



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr,
Energie und Kommunikation UVEK

Bundesamt für Kommunikation BAKOM
Abteilung Betriebswirtschaft und Organisation
Sektion Informatik und Organisation

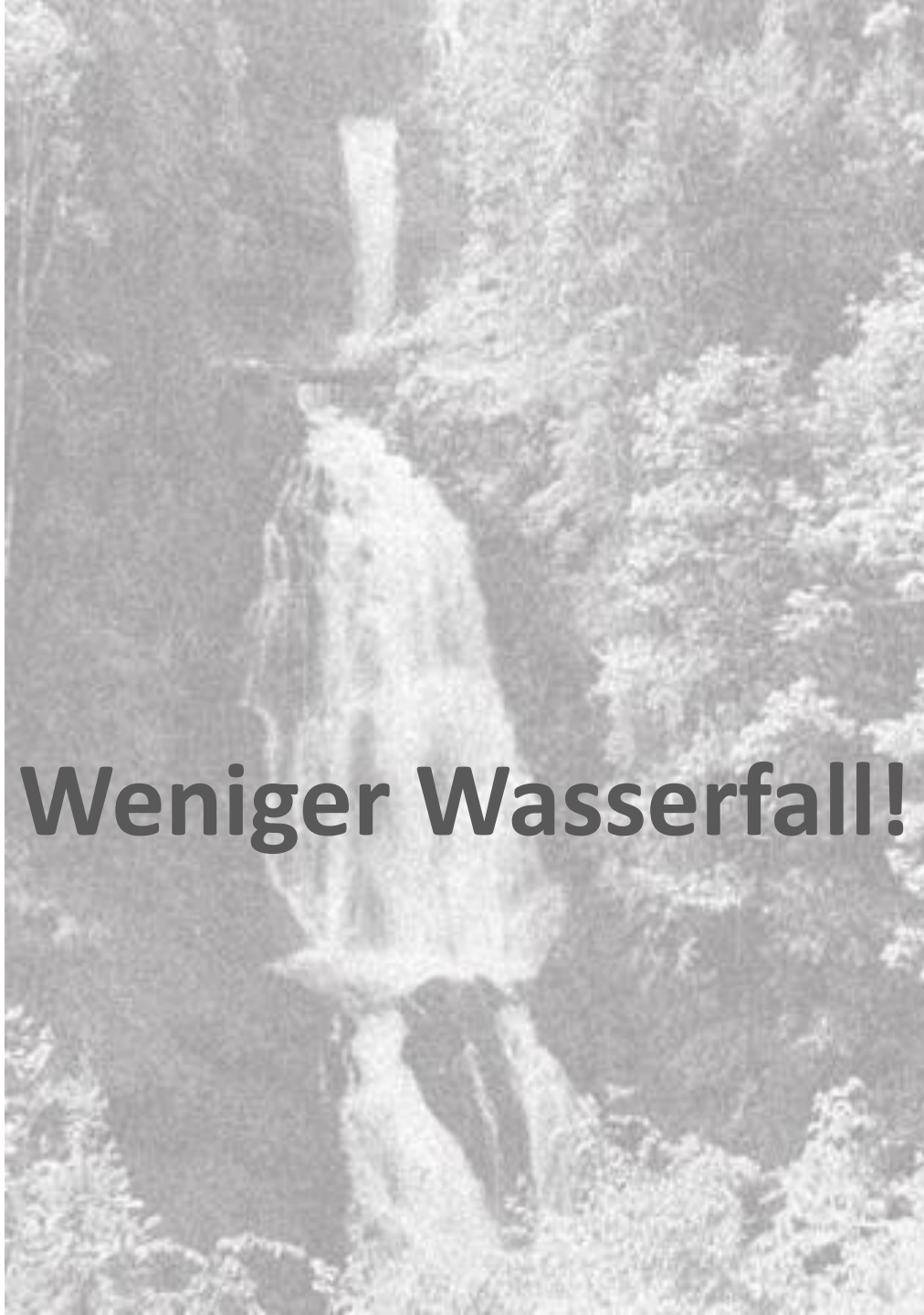
Mehr Mensch, weniger Wasserfall – unser Weg

