

## 2. CONTRAT DE CONFIANCE

**40 MIN.**

### Mission

Vous êtes fier de votre système et vous avez 100 % confiance en lui.  
Fabriquez le contrat de confiance qui donnera la même confiance aux utilisateurs.

### Premier temps

**DURÉE : 20 MINUTES****SUPPORT N° 2A : VERTRAUENSVERTRAG / CONTRAT DE CONFIANCE**

1. Colonne (A) : listez 7 caractéristiques, facteurs ou conditions, qui donneront confiance en votre système aux utilisateurs.

**Exemples :** transparence de fonctionnement, fiabilité, sécurité, flexibilité, personnalisation, accessibilité, redondance, simplicité d'usage ou de conception, précision, origine ou nature des matériaux, traçabilité des données, notoriété du fabricant, documentation, service après-vente...

2. Colonne (B) : développez vos arguments, vos preuves, vos garanties.

3. Colonne (C) : classez les conditions par ordre d'importance pour l'utilisateur.

### Deuxième temps

**DURÉE : 20 MINUTES****SUPPORT N° 2B : ANOMALIEPROTOKOLL / JOURNAL DES ANOMALIES**

À l'usage, votre système présente des anomalies et des comportements imprévus qui conduisent vos clients et utilisateurs à perdre peu à peu confiance en celui-ci.

1. Colonne (A) : dressez une liste de retours clients et des anomalies rapportées.

Exemples : un composant brûle, un virus compromet les données, la température extérieure provoque des dysfonctionnements, prend des décisions inattendues.

2. Colonne (B) : pour chaque retour utilisateur, évaluez le niveau de gravité : Critique, Majeur, Mineur.

### Exemples :

Niveau mineur : L'autonomie annoncée de 5 heures n'est que de 4 heures.

Niveau critique : Le système a provoqué un accident grave.

3. Colonne (C) : incidence sur la confiance et solutions pour la rétablir. Expliquez l'impact de l'anomalie sur la confiance des utilisateurs. Proposez des solutions pour rétablir cette confiance.

# 2. VERTRAUENSVERTRAG



## Mission

Sie sind stolz auf Ihr System und vertrauen ihm zu 100 %.  
Stellen Sie den Faktenbasis für die Vertrauensgewinnung her, der den Nutzern das gleiche Vertrauen vermittelt.

## Erste Zeit

**DAUER: 20 MINUTEN**

**KANEVAS N° 2A: VERTRAUENSVERTRAG / CONTRAT DE CONFIANCE**

1. Spalte (A): Listen Sie 7 Merkmale, Faktoren oder Bedingungen auf, die den Nutzern Vertrauen in Ihr System geben werden.

**Beispiele:** Transparenz der Funktionsweise, Zuverlässigkeit, Sicherheit, Flexibilität, Personalisierung, Zugänglichkeit, Redundanz, Einfachheit der Nutzung oder des Designs, Genauigkeit, Herkunft oder Art der Materialien, Rückverfolgbarkeit der Daten, Bekanntheit des Herstellers, Dokumentation, Kundenservice...

2. Spalte (B): Entwickeln Sie Ihre Argumente, Beweise und Garantien.

3. Spalte (C): Ordne die Bedingungen nach ihrer Bedeutung für den Nutzer.

## Zweite Zeit

**DAUER: 20 MINUTEN**

**KANEVAS NR. 2B: ANOMALIEPROTOKOLL / JOURNAL DES ANOMALIES**

Bei der Nutzung weist Ihr System Anomalien und unvorhergesehene Verhaltensweisen auf, die dazu führen, dass Ihre Kunden und Nutzer nach und nach das Vertrauen in Ihr System verliert.

1. Spalte (A): Erstellen Sie eine Liste von Kundenretouren und gemeldeten Auffälligkeiten zusammen.

Beispiele: Ein Bauteil brennt; ein Virus gefährdet Daten; die Außentemperatur führt zu Fehlfunktionen, trifft unerwartete Entscheidungen.

2. Spalte (B): Bewerten Sie für jede Benutzerrückmeldung den Schweregrad: Kritisch, Wichtig, Geringfügig.

### Beispiele:

Geringfügige Stufe: Die angekündigte Akkulaufzeit von 5 Stunden beträgt nur 4 Stunden.  
Kritische Stufe: Das System hat einen schweren Unfall verursacht.

3. Spalte (C): Auswirkungen auf das Vertrauen und Lösungen zur Wiederherstellung des Vertrauens. Erläutern Sie, wie sich die Anomalie auf das Vertrauen der Nutzer auswirkt. Schlagen Sie Lösungen vor, um das Vertrauen wiederherzustellen.