

# ConTexter: Wertvolles Feedback ohne Mühe

## Kurzinformation

### Zielgruppe und Anwendungsfälle

- Sie sind beispielsweise für den Betrieb eines Flughafens, Bahnhofs, eines Universitäts- oder Firmengeländes oder bestimmter Dienste darin zuständig. Das ist ein großes, unübersichtliches Gebilde mit oder ohne IT-Teilsystemen und mit vielen flüchtigen Kunden.
- Zu Ihren Aufgaben gehört es, Probleme schnell zu erkennen und zu beseitigen.
- Sie können nicht stets überall zugleich sein. Daher bleiben Schwachstellen oft unentdeckt.
- Nutzer und Kunden sind mit Fehlern, Pannen und Problemen konfrontiert – nehmen sich aber nicht die Zeit, sie zu melden. Sie ärgern sich nur.
- Kunden und Nutzer wenden sich ab. Das kostet Umsatz und Geschäftserfolg.

### Unser Ansatz

An der Leibniz Universität Hannover wurde ein Tool entwickelt, mit dem Nutzer und Kunden mit einer einfachen App vom Smartphone aus Feedback geben können: Ganz schnell und einfach, mit nur drei Klicks. Auch Fotoapparat und Audiokommentare können einfach mitgeschickt werden.

Auf Empfängerseite helfen Ihnen verschiedene Mechanismen, die eingehenden Nachrichten automatisch zu sortieren und sogar auszuwerten. So kann auch viel Feedback bewältigt werden.

Unser Tool heißt ConTexter. Es ermittelt mit einem Regelsystem, wohin das Feedback geschickt wird; dort kann sofort an der Lösung gearbeitet werden. Dahinter stehen heuristische Regeln, ein Netzwerk von Assoziationen und Datenanalysemechanismen, die wir wissenschaftlich optimieren - aber darum müssen Sie sich nicht kümmern.

### Ihr Nutzen

Sie können mit sehr wenig Aufwand ein Gelände und darin befindliche Gegenstände, Teilsysteme und sogar abstrakte Dienstleistungen („Abfertigung“ „Servicequalität“) markieren. Bei dieser Vorbereitung unterstützen wir Sie. Die markierten Elemente ziehen dann spontanes Feedback an und erleichtern Ihnen die Auswertung.

So trennen wir die Spreu vom Weizen und Sie können gezielt den wichtigsten Hinweisen nachgehen.

Sie erzielen mit wenig Aufwand schnell und gezielt Verbesserungen. Ihre Kunden und Ihre Vorgesetzten werden es Ihnen danken.

### Unser Angebot

Je nach Ihrem Bedarf kann die Leibniz Universität Hannover Sie bei Aufbau, Installation und Betrieb von ConTexter in Ihrem Umfeld unterstützen. Für Informationen stehen wir gerne zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich an:



#### **Prof. Dr. Kurt Schneider**

Lehrstuhl Software Engineering  
Leibniz Universität Hannover  
Welfengarten 1, 30167 Hannover  
Telefon: 0511 / 762-19666, Sekretariat: -19667  
Kurt.Schneider@inf.uni-hannover.de

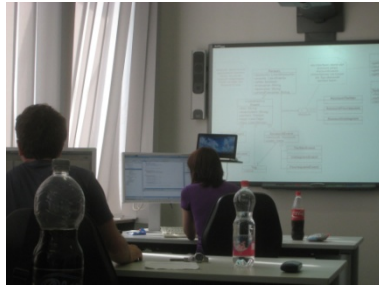
## Ein typischer Ablauf

### Beispiel: An der Universität

Eine Universität ist ein kompliziertes Gebilde mit Gebäuden, Räumen, Wegen und viel technischer Ausstattung. Informationsdisplays können ausfallen, Computer können gestört sein (Abbildung links). Manche Studenten oder Dozenten haben auch einfach gute Verbesserungsideen. Bisher hatten sie keine Gelegenheit, Feedback ohne viel Aufwand dorthin zu bringen, wo man es dringend bräuchte. Das ist in Bahnhöfen oder Flughäfen (Abbildung rechts) nicht anders.



Infoterminals (eines defekt)



Geräte, Ausstattung, IT



Hochgradig vernetzte Systeme

**Szenario:** Die Einfahrt in den Mitarbeiterparkplatz der Universität ist durch eine Polleranlage geregelt. Mit einem Transponder kann man die Poller absenken und einfahren. Mitarbeiter haben immer wieder das Problem, dass man den Transponder sehr nahe an die Empfängersäule halten muss. Sie ist vom Auto oft schwer zu erreichen, wenn dort Fahrzeuge parken (Abb. unten).

Obwohl sich viele Personen darüber geärgert haben, erfährt die Parkplatzverwaltung nichts davon. Die Polleranlage funktioniert ja im Prinzip und das Problem tritt nicht auf, wenn dort keiner parkt. Niemand nimmt sich die Zeit, sich deswegen zu beschweren. Dazu müsste man ja herausfinden, bei wem man anruft - und man müsste weitere wertvolle Zeit opfern. Also bleibt das Problem bestehen.

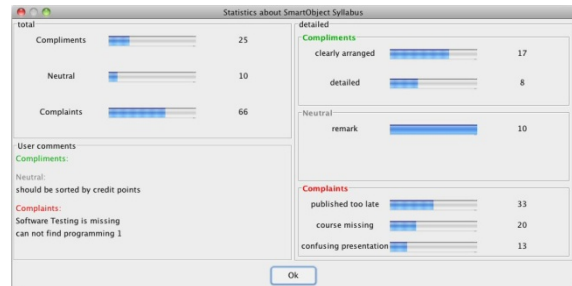
Mit **ConTexter** kann man sehr rasch und gezielt Feedback geben: Die Smartphone App ermittelt aus der Position und weiteren Kontext-Informationen, wer vermutlich der Adressat ist. Mit wenigen Klicks und vielleicht einem Foto wird das Problem erfasst und automatisch an die zuständige Stelle geschickt. Der Mitarbeiter im Auto hat das gute Gefühl, sein Problem gemeldet zu haben.



Feedback in Sekunden



Ein Foto der Polleranlage



Automatisierte Auswertungshilfe

Das Feedback erreicht gezielt die Parkplatzverwaltung und nicht zuerst das Gebäudemanagement. Daher kann auch schnell und gezielt reagiert werden. Das ConTexter-Backend bietet vielfältige automatisierte Sortier- und Hilfsfunktionen, um auch eine große Zahl von Feedbacks rasch sichten und im Sinne der Nutzer bearbeiten zu können. Die Ressourcen zur Parkplatzinstandhaltung werden effizienter eingesetzt. Die Nutzer sind zufrieden, dass Probleme angepackt werden, die viele stören.