



vethome

Touchpoint Phase 1

24. Juli 2018

Agenda

Time	Aktivität
13:00 – 13:10	Willkommen & Rückblick auf Phase 1
13:10 – 13:40	Vorstellung der Prototypen
13:40 – 14:10	Vorstellung der Ergebnisse aus den Nutzertests
14:10 – 14:50	Festlegung der Funktionalitäten (MVP)
14:50 – 15:05	Pause
15:05 – 15:20	Vorstellung Logo-Entwürfe & Stylesheet
15:20 – 15:50	Vorstellung des vethome User Interfaces
15:50 – 16:35	Besprechung möglicher Finanzszenarien
16:35 – 16:45	Offene Punkte
16:45 – 17:00	Retrospektive & Ausblick auf Phase 2





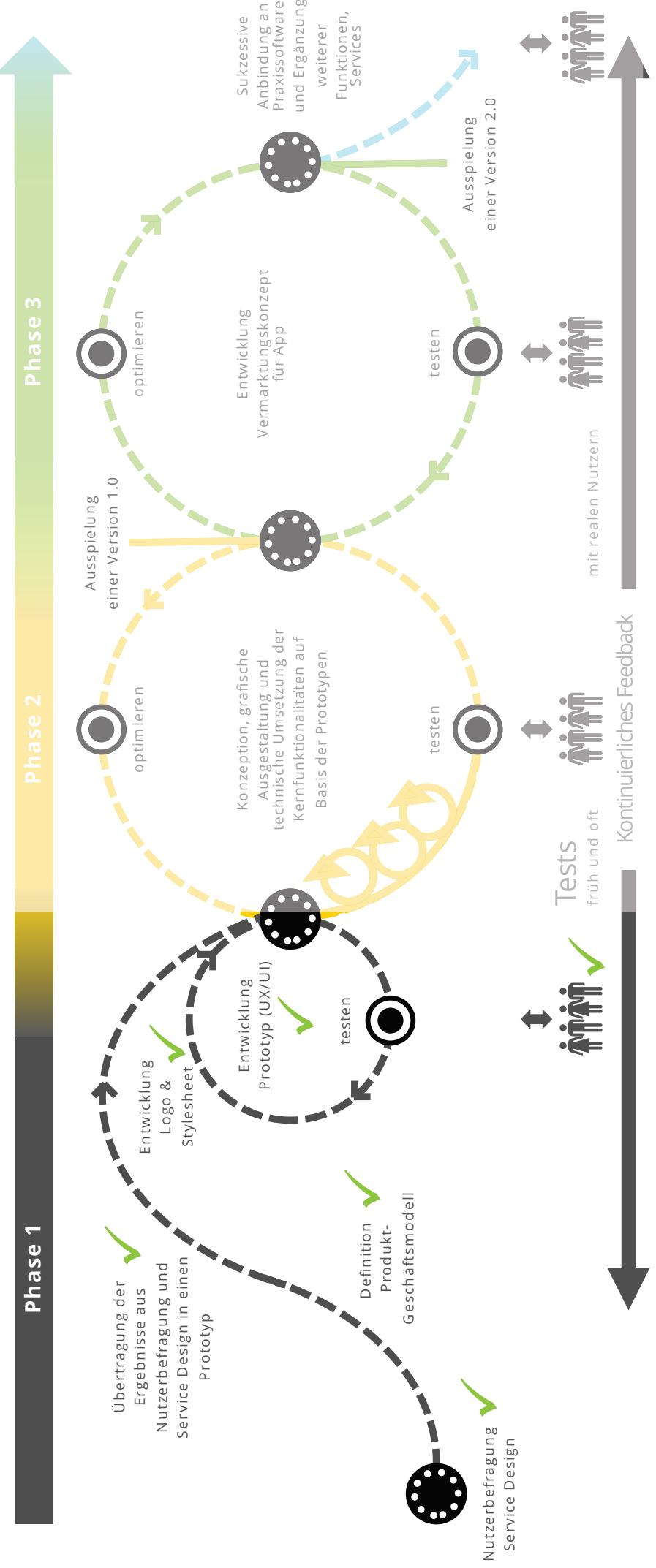
Willkommen & Rückblick auf Phase 1



10 min



Unser kundenzentriertes Vorgehen



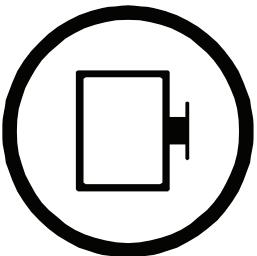


Vorstellung der Prototypen

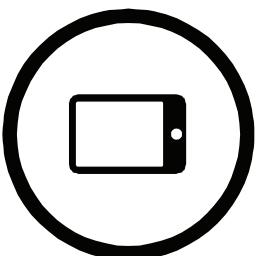


30 min

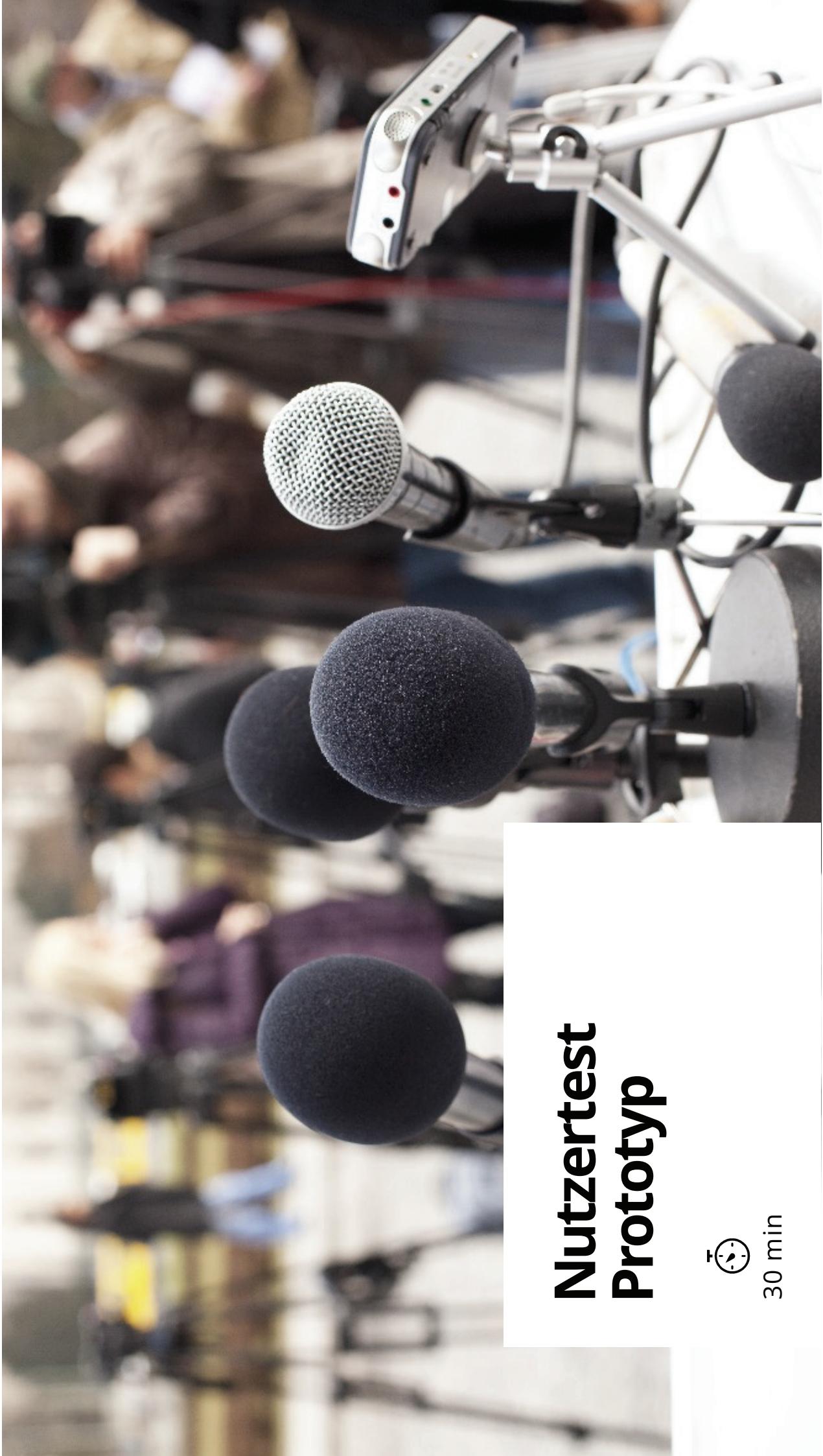
Prototypen



Desktop



Mobile



Nutzertest Prototyp



30 min

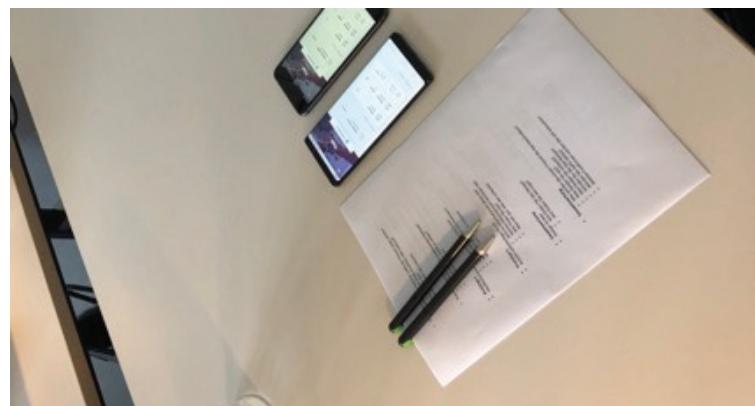
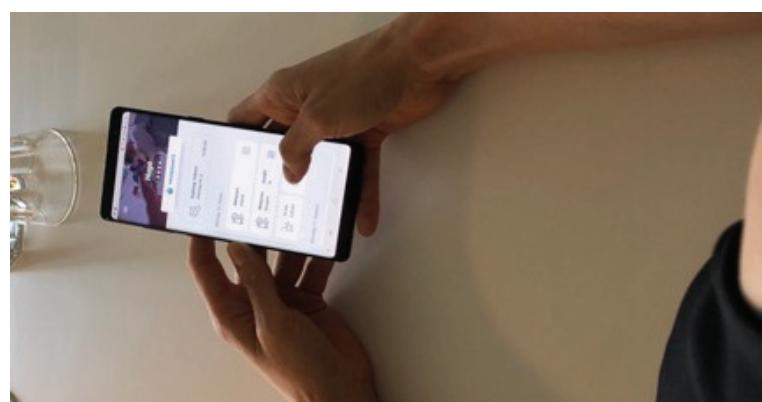
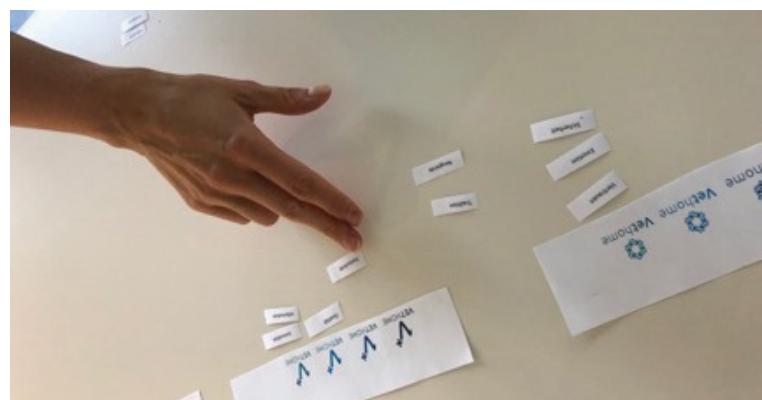
