



soultank AG – Interaktion, die begeistert.

Dienstleistungsbeschreibung «Expert Review Abo»

Version: 2.0

Datum: 12. Dezember 2017

1 Leistungen

- soultank AG führt 2 Mal pro Jahr ein Expert Review der Website des Auftraggebers durch. 2 Experten analysieren die Website.
- Der Auftraggeber erhält nach jedem Review die Erkenntnisse mit Screenshots und konkreten Lösungsvorschlägen (Mockups) auf Deutsch. Diese werden als Folien (PDF) oder im Ticketing-System des Auftraggebers (z.B. JIRA) eingetragen.

Informationsarchitektur: Fehlende Inhaltsübersicht

- **Empfehlung**
Beispiel für verbesserte Umsetzung:

Informationsarchitektur: Fehlende Inhaltsübersicht

- **Problem**
 - Benutzer hat keine Übersicht über Inhalt von Website
 - Sinn und Zweck von Website für Benutzer unklar
- **Empfehlung**
 - Informationsarchitektur vollständig überarbeiten

Findings mit Screenshots und Empfehlungen mit Mockups

2 Ihre Vorteile

- **Regelmässigkeit:** Wir überprüfen die User Experience Ihres Produktes regelmässig, damit die Nutzersicht in Ihr Team einfließt
- **Aussensicht:** Sie erhalten eine wertvolle Aussensicht
- **Wenig Aufwand:** Jährlich gibt es zwei Termine, an denen wir die Expert Reviews durchführen. Sie geben uns 5 Use Cases die wir analysieren sollen. Unsere Erkenntnisse erhalten Sie als Folien oder direkt in ihrem Ticketing-System z.B. JIRA
- **Lösungsvorschläge:** Sie erhalten unsere Erkenntnisse zusammen mit konkreten Lösungsvorschlägen (Wireframes)
- **Attraktiver Preis**

3 Ablauf

1. Vertragsabschluss bzw. Erneuerung der Laufzeit
2. Zahlung durch den Auftraggeber
3. soultank AG nimmt Kontakt auf, um zwei Zeiträume (je eine Woche) für die beiden Expert Reviews zu vereinbaren. Die Termine sind fix.
4. Auftraggeber liefert Use-Cases, die soultank AG in der Website analysieren soll bis spätestens einem Monat vor dem jeweiligen Review-Termin. soultank AG überprüft diese Use Cases auf Verständlichkeit.

4 Mitwirkung – Auftraggeber

- Liefern der 5 wichtigsten Use-Cases, die soultank AG in der Website analysieren soll und auf welchem Gerät dieser durchgeführt werden soll (Desktop, Tablet oder Smartphone).

Beispiel für Use Case:

<Person> macht <Tätigkeit> auf <Gerät>, weil <Grund>

„Privatkunde Hans Meier möchte den Zinssatz seines Sparkontos auf der Website nachschauen, weil er von einem Kollegen gehört hat, dass Zinssätze auf Sparkontos sehr tief sind und es evtl. Anlagemöglichkeiten mit mehr Rendite gibt. Er macht dies mit seinem Desktop-PC“.

- Falls vorhanden weitere Dokumente liefern
 - Personas
 - Mitteilen in welchen Bereichen Benutzer bekanntlich Probleme haben (z.B. aufgrund von Analytics-Tools)
- Gewährleisten, dass die Website sich während den definierten Zeiträumen für die Expert Reviews nicht wesentlich ändert (z.B. durch ein Redesign).

5 Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag mit dem Auftraggeber wird für eine unbestimmte Zeit geschlossen. Er ist für beide Parteien jährlich mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündbar. Dies ist für die Planbarkeit des Expert Review Abos relevant. Drei Monate vor der Erneuerung des Abos erhält der Auftraggeber eine Erinnerung von soultank AG. Für die Kündigung genügt ein E-Mail. Sobald die Gegenpartei den Erhalt des E-Mails bestätigt, ist die Kündigung rechtskräftig.

6 Kosten

CHF 9'900.- (exkl. MwSt) pro Jahr. soultank AG behält sich vor, einen Review nicht durchzuführen, wenn die Zahlung noch nicht erfolgt ist.

7 Dienstleistungsänderung

soultank AG kann diese Bedingungen mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zum Ende eines jeden Quartals ändern oder ergänzen. Die Änderung wird wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs durch den Kunden wird soultank AG mit dem Kunden eine einvernehmliche Lösung anstreben.