

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

**Westfälische Provinzial
Versicherung AG
Provinzial-Allee 1
48131 Münster**

für die Anwendung

**ProSa, Stand 19.04.2008
basierend auf Siebel Version 7.8**

die Erfüllung aller Anforderungen der Kapitel 4 und 5 des

Leitfaden Usability, Version 1.1

der DATech in den zugrunde gelegten Nutzungskontexten. Die Prüfanforderungen und die Nutzungskontexte sind in der Anlage zum Zertifikat zusammenfassend aufgelistet.

Die Anlage ist Bestandteil des Zertifikats und besteht aus 5 Seiten.

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem zugehörigen Prüfbericht.



© 2009 TÜVIT GmbH - Member of TÜV NORD Group

11
Zertifikat-Registrier-Nr.:
TUVIT-PQ6216.09

Essen, 26.02.2009

Dr. Christoph Sutter
Leiter Zertifizierungsstelle

TÜV Informationstechnik GmbH
Unternehmensgruppe TÜV NORD
Langemarckstraße 20
45141 Essen
www.certuvit.de

Zertifikat

Prüfbericht

- „WPV-ProSa-Evaluationsbericht – Bewertung der Anwendungen zur Unterstützung dokumentenorientierter Sachbearbeitung der Westfälischen Provinzial Versicherung, Münster auf Basis der DIN EN ISO 9241-110, -11 nach der Umstellung auf Siebel 7.8“, Version 1.0 vom 30.01.2009, Prüfstelle IT-Ergonomie der TÜVIT GmbH.

Prüfkriterien

- „Leitfaden Usability – DATech-Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110“, Version 1.1, Stand 2008, DATech Deutsche Akkreditierungsstelle Technik in der TGA GmbH.

Kapitel 4: Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110

Kapitel 5: Prüfbausteine für die Operability auf der Grundlage der ISO/IEC 25051

- DIN EN ISO 9241: „Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten“

Teil 11: „Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit“ (1999)

Teil 110: „Grundsätze der Dialoggestaltung“ (2006)

- ISO/IEC 25051: „Informationstechnik – Software-Erzeugnisse – Qualitätsanforderungen an kommerzielle produzierte Softwareprodukte (COTS) und Prüfanweisungen“ (2006)

Prüfgegenstand

Prüfgegenstand ist die Anwendung

- „ProSa, Stand 19.04.2008“ (Provinzial optimiert dokumentenorientierte Sachbearbeitung), basierend auf dem Customer Relationship Management Produkt „Siebel Financial Services

Version 7.8.2.7“. ProSa mit dem Siebel Resource File vom 19.04.2008 stellt eine Anpassung von „Siebel Financial Services 7.8.2.7“ auf die Bedürfnisse der Westfälischen Provinzial Versicherung dar.

Bei der Nutzung von ProSa am Arbeitsplatz ist ein Programm zur Ansicht von eingescannten Originaldokumenten erforderlich:

- jadice i+, Version 3.0
Java™ Imaging Viewer for IBM® ContentManager ImagePlus

Im Rahmen der Prüfung wurde auch das Zusammenwirken von ProSa mit einer Host-Anwendung (3270-Emulation), nicht jedoch die Host-Anwendung selbst überprüft.

Die Prüfung wurde beauftragt von dem Unternehmen

- Westfälische Provinzial Versicherung AG, Münster

Der Zertifikatsinhaber hat sich verpflichtet, im Wartungs- und Pflegeprozess ergonomische Anforderungen auf definiertem Wege zu berücksichtigen. Ein entsprechender Prozess ist etabliert und nachweislich wirksam.

