



Meinrad
Andermatt



Mischa
Trecco

Diplomanden	Meinrad Andermatt, Mischa Trecco
Examinator	Prof. Dr. Markus Stolze
Experte	Dr. Patrick Steiger, Infometis AG, Zürich
Themengebiet	Software
Projektpartner	ZKB/Crealogix AG, Zürich/Bubikon ZH

Multi-Touch für den ZKB-Berater-Arbeitsplatz

37



Aktuelle Bankberatung fokussiert auf Papier



Effiziente Implementation durch Nutzung des «Microsoft Surface Toolkit for Windows Touch» mit WPF für Windows 7 und VS2010



Innovation: Beratung mit dem Touch-Display

Ausgangslage: Hochqualitative Kundenberatung ist für Banken ein zentrales Instrument der Kundenbindung. Bei der Kundenberatung geht es darum, Kompetenz zu demonstrieren und Kunden so in den Beratungsprozess zu involvieren, dass vorgeschlagene Finanzprodukte den Bedürfnissen und dem Risikoprofil optimal entsprechen. Die ZKB möchte den aktuell papierbasierten Beratungsprozess elektronisch unterstützen. In dieser Bachelorarbeit sollte untersucht werden, ob eine Unterstützung mit einer touchbasierten Anwendung organisatorisch und technisch umsetzbar ist.

Vorgehen/Technologien: Die Bachelorarbeit wurde in zwei Phasen aufgeteilt: Vorstudie und Prototyp. In der Phase «Vorstudie» wurden Interviews mit Kundenbetreuern durchgeführt, Benutzerprofile und Anforderungen dokumentiert, es wurde Literatur studiert und eine geeignete Hardware evaluiert. Die Resultate wurden in einem Workshop mit den Auftraggebern diskutiert und anschliessend wurde entschieden, mit welcher Hardware und welchem Funktionsumfang der Prototyp umgesetzt werden sollte. In der Phase «Prototyp» wurde ein Prototyp eines Touch-Systems entwickelt. Dabei hat das Team .NET 4.0 und WPF 4.0 auf Basis von Windows 7 eingesetzt. Zusätzlich wurde das «Microsoft Surface Toolkit for Windows Touch» verwendet. Mithilfe der Controls in dieser Bibliothek konnte in kurzer Zeit ein ansprechendes GUI entwickelt werden, welches eine vollständige Multi-Touch-Unterstützung bietet. Für die Entwicklung wurde Scrum als Vorgehensmodell ausgewählt.

Ergebnis: Die für die ZKB wichtigste Erkenntnis aus dem Projekt ist, dass eine Unterstützung des ZKB-Beratungsprozesses mittels einer Multi-Touch-Anwendung aus organisatorischer Sicht und aus Sicht der Softwaretechnik machbar und sinnvoll erscheint. Einzig die aktuell verfügbare Hardware für Touch-Bildschirme hat sich als noch nicht praxistauglich erwiesen. In den durchgeführten Experimenten hat sich gezeigt, dass zwar die Darstellung der Informationen und eine Bedienung der Anwendung mittels Finger und Stift möglich ist, jedoch eine zentrale Anforderung, die handschriftliche Eingabe von Informationen, nur ungenügend unterstützt wird. Da der Beratungsprozess keine Handschrifterkennung erfordert, ist dies ein reines Hardwareproblem. Aufgrund dieser Sachlage hat sich die ZKB entschieden, einen nächsten Schritt zu gehen und in der Hoffnung auf kommende Hardwareverbesserungen die Software für ein Pilotsystem erarbeiten zu lassen.