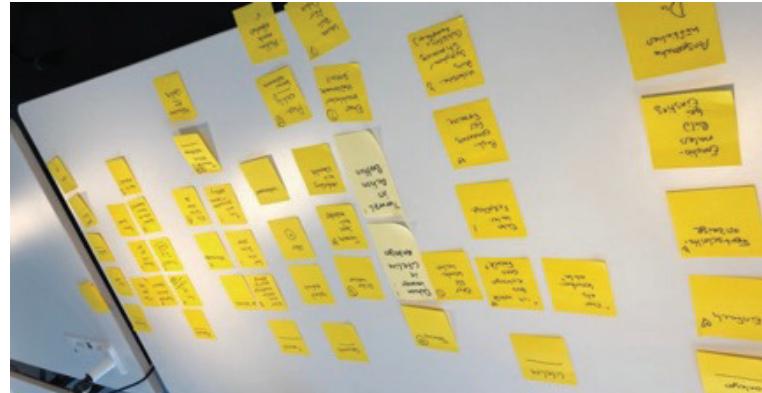
Inhalt

- 1 **Feedback Service**
Das sagen die Nutzer zu der Service-Idee
- 2 **Feedback Usability und Features**
So finden die Nutzer sich in der App zurecht
- 3 **Feedback Design**
So nehmen die Nutzer das Design wahr

B e v o r e s l o s s e h t ...

Eindrücke und Setup des Nutzertests

Eindrücke



Setup



4 Tester

3 weibliche, 1 männlicher Tierbesitzer zwischen 28 und 49 Jahren. Hunde und Katzenbesitzer.

Nach einleitenden Fragen, Vorlage des Klickdummies auf einem Testgerät. Die Nutzer durchliefen den Setup-Prozess, lösten Aufgaben und verbalisierten ihre Eindrücke.



UX-Test

Den Nutzern wurde die Lifeline im Design vorgelegt, zudem bewerteten sie 3 verschiedene Logontipps.



UI-Test

Das Feedback der Nutzer wurde schriftlich protokolliert.

Auswertung



Feedback Service

Das sagen* die Nutzer zur Service-Idee

*Alle Zitate sind sinngemäß wiedergegeben
(nicht wortwörtlich)

So nehmen die Nutzer den Service wahr



Ich würde das nutzen.

