



Falsch verbunden?

update beauftragte INTERFACE CONSULT, Telekommunikationsanbieter unter die Lupe zu nehmen.

Das Ergebnis:

Vielfältige Produkte und moderne Designs mit Verbesserungsbedarf bei Informationsstruktur und –aufbereitung. Unterschiede in der User Experience treten in den Webshops hervor..

Autor: Mag. Norbert Zellhofer

Status: Juni 2016

Über Interface Consult GmbH

Interface Consult GmbH ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich auf Usability und User Experience spezialisiert hat. Seit über 20 Jahren designen wir Anwendungen, testen Usability und machen Produkte benutzerfreundlich.

creating usable products



T-Mobile Austria

Handytarife von T-Mobile

MY MOBILE EXTREME	MY MOBILE TURBO	MY MOBILE LIGHT
MARKTEN & SMS unbefristet	MARKTEN & SMS unbefristet	MARKTEN & SMS unbefristet
IN UND INS AUSLAND 100 Min. und SMS	IN UND INS AUSLAND 50 Min. und SMS	IN UND INS AUSLAND 50 Min. und SMS
DATENVOLUMEN 1 GB	DATENVOLUMEN 2 GB	DATENVOLUMEN 2 GB
MAX. DOWN/UPLOAD SPEED 10 MB/s	MAX. DOWN/UPLOAD SPEED 10 MB/s	MAX. DOWN/UPLOAD SPEED 10 MB/s
PREIS PRO MONAT € 39,99	PREIS PRO MONAT € 29,99	PREIS PRO MONAT € 19,99
ONLINE RÜCKGABERECHT 4 Wochen	ONLINE RÜCKGABERECHT 4 Wochen	ONLINE RÜCKGABERECHT 4 Wochen

A1 Telekom Austria

Die neuen A1 Go! Tarife mit Handy

Einfach die passende Kombination aus Smartphone und Tarif wählen und den Gerätepreis auf bis zu 0,- reduzieren!

Nehmen Sie Ihre nationalen Tarifinhalte mit in den Urlaub!

Jetzt neu in den Tarifen A1 Go! M, A1 Go! L und A1 Go! Premium nutzen Sie jetzt schon die inkludierten Freeminuten EU-weit wie zuhause. Mehr Informationen

A1 Go! Premium	A1 Go! L	A1 Go! M	A1 Go! S
€ 64,90 / Monat	€ 44,90 / Monat	€ 34,90 / Monat	€ 24,90 / Monat
für A1 Festnetz-Internet Kunden, sonst € 74,90	für A1 Festnetz-Internet Kunden, sonst € 54,90	für A1 Festnetz-Internet Kunden, sonst € 44,90	für A1 Festnetz-Internet Kunden, sonst € 34,90
Handy wählen	Handy wählen	Handy wählen	Handy wählen
Unlimitiert Minuten, SMS & MMS	Unlimitiert Minuten, SMS & MMS	Unlimitiert Minuten, SMS & MMS	Unlimitiert Minuten, SMS & MMS

Hutchison Drei Austria

Hallo-Tarife

Die idealen Tarife mit Smartphone.

Wählen Sie ein Smartphone und Sie mit unseren Hallo-Tarifen. Sie kombinieren Unlimitiert unbefristet und haben sogar Europa Minuten dabei. Auch SMS schreiben Sie so viele Sie wollen. Beim Surfen zahlen Sie nichts! Bis zu 10 GB LTE im Ausland. Kostenlose AppStore und Google Play. Wenn Sie Ihre inkubierten Follow-up-Konten nicht ganz verbrauchen, nehmen Sie sie einfach monatlich für monatlich mit.