Martin Huber, Matthias Kaeser

11. März 2026

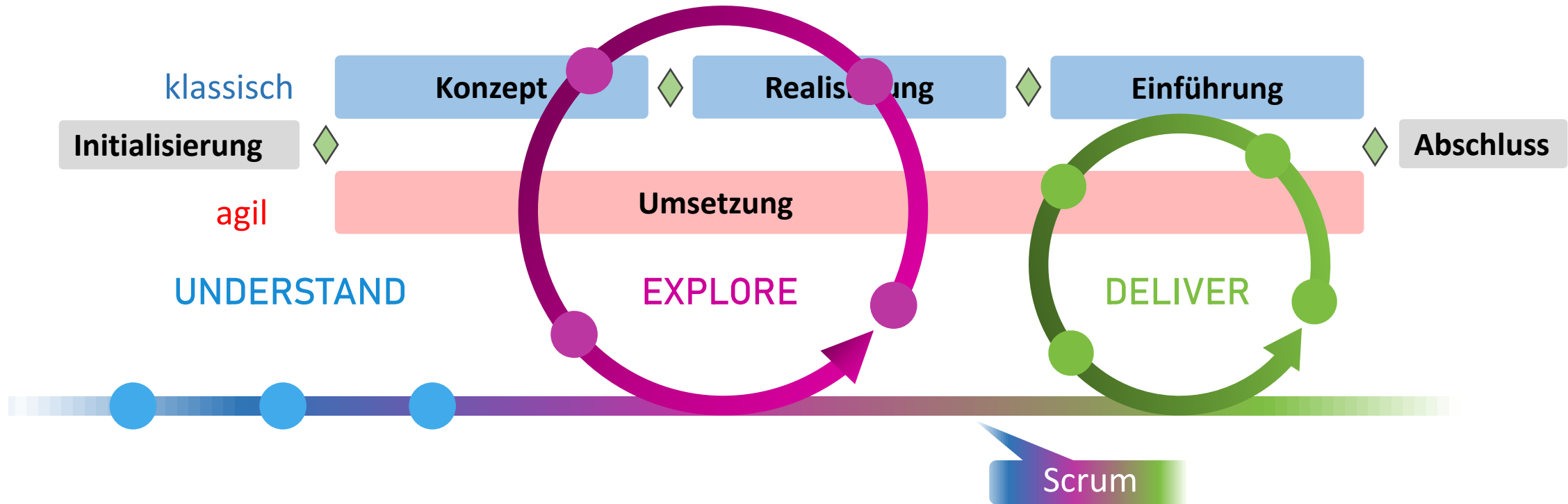


Mehr Mensch! Weniger Wasserfall!