"Ich wusste ja gar nicht, dass es das gibt. **Finde ich eine tolle Idee.** Man will ja auch, dass es seinem Tier gut geht."



"Der **Mehrwert** erschließt sich mir nicht. Wenn ich einen Tierarzt brauche, dann rufe ich ihn an und er kommt vorbei."



"Ich würde das **eher nutzen, wenn ich ein krankes Tier habe.** Bei einem gesunden würde ich da nichts so viel eintragen."

"**Finde ich gut,** dass der Tierarzt dann direkt alle **Unterlagen** hat."

"**Da hat man dann alle Unterlagen an einem Ort.** Das ist praktisch."

"Ich finde es gut, wenn der Tierarzt auf mein Tier eingeht und das **keine Massenabfertigung** ist. Ich finde es gut, wenn der Arzt meinen Hund erstmal begrüßt und nicht wie eine Ware auf den Tisch setzt."



Feedback Usability und Features

So finden die Nutzer sich in der App zurecht*

*Alle Zitate sind sinngemäß wiedergegeben
(nicht wortwörtlich)

Tier hinzufügen

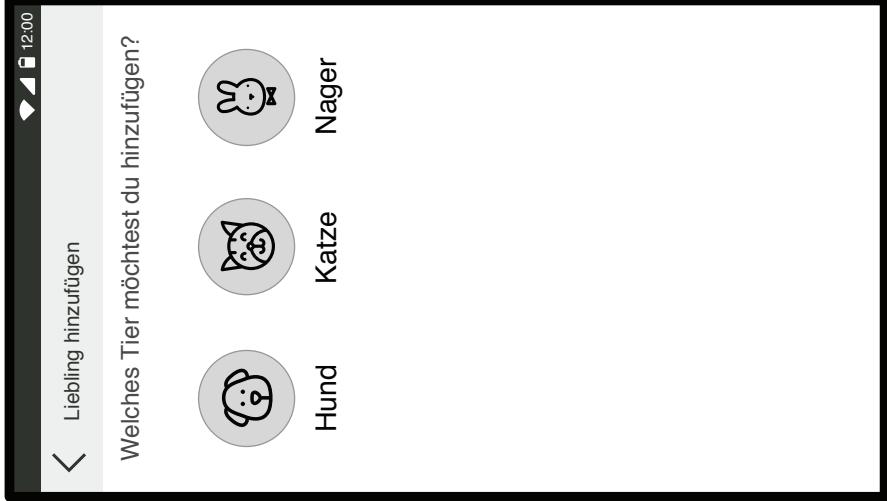


"Das fand ich **einfach**."

"Eine **Fortschriffsanzeige** wäre hilfreich."

"Das gefällt mir, dass es so **nett geschrieben** ist."

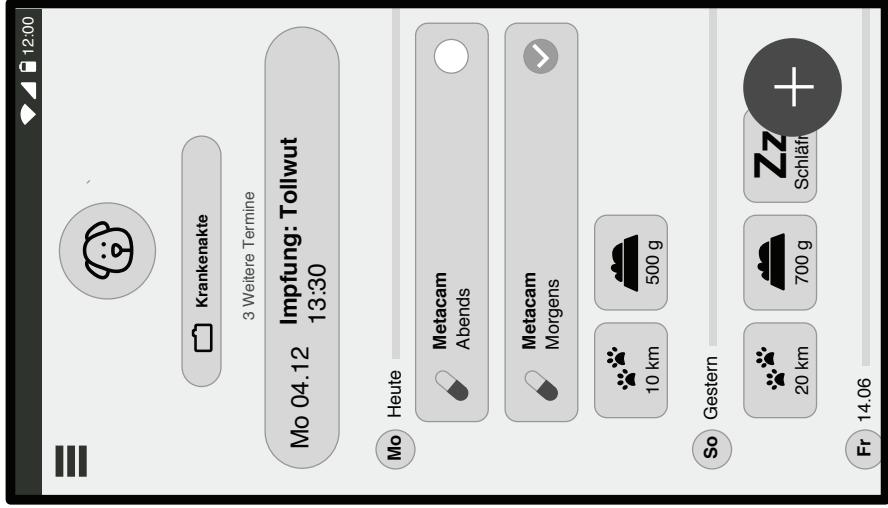
"Wirkt sehr **sympathisch**."



Fazit

- Anmeldung wird gut angenommen
- Emotionale Ansprache und Darstellung beibehalten und ausbauen
- Für spätere Ausbaustufe: "Shortcut" über Nummerneingabe

Lifeline



"Da würde ich öfters was eintragen - **aus Freude**."

"Finde ich gut, dass man die **Übersicht direkt beim Öffnen** der App sieht."

"Bekomme ich dann auch immer eine **Erinnerung über Push?**"

"Medikationsplan finde ich gut. Vor allem, wenn ich immer an die **Eingabe der Medikamente erinnert** werde."

"Die Icons sind **süß**."

Alle Nutzer haben einen Weg gefunden Daten hinzuzufügen über das „+“ oder die Krankenakte.

"Spaziergänge würde ich da nicht eintragen. Dann hab ich ja nichts anderes mehr zu tun."

"Warum sollte ich da Impfungen eintragen? Das müsste ja **eigentlich der Tierarzt machen**."

"Stimmung ist ein Symptom, oder?"

"Verhalten würde ich jetzt nicht unbedingt eintragen."

"Die Termine hätte ich auch gerne in **meinem Kalender**. Also alle zusammen an einem Ort."

"Wäre gut, wenn man das **Spazierengehen** automatisch über Fitbit oder so tracken könnte."

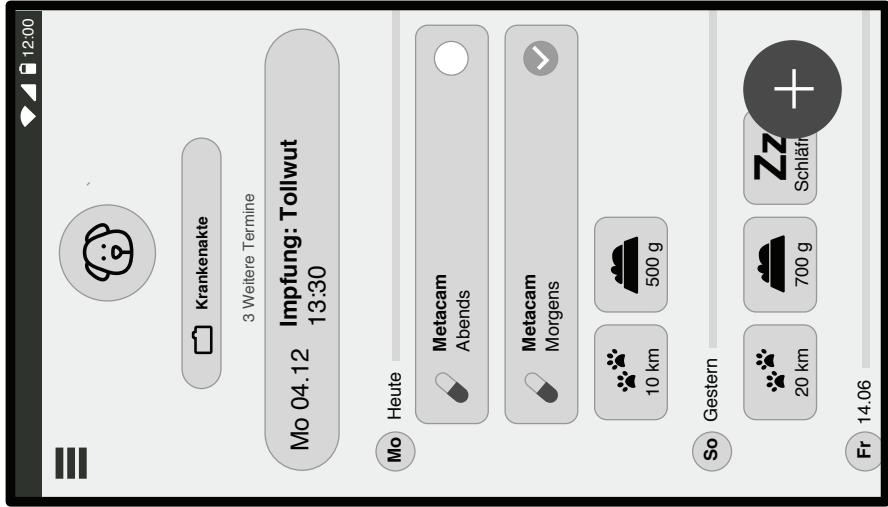
"Futter würde ich nur bei **Allergien** eintragen."