Zugrunde gelegte Nutzungskontexte

- Service Center
- Rechtsschutz Vertragsservice
- Haftpflicht Vertragsservice
- Unfall Vertragsservice
- Kraftfahrt Vertragsservice
- Sach Vertragsservice
- Haftpflicht Leistung
- Unfall Leistung
- Sach Leistung
- Kraftfahrt Leistung

Voraussetzungen zur Vergabe des Prüfzeichens

TÜV[®]

- Die der Prüfung zugrunde gelegten Anforderungen wurden aus DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110, im Nutzungskontext des geprüften Systems abgeleitet.
- Bei der Prüfung wurden keine bedeutsamen Abweichungen gemäß Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme, festgestellt.
- Der Zertifikatsinhaber hat sich verpflichtet, im Wartungs- und Pflegeprozess aus DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110 ableitbare Anforderungen auf definiertem Wege zu berücksichtigen.

Prüfanforderungen Gebrauchstauglichkeit

Der „DATech Leitfaden Usability“ enthält

- Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110
Eine Feststellung der Gebrauchstauglichkeit im Sinne der Norm setzt voraus, dass die Software auch mit software-technischen Eigenschaften gemäß ISO/IEC 25051 konform ist, soweit diese die Effektivität der Softwarenutzung beeinflussen.
- Prüfbausteine für die Operability auf der Grundlage der ISO/IEC 25051

Die Prüfung der Gebrauchstauglichkeit eines Softwareprodukts beinhaltet auch, dass ein Produkt effektiv im Sinne von ISO 9241 Teil 11 ist, d. h. dass das Produkt für den vom Hersteller beabsichtigten Nutzungskontext die vollständige und korrekte Erreichung der Nutzungsziele ermöglicht.

ISO/IEC 25051 definiert einige software-technische Eigenschaften von Softwareprodukten, die als Voraussetzung zur Erreichung der Nutzungsziele gegeben sein müssen.

Der Teil 11 der DIN EN ISO 9241 beschreibt die folgenden Leitkriterien für die Gebrauchstauglichkeit einer Software:

- **Gebrauchstauglichkeit**

Das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.

- **Effektivität**

Die Genauigkeit und Vollständigkeit, mit der Benutzer ein bestimmtes Ziel erreichen.

- **Effizienz**

Der im Verhältnis zur Genauigkeit und Vollständigkeit eingesetzte Aufwand, mit dem Benutzer ein bestimmtes Ziel erreichen.

- **Zufriedenstellung**

Freiheit von Beeinträchtigungen und positive Einstellungen gegenüber der Nutzung des Produkts.

Der Teil 110 der DIN EN ISO 9241 beschreibt die folgenden Grundsätze für die Gestaltung und Bewertung einer Schnittstelle zwischen Benutzer und System (Dialoggestaltung):

- **Aufgabenangemessenheit**

Ein interaktives System ist aufgabenangemessen, wenn es den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe zu erledigen, d. h., wenn Funktionalität und Dialog auf den charakteristischen Eigenschaften der Arbeitsaufgabe basieren, anstatt auf der zur Aufgabenerledigung eingesetzten Technologie.

- **Selbstbeschreibungsfähigkeit**

Ein Dialog ist in dem Maße selbstbeschreibungsfähig, in dem für den Benutzer zu jeder Zeit offensichtlich ist, in welchem Dialog, an welcher Stelle im Dialog sie sich befinden, welche

Handlungen unternommen werden können und wie diese ausgeführt werden können.

- **Erwartungskonformität**

Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er den aus dem Nutzungskontexte heraus vorhersehbaren Benutzerbelangen sowie allgemein anerkannten Konventionen entspricht.

- **Lernförderlichkeit**

Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er den Benutzer beim Erlernen der Nutzung des interaktiven Systems unterstützt und anleitet.

- **Steuerbarkeit**

Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist.

- **Fehlertoleranz**

Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand seitens des Benutzers erreicht werden kann.

- **Individualisierbarkeit**

Ein Dialog ist individualisierbar, wenn Benutzer die Mensch-System-Interaktion und die Darstellung von Informationen ändern können, um diese an ihre individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse anzupassen.