Modelle verknüpfen – Integration von CUXD

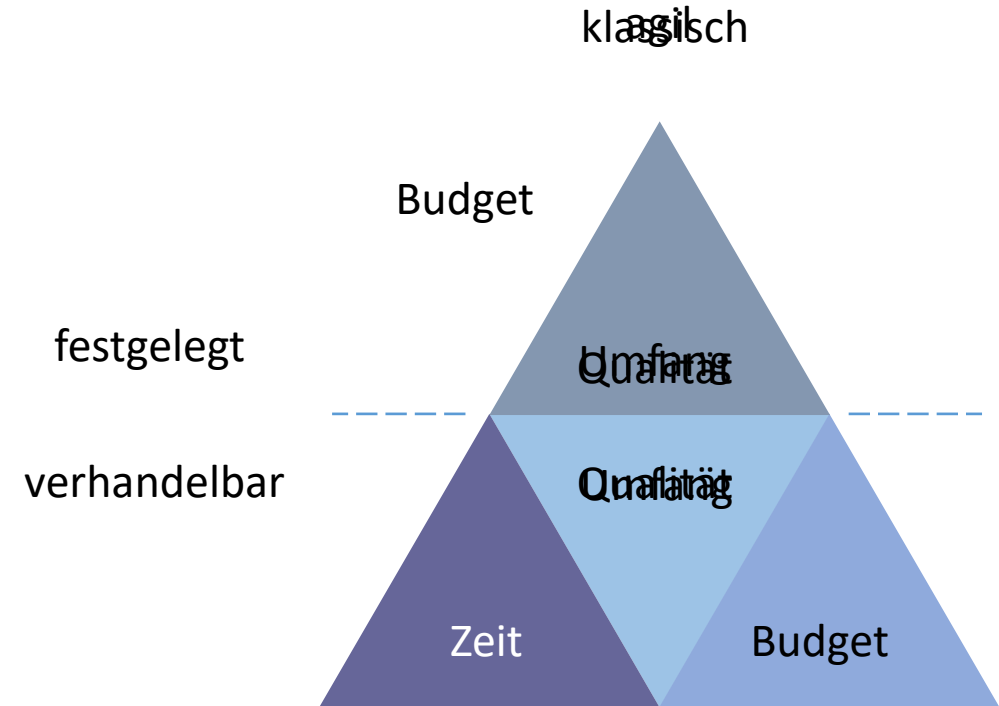


Quellen: [HERMES Online](#), [Collaborative UX Design](#)



Wann ist ein Projekt ein gelungenes Projekt?

- Sicht Management
 - Zeit und Budget werden eingehalten
- Sicht Benutzende
 - wenn ich die alte Lösung nicht vermisse
- Sicht Projektleiter