"Hilfreich wären **Tipps zur Einnahme der Medikamente**. Z.B. Tablette zum Essen geben, oder so."

Lifeline

Fazit

- Übersicht eher interessant zum **Eintragen von Krankheiten** => Optionen zum Eintragen eher auf Krankheiten/Symptome beschränken.
- Interaktionsmodell (**Hinzufügen über "+" wurde von allen verstanden.**) Teilweise wurde hier auch "Tierarzt hinzufügen" vermutet.
- **Automatisierte Erfassung der Daten** (über Tierarzt, Bewegungstracking, Datenbanken) ausbauen.
- Weitere Ausbaustufe: **Verknüpfung mit Phone-Kalender**.
- **Push Notifications** für Termine und Erinnerungen akzeptiert.
- Auch hier **emotionale Darstellung** beibehalten.
- Design-Anpassung: Slider wurde in Bild wurd als Fotogalerie interpretiert.



Krankenakte



"Die Übersicht finde ich gut.
Die ist **klar strukturiert**."

"Achso, dann kann ich da
direkt alles eintragen."
mitmacht?"

"Finde ich gut, dass **beide**
Seiten (Arzt und Halter)
Dokumente hinzufügen
können und so auf dem
gleichen Wissensstand sind."

"Aber woher weiß ich denn,
dass mein **Tierarzt da**
mitmacht?"

"**Jeden Husten würde ich da**
nicht als Krankheit
eintragen. Was hilft es mir im
Nachhinein zu sehen, welche
Krankheiten mein Hund
hatte?"

"Finde ich gut, dass **beide**
Seiten (Arzt und Halter)
Dokumente hinzufügen
können und so auf dem
gleichen Wissensstand sind."

"Dokumente würde ich nicht
abfotografieren, dafür ist
meine **Handy-Kamera zu**
schlecht."

"Finde ich gut, dass **beide**
Seiten (Arzt und Halter)
Dokumente hinzufügen
können und so auf dem
gleichen Wissensstand sind."

"Eine Übersicht über die
Krankheiten finde ich ganz
praktisch um da
Rückschlüsse ziehen zu
können."

◀	Krankenakte	▶
Hugo ♂		
Chip:	Nein	
Alter:	12 Jahre	(*12.06.2006)
Kastriert:	Ja	
TIERARZT HINZUFÜGEN		
Krankheiten (0)		
Medikamente (0)		
Impfungen (0)		

Fazit

- Funktion **Tierarzt hinzufügen** nicht direkt richtig interpretiert (evtl. **Zusatzinformationen** hilfreich).
- **Datenerfassung automatisieren** (Tierarzt/Datenbank).
- **Akzeptanz** groß, dass diese **Daten mit Arzt geteilt** werden.

Tierarzt hinzufügen



"Ja, verstehen ich, dass der Tierarzt dann die Informationen sehen kann."

"Warum muss ich da noch einen hinzufügen?"

"Ach und jetzt muss ich direkt zahlen?"

"Dass man sich dafür anmelden muss, finde ich in Ordnung. Das sind ja die normalen Daten, mit denen man sich anmeldet."

"Will der Tierarzt da wirklich die Daten sehen?"

"Habe ich kein Problem mit, dass der Tierarzt alle Daten von meinem Hund sieht."

Diesen Arzt als Tierarzt hinzufügen?

Praxis Schmidt & Partner
Sonnenstr. 28, 12345 Berlin

< Tierarzt bestätigen

◆ 12:00

Diesen Arzt als Tierarzt hinzufügen?

Praxis Schmidt & Partner
Sonnenstr. 28, 12345 Berlin

< Tierarzt bestätigen

Haben Sie eine Frage? Kontaktieren Sie uns.

Praxis Schmidt & Partner
Sonnenstr. 28, 12345 Berlin

Sobald der Tierarzt die Anfrage bestätigt, können ihr gemeinsam die Gesundheit deines Tieres betreuen:

Tierarzt kann Dokumente sehen

Tierarzt kann Medikamente, Impfungen und Krankheiten sehen.

TIERARZT HINZUFÜGEN

Um den vollen Funktionsumfang nutzen zu können, bitte Premium-Option buchen.

Fazit

- Stichpunkte zum Service klickbar machen und **weitere Informationen anzeigen**.
- **Kommunikation Mehrwert** klarer herausarbeiten – auch auf Tierarztseite kommunizieren.
- **CTA wurde zum Teil falsch interpretiert** => Wording anpassen
- **Premium-Option später/anders kommunizieren**.

Tierarzt hinzugefügt



"Die Anzeige der
Öffnungszeiten finde ich
praktisch."

"Warum steht da bestätigt?"

"Kann ich da direkt Termine
buchen?"

Hugo ♂	
Krankenakte	Hunderasse
Chip: Nein	
Alter: 12 Jahre (*12.06.2006)	
Kastriert: Ja	
Tierarzt	
Praxis Schmidt & Partner Sonnenstr. 28, 12345 Berlin Mo, Di, Do Fr 9:00 - 18:00 12:00 - 18:00 Bestätigt	
PREMIUM BUCHEN	
Premium buchen, um alle Funktionen nutzen zu können	
Krankheiten (0)	

Fazit

- Bestätigungsprozess noch einmal genauer beschreiben.
- Online-Terminbuchung als Annahme und Wunsch-Feature.

Premium



"Wenn das für ein ganzes Jahr gilt, finde ich das **nicht zu teuer**. Ich würde das buchen."

"Ich finde es gut, wenn der Tierarzt dann auch die Daten sehen kann."

"So wirklich überzeugen mich die Funktionen noch nicht – **da müsste es noch mehr Vorteile geben.**"

"Ich fände es gut, wenn man **erstmal einen Monat testen** könnte und nicht gleich ein ganzes Jahr bezahlen muss."

"Kann man da **nicht monatlich kündigen?**"

PREMIUM KAUFEN

Jetzt die Premium-Version kaufen, um alle Funktionen nutzen zu können.



Der Tierarzt kann die Akte mit Medikationsplänen und Dokumenten ergänzen.



Der Tierarzt kann dir direkt Medikationspläne und Termine schicken.



Du kannst mehrere Tiere anlegen.



Du kannst beliebig viele Ereignisse pro Tag eingeben.

