

Persona:

# DOROTHEE SCHUSTER

UX/UI Design & Front-End Development

## PERSONA



### ÜBER MICH

Hallo, ich bin Dorothee Schuster, UX- und Frontend-Designerin aus Berlin mit fast 10 Jahren Erfahrung. 2011 habe ich begonnen, als Konzepterin und Copywriterin zu arbeiten, seit 2013 bin ich auch als UX/UI-Designerin und Frontend Developerin tätig.

**Name:** Dorothee Schuster **Beruf:** UX-Designerin  
**Jahrgang:** 1983 **Telefon:** +49 (0)176 954 93 616  
**Heimat:** Berlin **E-Mail:** hallo@dorothee-schuster.de

### ZIELE

Ich möchte meine Fähigkeiten in einem größeren Team einbringen, weiterentwickeln und fokussieren.

### FÄHIGKEITEN

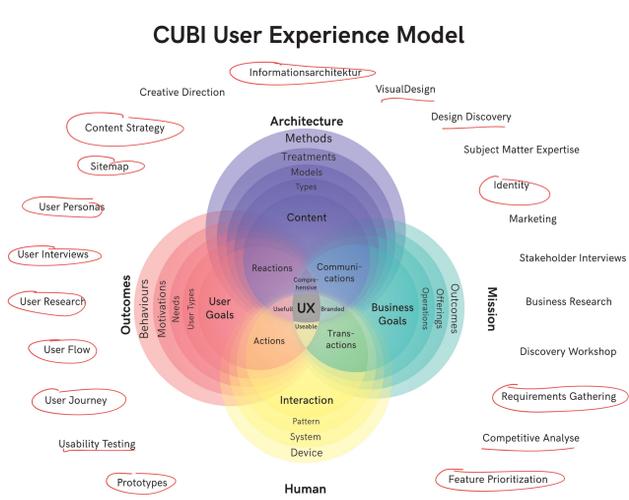


### WERKZEUGE

### UI/UX SKILLS AUF EINEN BLICK

Mit fast 10 Jahren Berufserfahrung haben sich einige Fähigkeiten und Erfahrungen angesammelt. Daher hier in aller Kürze die relevanten Skills, für den Job, den ich will:

## CUBI User Experience Model



Corey Stern, August 2014 (v1.0)

(Machine read version) Meine Fähigkeiten kartiert im CUBI User Experience Model: Informationsarchitektur, Content Strategie, Sitemap, User Persona, User Interviews, User Research, User Flow, User Journey, Prototypes, Wireframes / Visualization, Interaction Design, Feature Prioritization, Requirements Gathering, Identity, Development, Usability Testing, Competitive Analysis, Visual Design, Design Discovery

## JOURNEY

### ERFAHRUNG

- 07/2020 - aktuell: Selbstständig - Konzept, UX-Design, Front-End
09/2018 - 04/2020: fntas GmbH - Senior UX-Designerin und Frontend-Entwicklerin
ca. 2013 - 08/2018: Selbstständig - + Konzept, UX-Design, Front-End
04/2011 - ca. 2015: Selbstständig, Berlin - Text, Konzept, Lektorat

### BILDUNGSWEG

- April 2009 - Mai 2011: Regensburg - Studium der Rechtswissenschaft
September 2003 - Juli 2009: Berlin - Studium der deutschen Philologie, Philosophie und Geschichte

## WORK

### EIN PROJEKT - ALLE REGISTER

#### Plattform-Design für einen virtuellen Assistentservice

In diesem Projekt stecken fast 4 Jahre Arbeit und all mein Know-How. Nirgendwo habe ich mehr geleistet und nirgendwo habe ich mehr gelernt. Ich nenne es liebevoll mein Frankenstein-Projekt, denn es vereint die Funktionen von Projektmanagement-Tools, Crowdworking-Plattformen, Mitarbeiterverwaltung und Controlling-Tools sowie Plattformen für kollaborative Arbeit.

Da es sich hier um das nicht-öffentliche Back-End eines Auftraggebers handelt, bitte ich zu entschuldigen, dass ich nicht die originalen Wireframes zeigen kann und einige Details vertraulich bleiben müssen. Im persönlichen Gespräch teile ich Ihnen gerne mit und sende Ihnen den Link zur lebenden Plattform.

### PROBLEMSTELLUNGEN

Die Arbeitsorganisation zwischen KundInnen, Lead-AssistentInnen und Basis-AssistentInnen findet per E-Mail oder mündlich statt. Ein Verfahren für das Qualitätsmanagement für die Kommunikation oder die Arbeitsergebnisse ist nicht etabliert. Die Geschäftstätigkeit ist daher kaum skalierbar und auf Mikromanagement angewiesen.

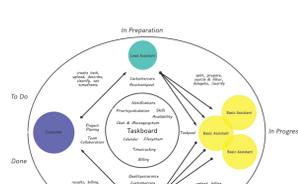


STAKEHOLDERS IDENTIFIZIERUNG DER NUTZERROLLEN

Die Vision des Auftraggebers war ein Taskboard zur gemeinsamen Aufgabenorganisation von Kunden und Assistenten.

### ZIELE

- Für Kunden: Einfaches und schnelles Übertragen von Aufträgen an den Virtual Assistant, verbesserte Nachverfolgung des Status von Aufträgen und Erleichterung der Integration von Assistenten in die eigenen Abläufe.
Für Mitarbeiter: Standardisierung und Automatisierung von Arbeitsabläufen, Abrechnung und Feedbackprozess
Betrieblich: Entwicklung von KPIs insbesondere für Qualitätsmanagement und Auslastungssteuerung, Schaffung systemischer Anreize für die Mitarbeiter-Compliance und Erweiterung des Angebots zum Projektmanagement.