 - wenn ich der Überzeugung bin, die Benutzenden verstanden zu haben



Das "magische Dreieck": traditionelles Projektmanagement & Agile



Qualität

- Klare Problemformulierung schafft Orientierung
- Use Cases können noch als «Wunschliste» verstanden werden



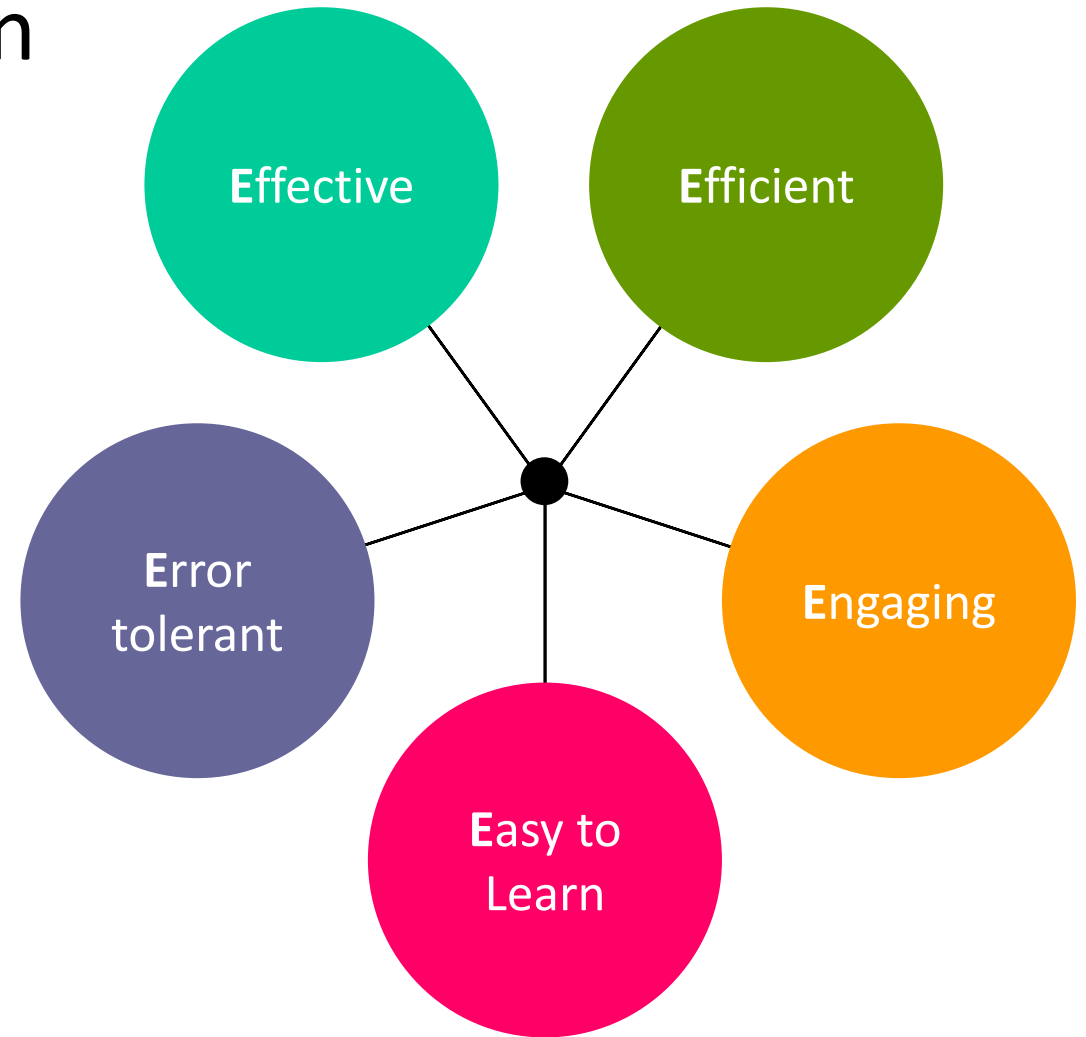
Klarheit schafft Verständnis über das Problem