Kosten:

23,99 € für 1 Jahr

Premium

A smartphone mockup displays a user interface for a Premium service. At the top, there's a navigation bar with icons for back, forward, and search, along with the time '12:00'. Below this is a header with a left arrow icon and the text 'Premium buchen'. The main content area contains several sections with icons and text:

- Jetzt die Premium-Version kaufen, um alle Funktionen nutzen zu können.**
- Der Tierarzt kann die Akte mit Medikationsplänen und Dokumenten ergänzen.**
- Der Tierarzt kann dir direkt Medikationspläne und Termine schicken.**
- Du kannst mehrere Tiere anlegen.**
- Du kannst beliebig viele Ereignisse pro Tag eintragen.**

Kosten:

23,99 € für 1 Jahr

PREMIUM KAUFEN

Fazit

- Preis wurde von den meisten Testern akzeptiert
- Weitere Ausbaustufen:
 - Online Termine buchen
 - Extra- oder Notfallsprechstunde
 - Kooperationen und Angebote (Futtermittel etc.)
 - Funktion „Zweiten Nutzer hinzufügen“

Zusammenfassung

- **Nutzer fanden sich zurecht**
App Aufbau und Funktionen werden verstanden, die einzelnen Bereiche wurden von den Nutzern korrekt identifiziert.
- **Nutzung eher im Krankheitsfall**
Erfassen medizinischer Daten wird als interessant wahrgenommen, das tägliche Eintragen von Ereignissen ist weniger relevant.
- **Mehrwert für Premium noch unscharf**
Gewünschte Zusatz-Features: Online Termineinbarung, Vorteile durch Kooperationen, Zugang teilen mit Partner, Verknüpfung mir Kalender, Extra (Notfall-)Sprechzeiten.
- **Automatische Erfassung von Daten**
Nutzer würden Daten nur sporadisch pflegen. Erwartung das Bewegungsdaten getraktiert werden und nicht manuell eingetragen werden müssen und medizinische Daten vom Tierarzt gepflegt werden.
- **Automatisches Tierprofil**
Prüfen, ob man Dateneingabe automatisieren könnte z.B. Chipnummer oder existierende Datenbank.
- **Preis für Premium wird akzeptiert**
Premium-Features müssen allerdings noch mehr überzeugen und es werden flexiblere Zeiten gewünscht als direkt ein ganzes Jahr Laufzeit.
- **Emotionale Kommunikation beibehalten**