Hallo L	Hallo XL	Hallo XXL	Hallo Premium
€ 24,90 pro Monat	€ 34,90 pro Monat	€ 44,90 pro Monat	€ 54,90 pro Monat
unlimitiert Minuten & SMS unbefristet	unlimitiert Minuten & SMS unbefristet	unlimitiert Minuten & SMS unbefristet	unlimitiert Minuten & SMS unbefristet
unlimitiert SMS nach Europa	unlimitiert SMS nach Europa	unlimitiert SMS nach Europa	unlimitiert SMS nach Europa
100 Minuten in & nach Europa	200 Minuten in & nach Europa	300 Minuten in & nach Europa	400 Minuten in & nach Europa
1 GB Follow-up Datenpaket	2 GB Follow-up Datenpaket	3 GB Follow-up Datenpaket	4 GB Follow-up Datenpaket

HoT Telekom und Service

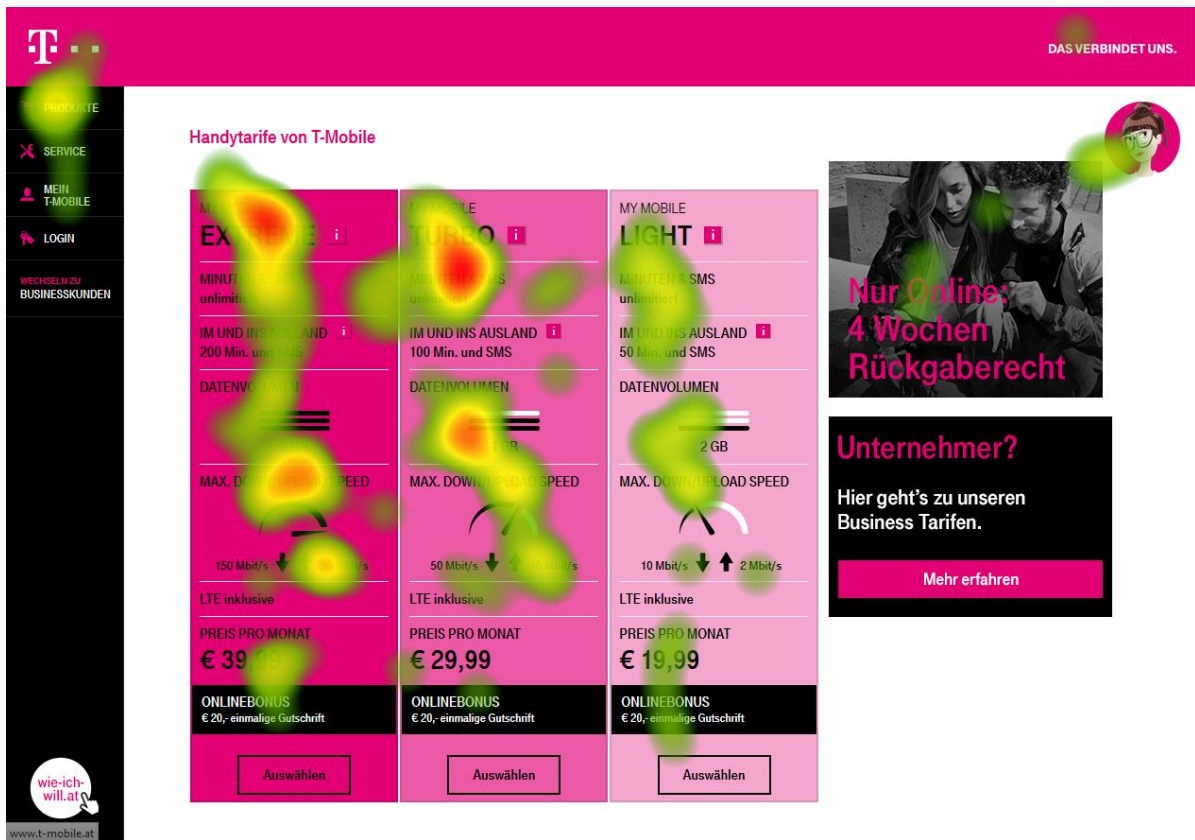
Alle HoT Tarifpakete zum Hofer Preis

Wählen Sie eines unserer Tarifpakete und passen Sie HoT ganz an Ihre Bedürfnisse an.

HoT fix LTE	HoT fix	HoT data	HoT roaming
1000 Minuten + 6000 MB LTE Daten	1000 Minuten + 3000 MB Daten	3000 MB LTE Daten	200 Minuten + 200 MB Daten
16,90	9,90	6,90	9,90



T-Mobile Austria



Gesamtbewertung: 

Eye-Tracking: Die Tarifseite bietet eine durchwegs gute Übersichtlichkeit und erleichtert das rasche Auffinden von wichtigen Informationen. Die relevanten Informationen stehen im Zentrum der Aufmerksamkeit und werden erfasst. Der Call-to-Action wird vergleichsweise wenig beachtet.