PROZESSANALYSE DAS LEBEN EINES TASKS

### RESEARCH

Zur Exploration dienten zunächst Interviews mit dem Geschäftsführer und Lead-AssistentInnen. Interviews mit Basis-AssistentInnen und Kunden konnten mangels zeitlicher Ressourcen nicht geführt werden. Außerdem wurden Anwendungen und Plattformen untersucht, die vergleichbare Einzelfunktionen enthalten, aber nicht einen: Projektmanagement-Tools, Crowdworking-Plattformen, Timetracking-Tools und Plattformen für kollaborative Arbeit.

### IDEENFINDUNG

Für die Ideenfindung wurden theoretische Workflows für unterschiedliche Aufgaben- und Anwendertypen auf Kundenseite entwickelt und daraus ein Set von Tools und Funktionen gebildet. Für die Dienstleisterseite (Basic- und Leadassistenten) wurden ebenfalls Workflows entworfen, die um Eine in die in den Interviews genannten Schwierigkeiten lösen, und zum anderen durch Standardisierung eine Messung einiger KPIs erlauben. Um den Mitarbeitern die Teambildung zu ermöglichen, gibt es persönliche Profile und Vernetzungsmöglichkeiten.

### DAS TEAM

Die Entwicklung wurde in Eigenregie als Selbstständige umgesetzt. Mit Feedback und Ideen unterstützt wurde ich dabei vom Auftraggeber selbst, mit dem ich Themen wie Mitarbeiterführung, Kundenbindung, Marketing und Controlling, bzw. deren Niederschlag in Funktionen und Nutzerführung erörtern konnte. Ebenfalls mit Feedback und darüber hinaus personell wurde ich unterstützt von einer Leadassistentin des Auftraggebers.

Das visuelle Design wurde im späteren Verlauf von einem Freelancer erstellt, die Programmierung von einer Software Development Firma. Bei der Angebotsanbahnung und Auswahl war ich beratend für den Kunden tätig und habe bis zum Abschluss des Projektes den Prozess mit Feedback und Klärung von Einzelfragen begleitet.

### WIREFRAMES

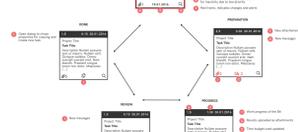
Aufgrund der Fülle der Funktionen bestand die größte Herausforderung darin, Übersichtlichkeit herzustellen und Abkürzungen für verschiedene Usecases zu ermöglichen. Global auf das System bezogen bedeutete das die Gruppierung von Services nach Kundentypus. Bezogen auf das Taskboard das Ein- und Ausblenden einzelner Funktionen nach Status des Tasks, wobei die genannten unterschiedlichen Workflows berücksichtigt werden und alle für den jeweiligen Status verfügbaren Optionen verfügbar bleiben mussten. Die kontroverseste Designentscheidung hierbei war, dass an der selben Stelle des Interfaces unterschiedliche Funktionen auftauchen können. Aufgefangen wurde die mögliche Irritation durch diese Technik von einer Kategorienbildung der Aktionen.



KANBAN STAGES CHANGING VIEWS

### ARBEITSERGEBNISSE

Das Herzstück der Plattform ist das Taskboard nach der Kanban-Methode. Der Bearbeitungsstatus eines Tasks wird dort über alle Nutzerrollen hinweg synchronisiert. Je nach Nutzerrolle stehen unterschiedliche Funktionen zur Bewältigung der jeweiligen Aufgaben des Prozessschrittes bereit.



\*TO DO\* TASK MIT UNTERSCHIEDLICHEN FUNKTIONEN JE NUTZERROLLE

Kunden können einfach und schnell Aufgaben delegieren und sich innerhalb der Plattform mit ihren Teams organisieren. Dadurch wird der VA zu Bestandteil des Teams.

Der Overhead von Assistenten (LA und BA) ist deutlich reduziert. Gleichzeitig werden sie in ihrem Zeitmanagement unterstützt und können ihre eigene Auslastung besser steuern.

Für den Auftraggeber ist der Service skalierbar geworden. Durch Kennziffern zu Auslastung, Nachfrage, Hemmnissen und Qualität kann gezielter gesteuert werden. Die Mitarbeiterführung wird durch Anreizsysteme unterstützt.

### REFLEXION

Den Umfang und die Komplexität des Projektes und den Umfang haben mein Auftraggeber und ich anfänglich dramatisch unterschätzt. In der Phase der Ideenfindung wuchsen geplanter Umfang und Komplexität schlagartig an, die Arbeitsweise wurde aber nicht hin zu einem iterativ-inkrementellen Vorgehen angepasst. Insgesamt war dieses Projekt eine unschätzbare Erfahrung für mich. Um als Selbstständige in Eigenregie dieses Projekt von der Idee bis zum funktionierenden System zu entwickeln, musste ich in sehr viel mehr Rollen hineinwachsen und bin dankbar für das Vertrauen, das mein Klient in mich gesetzt hat.

## VIelen DANK FÜR IHRE ZEIT UND MERKSAMKEIT

Interessiert?

Telefon: +49 (0)176 954 93 616  
E-Mail: hallo@dorothee-schuster.de