Qualität = erwartete Lösung?

- Qualität ist nicht verhandelbar... Qualität muss definiert werden
- Machen wir uns Gedanken, in welcher Ausprägung (=Qualität) die Probleme oder Wünsche gelöst werden sollen



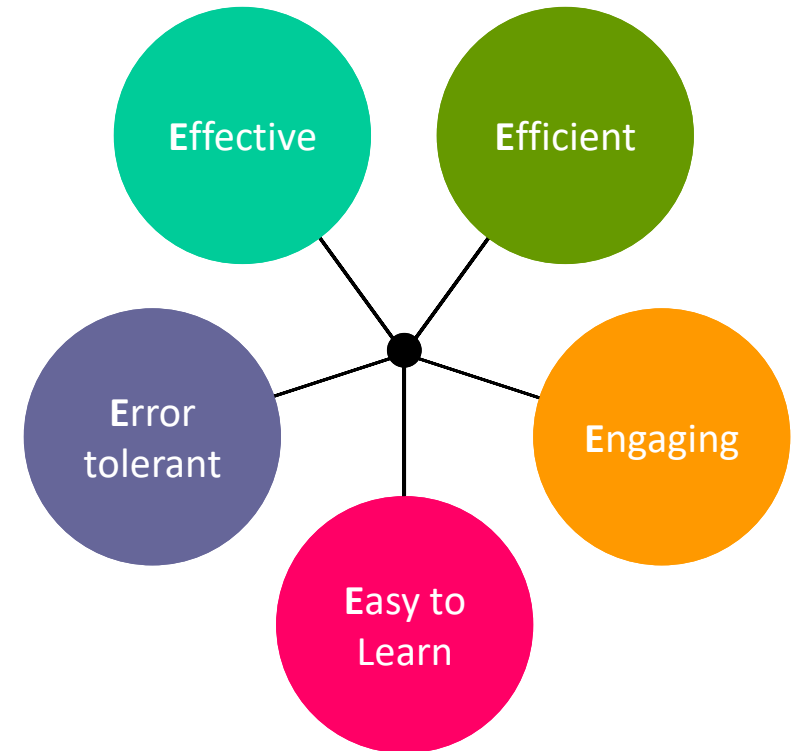
5E – Die Nutzende verstehen





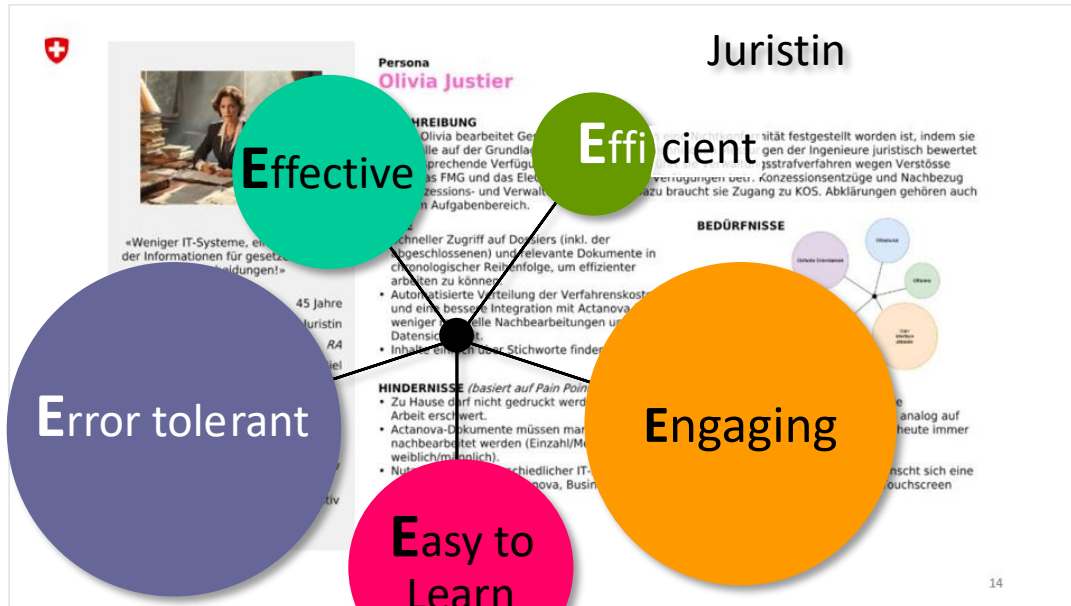
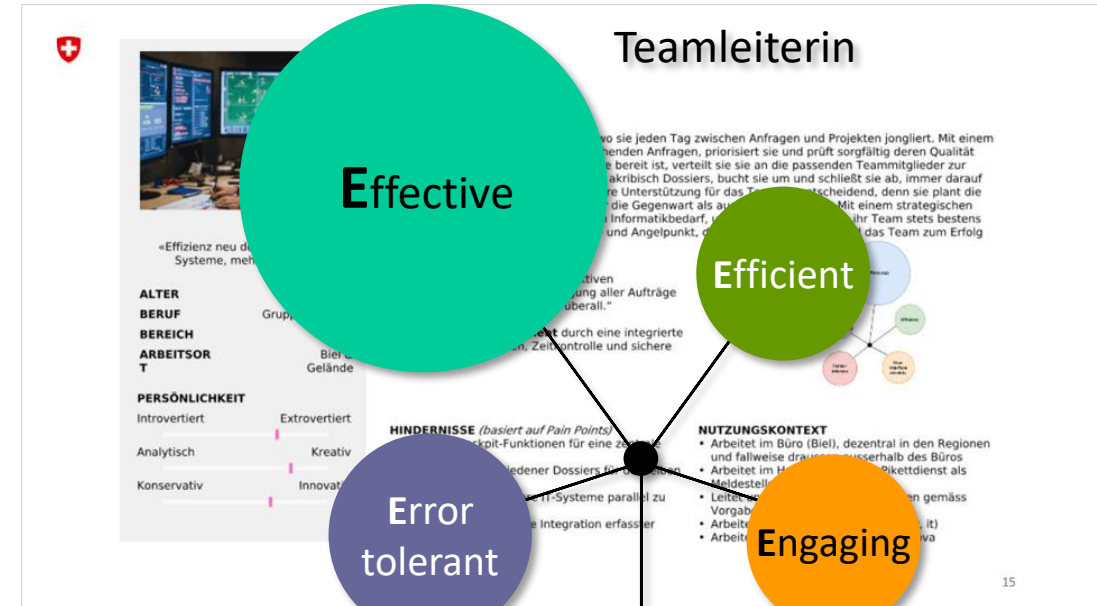
5E – Die Nutzenden verstehen

