuell erfahrbare Erlebnis macht den Unterschied.

SAP ging mit „UI5“ und „Fiori“ einen ähnlichen Weg. Auf der Suche nach dem

*Michael Buschner ist Vorstand der commsult AG.



Konfigurative Entwicklung mit Tools wie dem „Ontego Designer“

Allheilmittel für die komplexen Oberflächen eines ERP-Systems entstanden umfangreiche Bibliotheken und Guidelines. SAP-Entwickler sollten sich leichter in der neuen, vom UX-Gen bestimmten Welt zurechtfinden. Im Kontext mobiler Anwendungen war es ursprünglich auch für Gelegenheitsnutzer gedacht. Klassiker war der oft bemühte Urlaubsantrag. Doch Fiori hat sich schnell zu dem entwickelt, was es im Kern ist: ein Ersatz für „SAP GUI“, der obendrein auch noch responsiv für Desktop, Tablet und Smartphone funktioniert.

Fokus auf den mobilen Prozess

Kernproblem ist bis heute der fehlende Platz auf Mobilgeräten. Es zwingt alle an der Entwicklung Beteiligten dazu, Elemente zu hinterfragen, wegzulassen und konsequent kontextbezogen zu denken. Unweigerlich rückt die Betrachtung des Prozesses und die gezielte Führung des Benutzers in den Fokus. Denn Ziel eines jeden Unternehmens kann es nur sein, die Arbeitsvorgänge des Mitarbeiters so rational und angenehm wie möglich zu machen. Um Zeit und Kosten zu sparen, die Qualität zu erhöhen, aber eben auch, um eine attraktive Arbeitsumgebung zu schaffen.

SAP spricht in diesem Zusammenhang öfter von der anspruchsvollen Generation Y, die gute Software mit guten Oberflächen nahezu gleichsetzt. Doch das ist zu kurz gegriffen. Im privaten und beruflichen Kontext zählen mittlerweile alle Gruppen zu anspruchsvollen Nutzern. Mobile Software gehört zum Handwerkszeug aller Mitarbeiter. Und die nutzen im privaten Umfeld oft besser gestaltete Apps. In der innerbetriebli-

chen Logistik, der Produktion, in der Auslieferung oder auch im technischen Außendienst ist die Situation sogar noch verschärft. Hier ist schon die zweite oder gar dritte Generation der mobilen Software-Werkzeugkiste im Einsatz. Die

Nutzer sind erfahren und haben entsprechend hohe Erwartungen.

Gutes, mobiles UX-Design – worauf ist zu achten?

Es gibt fünf Kernpunkte, die im mobilen Geschäftskontext immer mitbedacht werden müssen:

- Robustere Geräte erfordern spezielle Oberflächen: der Daumen ist bei einem schweren Industriegerät weiter entfernt als beim handelsüblichen Smartphone; Wischgesten können mitunter nicht eingesetzt werden, wenn Handschuhe in Gebrauch sind.
- Bedienbarkeit über Tastatur: in einigen Fällen nötig – hier ist der „Mobile first“-Ansatz zu hinterfragen, denn derlei Anwendungen müssen gleichzeitig über Touch- und Tastatureingaben funktionieren.
- Hardwareintegration und Peripherie: das Scannen von Barcodes ist integraler Bestandteil, vor allem in der Logistik; technisch muss dies unterstützt werden, und zwar auf je- ▶



glicher Hardware; mobile Drucker stellen Prozess und Anwendung vor zusätzliche Herausforderungen.

- Responsiveness ist kein Allheilmittel: zweifelsfrei gehört sie dazu, doch durch den stark prozessbezogenen Kontext greift das Versprechen „ein UI für alle Devices“ nur teilweise; wie auch in E-Commerce-Apps geht es eher darum, spezifisch für einen Formfaktor optimale Ergebnisse zu erzielen; responsive Oberflächen müssen Hardwareunabhängigkeit in einer Geräteklasse gewährleisten, die dem Unternehmen Investitionssicherheit bietet.
- Einmal entwickeln und immer wieder verwenden: die Rollout-Fähigkeit mobiler ERP-Anwendungen muss mitbedacht werden; selbst, wenn sich Prozesse marginal von Werk zu Werk unterscheiden, sollten sie für ein optimales Ergebnis berücksichtigt werden; effiziente Anpassbarkeit ist entscheidend.

Braucht jede ERP-App einen UX-Designer?

In der perfekten Welt: ja! Eine gute mobile Anwendung benötigt heutzutage eine gehörige Portion gutes UX-Design. Doch brauchen mobile Businessanwendungen wirklich immer diesen zusätzlichen Teil? Schließlich bringen sie schon eine sehr mächtige weitere Dimension

mit sich: die Kenntnis vom Geschäftsprozess und dessen Optimierung. Eine große Herausforderung für jedes Unternehmen, das ernsthaft mobile Anwendungen für seine betrieblichen Abläufe einsetzt. Die Komplexität hat sich in den letzten Jahren erhöht, genauso wie die Anzahl der Gerätetypen, auf denen wir mit Software konfrontiert sind.

Es gibt jedoch auch eine gute Nachricht: die Grenzen zwischen den Kompetenzen verschwimmen zusehends. Entwickler der jüngeren Generation tragen meist das UX-Gen in sich. Sie sind damit aufgewachsen, simple und leicht bedienbare Oberflächen zu nutzen, die obendrein auch oft noch das Prädikat „schick“ verdienen. Ebenso wuchs das Verständnis der Designer für die Entwicklerzunft: statt sich in Grabenkämpfen über den richtigen Einsatz von Schriftgrößen Screen für Screen zu verlieren, schaffen Sie lieber klare Vorlagen und Richtlinien. Gutes UX-Design mobiler Anwendungen orientiert sich heute eher an Corporate-Design-Prinzipien als an kurzfristiger Effekthascherei.

Weil einfach einfach sein muss

SAP und andere Anbieter haben für ihre Entwicklerzunft mächtige Komponentenbibliotheken geschaffen, die für das große Ziel des einheitlichen Designs komplexer Anwendungen geeignet sein sollen. Sie erfordern viel Know-how in bestimmten Programmiersprachen (Java-

script), genauso wie in Designkonzepten (Responsive Layouts). Insbesondere beim mobilen Geschäftsprozess geht es jedoch um weniger umfangreiche, eher auf den Punkt gestaltete Anwendungen, die durch gezielte Kniffe wiederkehrende Aufgaben leichter machen. Es sind Prozesse wie vereinfachtes Picking im Kommissionierbereich oder intelligente Nutzerführung für komplexe Serviceberichte, in denen erhebliches Potenzial für Optimierung steckt.

Allein schon wegen der schier Menge mobiler Anwendungen ist Effizienz in der Entwicklung entscheidend. SAP-Entwickler brauchen intelligente Tools, die ihnen helfen, die Oberflächen, aber auch den Ablauf – den Application Flow – einer mobilen Anwendung schnell zu erstellen. Einfach zu bedienende Apps sollten auch einfach zu erstellen sein. Die Programmierung muss auf ein Mindestmaß reduziert werden. Basierend auf den Richtlinien der UX-Designer und den verfügbaren Bibliotheken und Frameworks schlägt somit die Stunde der Rapid Development Tools mehr denn je. Schließlich sollen Entwickler und Berater weder Programmierer noch Designer für mobile Anwendungen werden, sondern sich auf ihre größte Stärke konzentrieren: den Prozess, seine Optimierung und die adäquate Abbildung für den mobilen Fall – für alle Mitarbeiter, denn das UX-Gen schlummert in jedem von uns. (ap) @