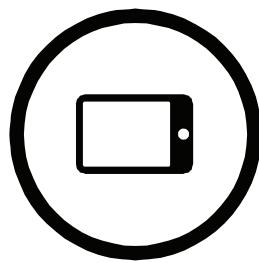


MVP Funktionalitäten

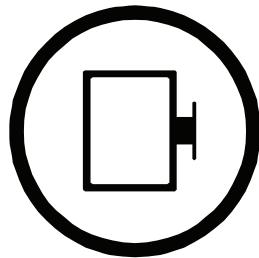


40 min

MVP Funktionalitäten



Mobile



Desktop



Kaffeepause

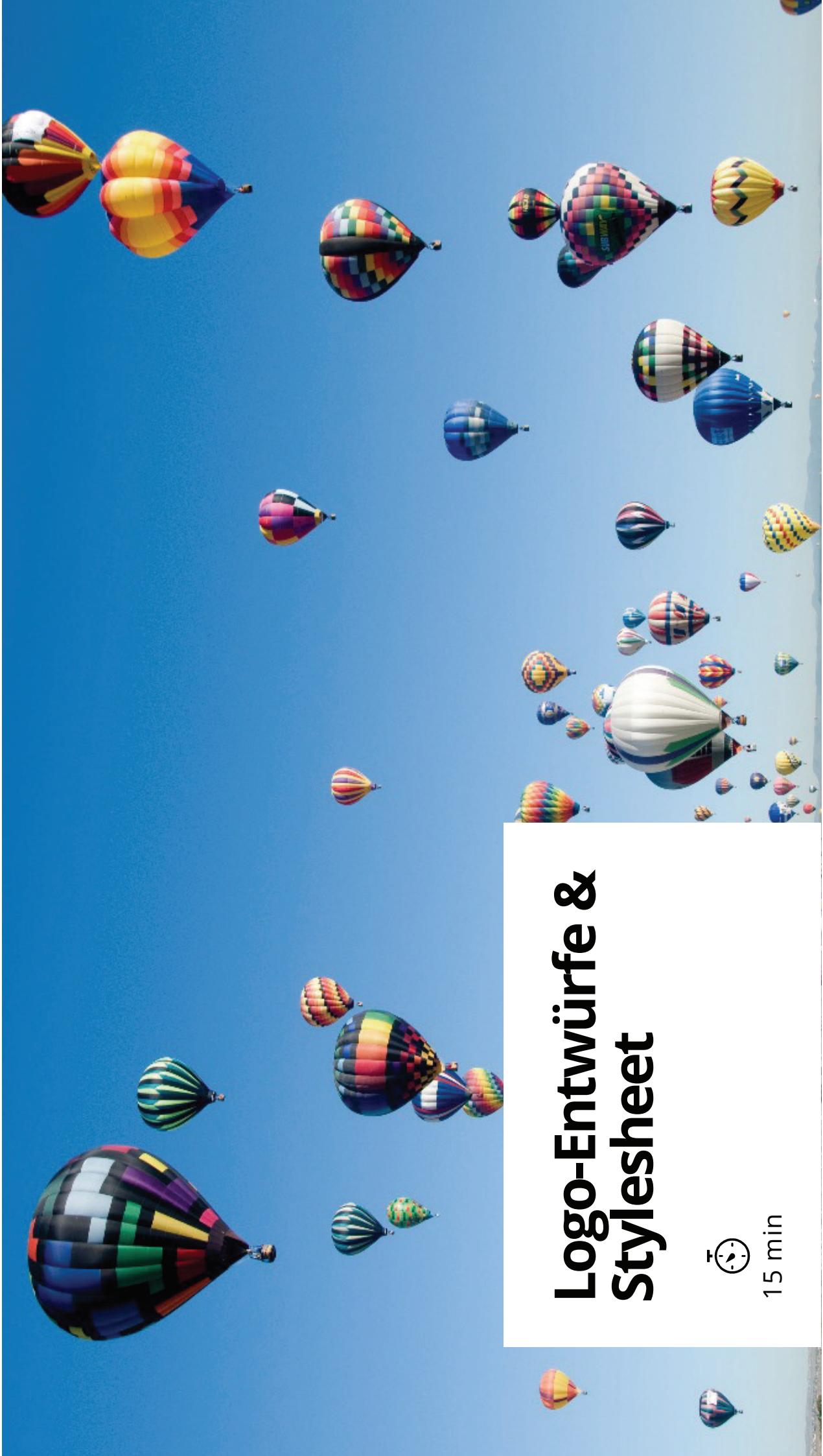


15 min

Logo-Entwürfe & Stylesheet



15 min

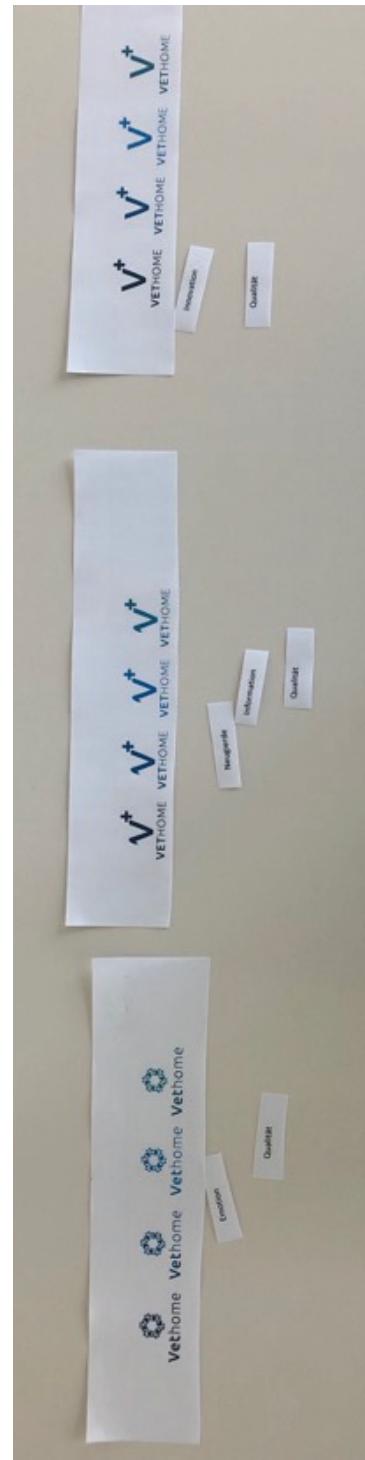




Ergebnisse aus dem Nutzer-test

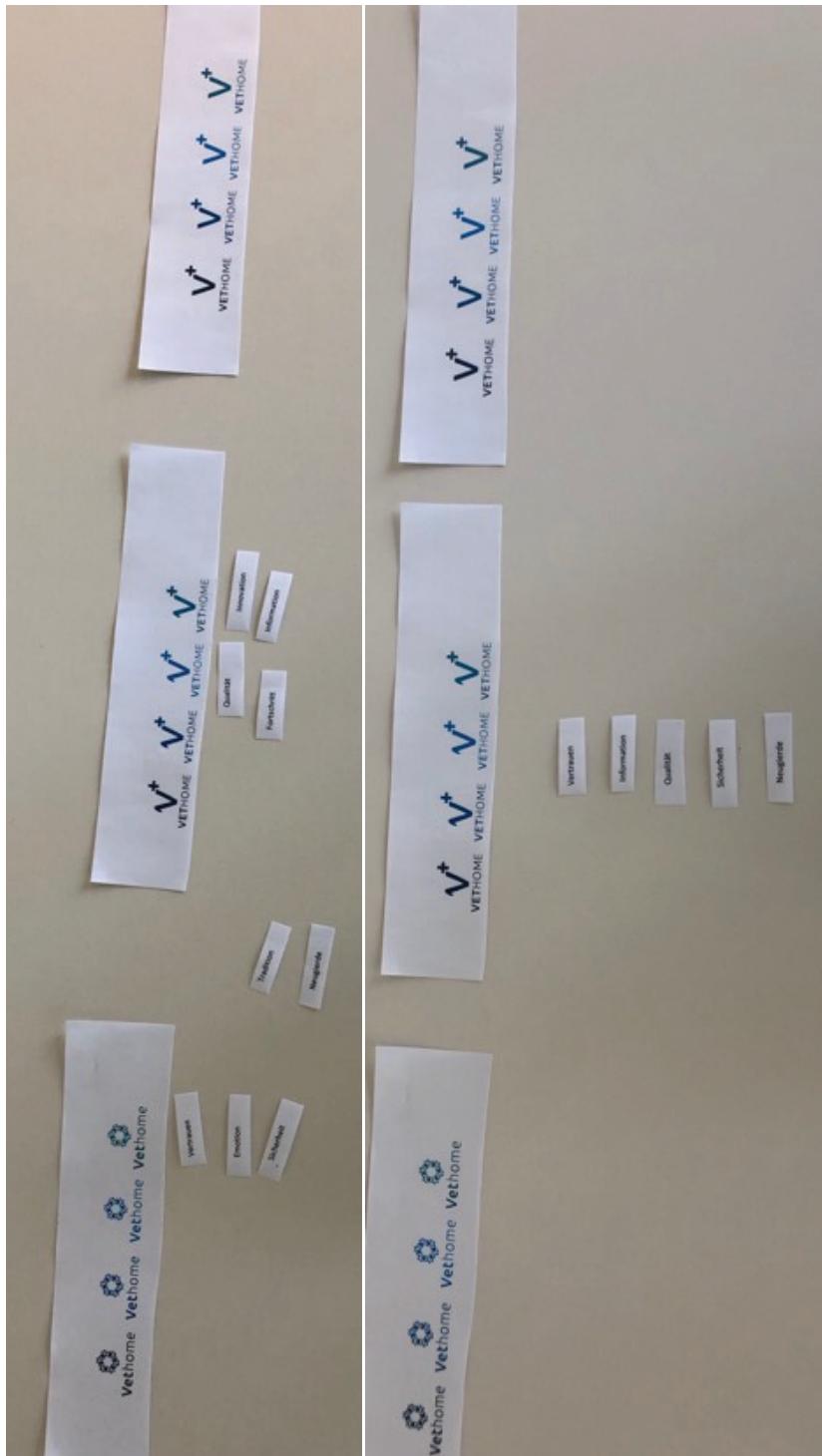


1



#2

Ergebnisse aus dem Nutzer-test



3
#

#4

Ergebnisse aus dem Nutzertest

Attribute

- **Neugierde**
 - Vertrauen
 - **Emotion**
 - Qualität
- 
- vethome** **vethome** **vethome** **vethome**

Ergebnisse aus dem Nutzertest

Attribute

- Neugierde
- **Fortschritt**
- **Information**
- **Vertrauen**
- Innovation
- Emotion
- **Sicherheit**
- Qualität



