



**Der Einsatz von Icons in der
Kundenkommunikation der
Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur
Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den
Gestaltungskriterien ... der User Experience
(German Edition)**

Jennifer Vana

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition)

Jennifer Vana

Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) Jennifer Vana

Bachelorarbeit aus dem Jahr 2013 im Fachbereich Informatik - Internet, neue Technologien, Note: Upper Second, SAE Institute Wien, Sprache: Deutsch, Abstract: Die Vielfalt der derzeit eingesetzten Piktogramme begegnet uns permanent. So trifft man auf diese Art der Begriffsdarstellung im Straßenverkehr, auf Verkehrsschildern, auf Bahnhöfen, Flughäfen und sogar die kleinsten Wegweiser können mit einem Piktogramm in Verbindung gebracht werden. Weiters ist diese Form der Kommunikation selbst in digitalen Medien wie dem Internet zur Selbstverständlichkeit geworden. In Chat-Foren werden Emotionen über Smileys, auch als Emoticons bezeichnet, kommuniziert, Menünavigationen auf Webseiten werden immer öfter durch Icons ersetzt und selbst fachlich tiefgründige Begriffe werden beispielsweise in Customer Service Bereichen durch diese Art der Kommunikation unterstützt. Die Hersteller der mobilen Endgeräte setzen auf schlanke Displays, die Betriebssysteme werden trendig im so genannten „Flat Design“ entwickelt und auch die Designer der Webbranche passen sich an und entwickeln immer öfter klare und einfach zu verstehende Webseiten. Digitale Medien sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken, denn wir kommunizieren und interagieren beinahe täglich über Mobile Endgeräte und PC's. Grundvoraussetzung für diese Interaktion ist, dass wir so rasch wie möglich und so effizient wie nur möglich an unsere gewünschten Informationen kommen und dabei so wenig wie möglich kognitiv gefordert werden.

Der Markt in der Mobilfunkbranche steigt im Sektor Datenvolumen ungebrochen. Dieser Trend wurde von den marktführenden Anbietern A1, T-Mobile und Drei bereits vor einiger Zeit prognostiziert und daher wurden die Unternehmensprozesse dementsprechend angepasst. Um die Hotline des Bereiches Customer Service zu entlasten und unter anderem die Mitarbeiterkosten zu senken, werden nach und nach die Webseiten der Unternehmen erweitert. Ein großer Teil der Entwicklung wird in Kundenforen, auch Customer Service Seiten genannt, investiert, welche meist mit FAQ (Frequently Asked Questions) betitelt sind. Die Kunden werden nachhaltig motiviert Lösungen für ihre Probleme in diesem speziellen Bereich der Webseite selbst zu finden. Die Unternehmen möchten die Seitennavigation erleichtern und verwenden des öfteren für die verschiedensten Begriffe Icons und auch Icon-Text Kombinationen, um diese selbsterklärend und einfach darzustellen.

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist, zu untersuchen, ob die derzeit eingesetzten Icons in den Customer Service Bereichen der genannten Mobilfunkanbieter optimal gewählt wurden. Um das Wort optimal zu unterstützen wurden für die

 [Download Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation d ...pdf](#)

 [Read Online Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation ...pdf](#)

Download and Read Free Online Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) Jennifer Vana

From reader reviews:

Rosalva Nichols:

What do you regarding book? It is not important together with you? Or just adding material when you want something to explain what the ones you have problem? How about your time? Or are you busy man or woman? If you don't have spare time to accomplish others business, it is make one feel bored faster. And you have time? What did you do? Everyone has many questions above. They need to answer that question due to the fact just their can do which. It said that about guide. Book is familiar on every person. Yes, it is correct. Because start from on pre-school until university need this Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) to read.

Fannie Wymer:

Information is provisions for folks to get better life, information nowadays can get by anyone from everywhere. The information can be a understanding or any news even a problem. What people must be consider while those information which is from the former life are hard to be find than now could be taking seriously which one is appropriate to believe or which one the resource are convinced. If you have the unstable resource then you have it as your main information there will be huge disadvantage for you. All those possibilities will not happen inside you if you take Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) as the daily resource information.

Michelle Morrow:

Reading a book being new life style in this season; every people loves to go through a book. When you go through a book you can get a great deal of benefit. When you read textbooks, you can improve your knowledge, mainly because book has a lot of information into it. The information that you will get depend on what kinds of book that you have read. In order to get information about your research, you can read education books, but if you want to entertain yourself look for a fiction books, these kinds of us novel, comics, along with soon. The Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) will give you a new experience in looking at a book.

John Martindale:

Many people spending their period by playing outside together with friends, fun activity using family or just watching TV all day every day. You can have new activity to pay your whole day by studying a book. Ugh, think reading a book can actually hard because you have to use the book everywhere? It alright you can have

the e-book, taking everywhere you want in your Smart phone. Like Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) which is getting the e-book version. So , why not try out this book? Let's see.

Download and Read Online Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) Jennifer Vana #V6HDLB9I3ZG

Read Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana for online ebook

Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana books to read online.

Online Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana ebook PDF download

Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana Doc

Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana Mobipocket

Der Einsatz von Icons in der Kundenkommunikation der Telekommunikationsbranche: Eine Analyse zur Wahrnehmung, zum Verständnis und zu den Gestaltungskriterien ... der User Experience (German Edition) by Jennifer Vana EPub