Allgemein: Die Seite ist sehr übersichtlich gestaltet, die Navigation ist in klar verständliche Kategorien unterteilt, was einen zielgerichteten Umgang erleichtert. Zusätzliche Orientierungshilfen wären wünschenswert. Auf der Startseite füllt ein großes Werbevideo den Content-Bereich aus und lenkt die Aufmerksamkeit auf sich.

Handy & Tarifdetails: Informationen zu Handys und Tarifen sind mit wenigen Klicks zu finden. Die Tarife sind übersichtlich aufgeführt und können bequem miteinander verglichen werden. Darüber hinausgehende, spezifische Tarifdetails können leicht gefunden werden. Die Kostenaufschlüsselung in der Handyübersicht ist nicht intuitiv und führt dadurch zu Verwirrungen.

Webshop: Der Nutzer wird Schritt für Schritt durch den Verkaufsprozess geführt und eine gute Orientierung ist gewährleistet. Kontextuell werden passende Produkte sowie Hilfestellungen bei Unklarheiten angeboten. Es wird ein klarer und transparenter Verkaufsprozess vermittelt.

Mobil: Die Website bleibt auch mobil gut nutzbar, jedoch weist die responsive Version kleinere Probleme, wie etwa die Anzeige von Produktdetails in Lightboxes, auf.

Fazit: Eine klare und übersichtliche Seite mit einem gelungenen Webshop. Verbesserungspotenzial besteht bei Preisdetails und der Mobilversion.







A1 Telekom Austria

Die neuen A1 Go! Tarife mit Handy

Einfach die passende Kombination aus Smartphone und Tarif wählen und den Gerätepreis auf bis zu 100,- reduzieren!

Nehmen Sie Ihre nationalen Tarife mit in den Urlaub!
Jetzt neu: In den Tarifen A1 Go! M, A1 Go! L und A1 Go! Premium nutzen Sie jetzt schon die inkludierten Freizeiten EU-weit wie zuhause.
Mehr Informationen

 A1 Go! Premium € 64,90 / Monat <small>für A1 Go! Premium Kunden, sonst € 54,90</small> Handy wählen	 A1 Go! L € 44,90 / Monat <small>für A1 Go! L Internet Kunden, sonst € 34,90</small> Handy wählen	 A1 Go! M € 34,90 / Monat <small>für A1 Festnetz Internet Kunden, sonst € 24,90</small> Handy wählen	 A1 Go! S € 24,90 / Monat <small>für A1 Go! Internet Kunden, sonst € 14,90</small> Handy wählen
Unlimitiert <small>Minuten, SMS & MMS</small>	Unlimitiert <small>Minuten, SMS & MMS</small>	Unlimitiert <small>Minuten, SMS & MMS</small>	Unlimitiert <small>Minuten, SMS & MMS</small>

Gesamtbewertung:

Eye-Tracking: Überschrift und Produktnamen werden gelesen und die Darbietung der Tarife in absteigender Form von links nach rechts erfasst. Der Call-to-Action-Button sorgt für eine räumliche Trennung von Tarifnamen und wesentlichen Tarifdetails, wodurch letztere keine Aufmerksamkeit bekommen. Die Bilder zu den Tarifen bieten für die Nutzer keinerlei Mehrwert.

Allgemein: Die Seite wirkt modern und bietet eine verständliche Navigation sowie Breadcrumbs zur Orientierung. Große Banner mit Werbetexten sowie großzügiges Contentmanagement zwingen dem Nutzer viel Scrollarbeit auf um an Informationen zu gelangen. Unzureichender Kontrast verhindert oftmals eine gute Lesbarkeit von wichtigen Informationen.

Handy & Tarifdetails: Die Tarifdetails sind übersichtlich aufgelistet, jedoch aufgrund einer überdimensionierten Tabelle unpraktisch zu vergleichen. Sehr spezifische Tarifdetails können nicht aufgefunden werden. Durch gute Filtermöglichkeiten kann die umfassende Handyliste einfach gehandhabt werden und detaillierte Produktinformationen werden rasch gefunden.