- **Effective:** Aufgabe vollständig und genau erledigen
- **Efficient:** Aufgabe schnell und mit wenig Aufwand erledigen
- **Engaging:** Angenehme, einladende Interaktion ermöglichen
- **Easy to learn:** Schneller Einstieg und unterstütztes Lernen
- **Error tolerant:** Gute Unterstützung beim Fehler vermeiden, resp. beheben



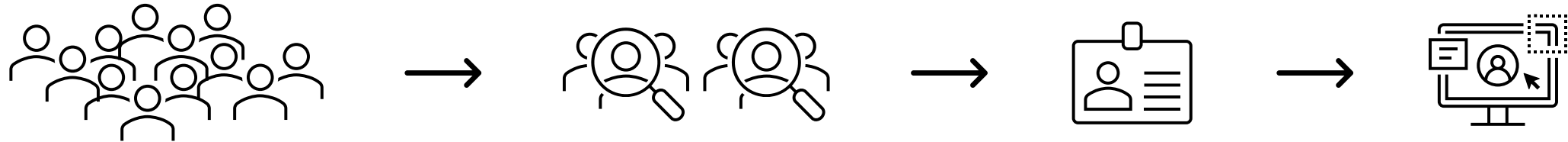


Nutzende im Zentrum – Qualitätsausprägung





Nutzende im Zentrum – repräsentiert durch Personas



- Über Personas mehr den Menschen im Prozess verankern
- Die Bedürfnisse der Personas definieren qualitative Grenzen
- Qualität ist geführt, nicht verhandelt

Hat sich der Aufwand
gelohnt?

Ja, wir haben zum ersten Mal von den Leuten
umfassend gehört, wo der Schuh drückt!



Engaging

Offene Fälle
10

Kürzestzeitstudiert
32 %

Durchschnittlicher Aufwand
4,1 h

Eingegangen diese Woche
5

Fälle nach Priorität

Priorität	Anzahl
Hoch	23
Tief	8

Fälle nach Kategorie

Kategorie	Anzahl
Software	10
Netzwerk	8
Hardware	4
Infrastruktur	3
Telefonie	2
Prozess	1
Sonstiges	1

Fall	Eröffnung	Letzte Aktualisierung	Titel	Status	Verantwortlicher	Kategorien	Priorität
INC-1040	30.09.2021	21. Oktober	Banuitier trotz...	Aktiv	Julia Müller	Software	Mittel
INC-1039	30.09.2021	11. Oktober	Langsame Net...	Neu	Thomas Wagner	Netzwerk	Mittel
INC-1098	16.09.2021	12. Oktober	Fehlerhafte VPN	Gelöst	Eva Hartmann	Infrastruktur	Mittel
INC-1097	14.09.2021	13. Oktober	Angebot von beru...	Mittel	Patrick Steiner	Telefonie	Mittel
INC-1038	11.09.2021	14. Oktober	Erweiterung des...	Mittel	Laura Berger	Telefonie	Mittel
INC-1033	13.09.2021	03. Oktober	Ununterschiedl...	Mittel	Martin Ackermann	Software	Tief
INC-1007	23.09.2021	05. Mai	Korrektur fehler...	Hoch	Sarah Meier	Sonstiges	1.0

10



Erkenntnisse und Erfahrungen

NutzerInnen verstehen –
von Anfang an

nutzerzentriertes Vorgehen (CUXD), frühe
Schulung und aktive Stakeholder Einbindung

Lösungen liefern, die
wirklich passen!

Kurze Zyklen, iterative Entwicklung und
laufender Validierung

Strukturen schaffen, die
Nutzerorientierung tragen

klare Rollen, stabiler Rahmen wie HERMES und
Zeit für agile Arbeitsform



Lassen wir uns begeistern aber nicht fortreissen!

Matthias Kaeser: UX-Architekt BAKOM

Martin Huber: Projektleiter, Servicemanager BAKOM