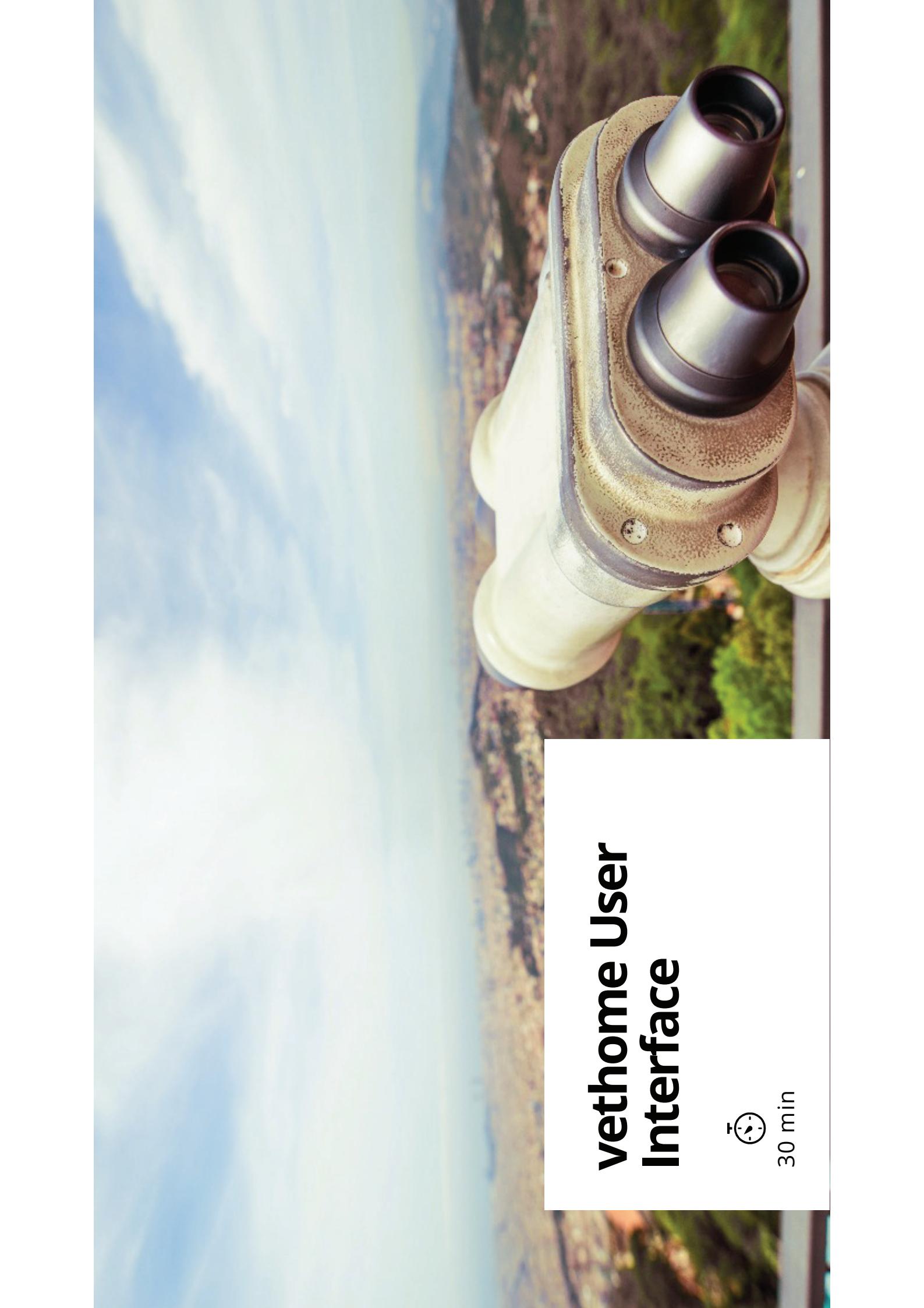
Ergebnisse aus dem Nutzertest

Attribute

- Tradition
- **Innovation**
- Qualität



VETHOME VETHOME VETHOME



vethome User Interface



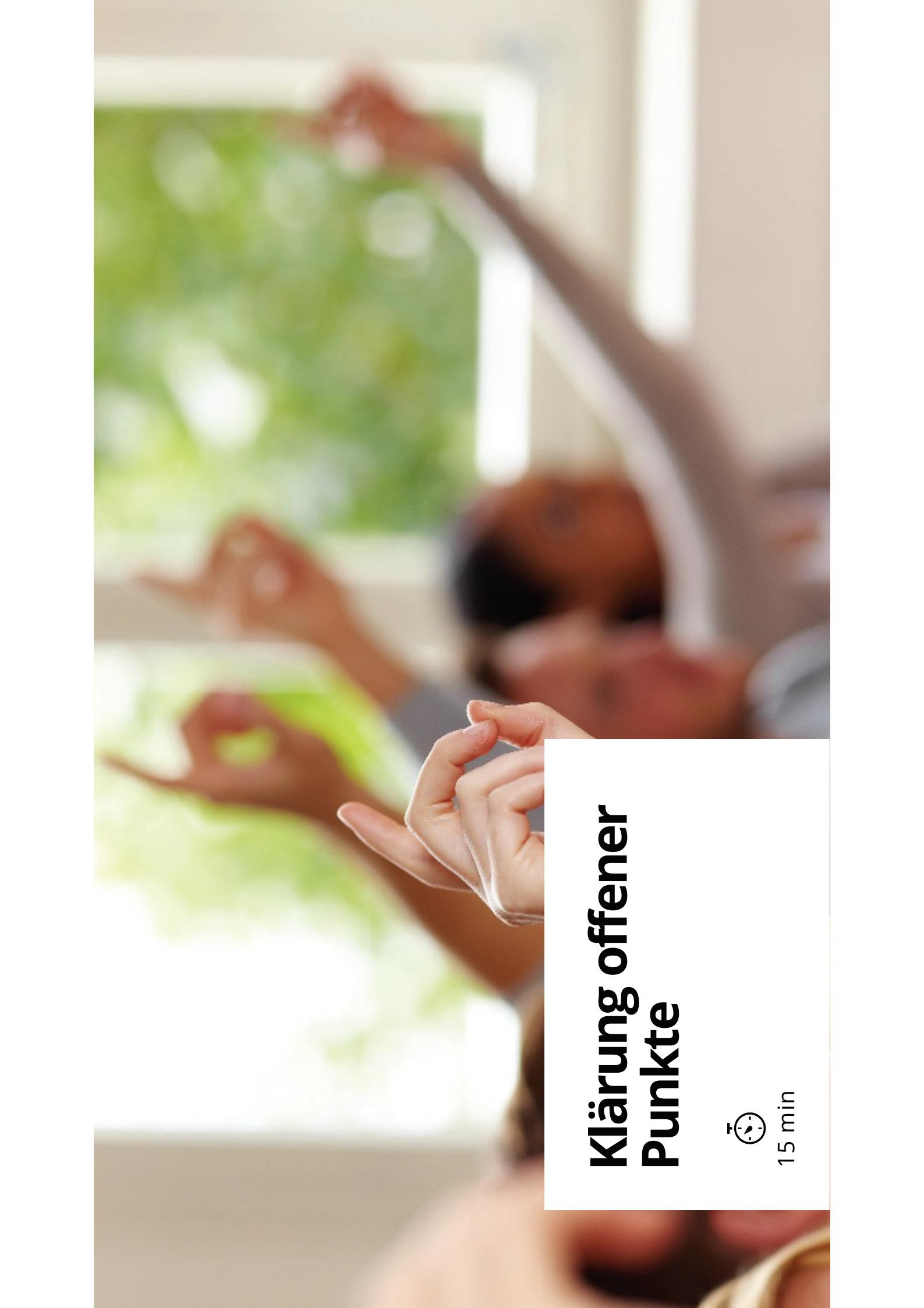
30 min



Mögliche Finanzszenarien



45 min



Klärung offener Punkte



15 min

Klärung offener Punkte



Vermarktungsworkshop



Vermarktungsvideo



Angebot vethome Webseite



...