Webshop: Im Zuge des Verkaufsprozesses begegnet der Nutzer zwei weiteren verfügbaren Mobilfunktarifen zum ersten Mal, welche im Vorfeld an keiner Stelle erwähnt wurden. Spezifischere Tarifdetails sind auch weiterhin nicht abrufbar. Durch fehlende Rückmeldungen über die aktuelle Position im Verkaufsprozess läuft der Nutzer Gefahr die Übersicht zu verlieren. Die Formulare sind klar und verständlich.

Mobil: Die Website ist responsive und mobil uneingeschränkt nutzbar.

Fazit: Eine moderne Website mit Verbesserungspotenzial hinsichtlich Content-Aufbereitung und Webshop.



Hutchison Drei Austria



Gesamtbewertung: 

Eye-Tracking: Haupt- und Subnavigation werden erfasst und durchgescannt. Die Content-Überschriften sowie die Tarifbezeichnungen werden gelesen, die wichtigsten Tarifinfos wahrgenommen. Das Zusammenspiel der Designkomponenten scheint dem Ziel der Seite insgesamt optimal dienlich zu sein.

Allgemein: Die Website ist schlicht gehalten und punktet mit einer klaren und verständlichen Navigation. Das Design wirkt etwas überholt.

Handy & Tarifdetails: Das Wording der Tarifüberkategorien „Hallo“ und „HalloPur“ lässt die Nutzer im Unklaren über deren Unterschiede. Die Tarife können gut miteinander verglichen werden, spezifische Tarifdetails können nur mit Mühe gefunden werden. Eine fehlende Filterfunktion in der Handyübersicht erschwert die Auswahl, einzig die Subnavigation wird hierfür zweckentfremdet. Kurze Handyinformationen bereits auf der Übersichtsseite wären wünschenswert.



Webshop: Der Verkaufsprozess ist klar, übersichtlich und vermittelt einen Mehrwert (Online-Bonus, Spotify gratis, Aktion für alle unter 27). Bei der Auswahl von Zusatzpaketen kommt es zu langen Ladezeiten. Die Informationsaufbereitung ist gut strukturiert und kontextuelle Hilfestellungen vorhanden.

Mobil: Die Website ist responsive gut umgesetzt und nutzbar. In der Navigation werden das Submenü und dessen jeweilige Überkategorie als nicht zusammengehörig betrachtet.

Fazit: Verbesserungspotenzial in der Informationsstruktur außerhalb des Webshops bei ansonsten intuitiver Bedienung.



HoT Telekom und Service



Gesamtbewertung: 

Eye-Tracking: Die Navigationsleiste wird gescannt und die Überschrift gelesen. Dank auffälliger Gestaltung ziehen die Tarifpakete die Aufmerksamkeit auf sich. Eine Markenerkennung findet kaum statt.

Allgemein: Das Tarifkonzept funktioniert anders als bei herkömmlichen Anbietern, wird jedoch kaum erklärt und erst durch ein Studium der „Fragen & Antworten“ verständlich. Die Website wirkt insgesamt wie ein großer Flyer und ist übersichtlich und kompakt gehalten.

Handy & Tarifdetails: Das Konzept sieht keine Handy-Tarifkombinationen vor, es werden nur Tarife angeboten. Die vorgestellten Handys sind über den Footer schwer zu finden und nicht über die Website erhältlich. Informationen zu den angebotenen Tarifen sind einfach zu finden und gut und detailreich aufbereitet.

Webshop: Der Webshop zielt auf das Aufladen von Guthaben ab, was schnell und simpel funktioniert. Beim Bestellen einer SIM-Karte sind ebenso keine Usability-Hürden auffindbar.

Mobil: Die Website ist responsive und bietet uneingeschränkte Funktionalität auch auf Mobilgeräten.

Fazit: Zweckdienliche und attraktive Website mit Mängeln bezüglich der Aufklärung des Kernkonzepts.



Kontakt

Mag. Norbert Zellhofer
Interface Consult GmbH
nz@usability.at
<http://www.usability.at>

Tel. + 43 1 204 86 50
Fax + 43 1 204 86 50 - 18
Praterstraße 33/12
1020 Wien