Sonstiges

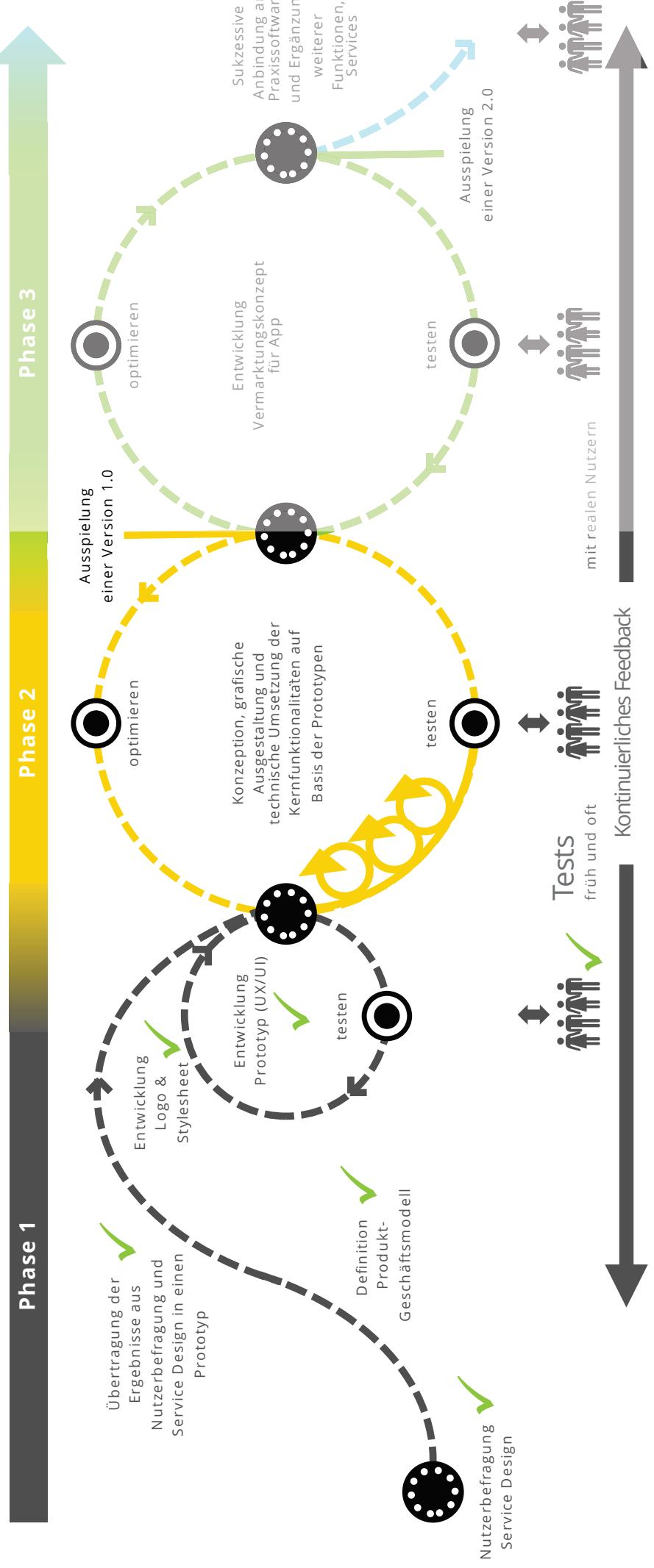


Retrospektive & Ausblick auf Phase 2

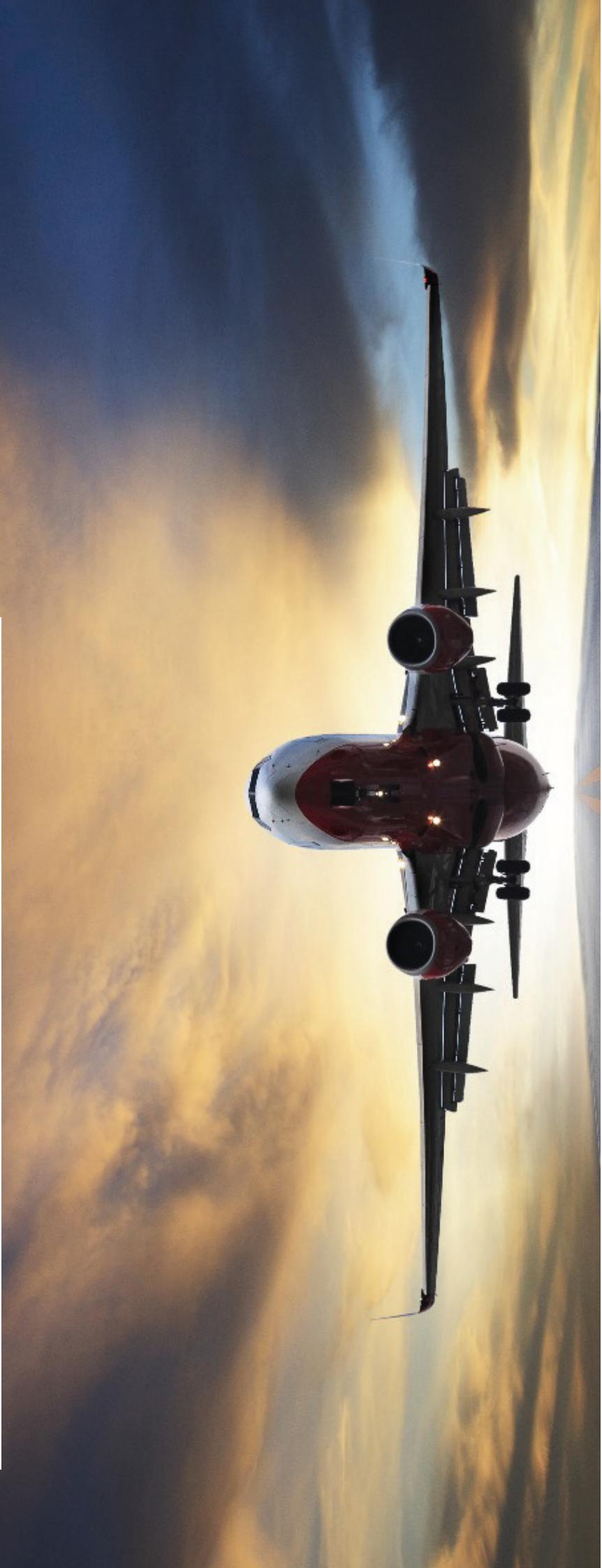


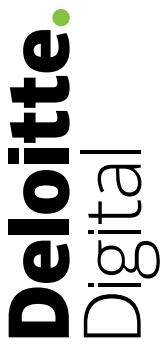
10 min

Unser kundenzentriertes Vorgehen



Vielen Dank & Goodbye!





Thank you!

This publication contains general information only, and none of the member firms of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collective, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.

As used in this document, "Deloitte" means Deloitte Consulting LLP, a subsidiary of Deloitte LLP. Please see www.deloitte.com/us about for a detailed description of the legal structure of Deloitte USA LLP, Deloitte LLP and their respective subsidiaries. Certain services may not be available to attest clients under the rules and regulations of public accounting.

**Copyright © 2017 Deloitte Development LLC.
All rights reserved. Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited**