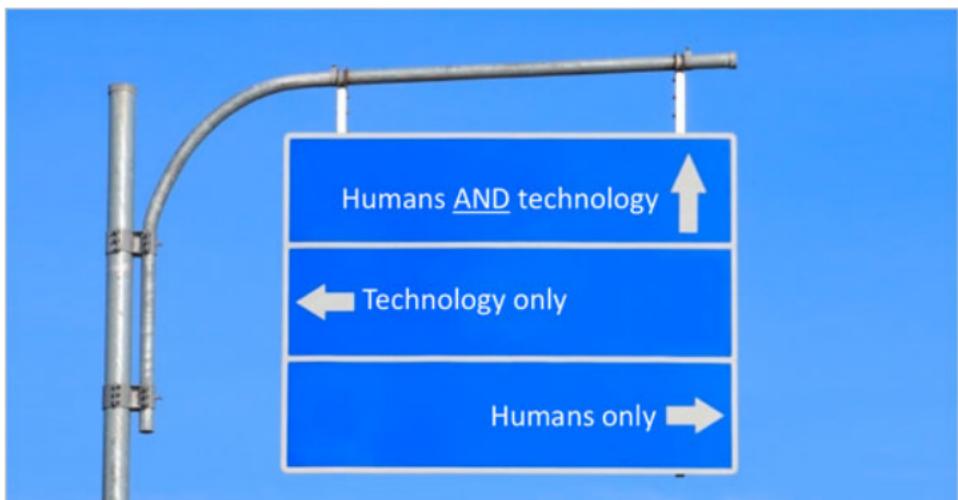




"UX" gehört keiner Person oder einer Personengruppe



Information  
sarchitektur

Ziel: Nutzende zu zugänglich machen, dass Bedürfnisse der Nutzer bestmöglich befriedigt werden

200

2010  
2011

100  
100

Nutzerkennung

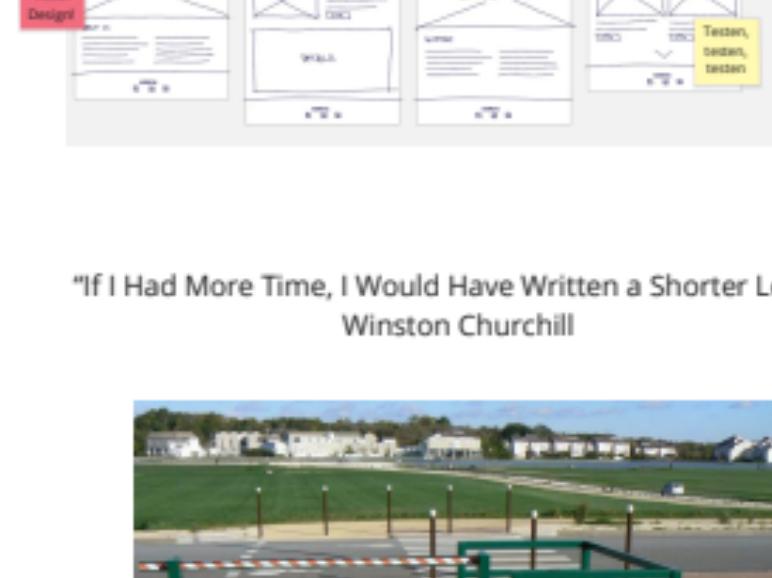
100

## Suchmöglichkeiten

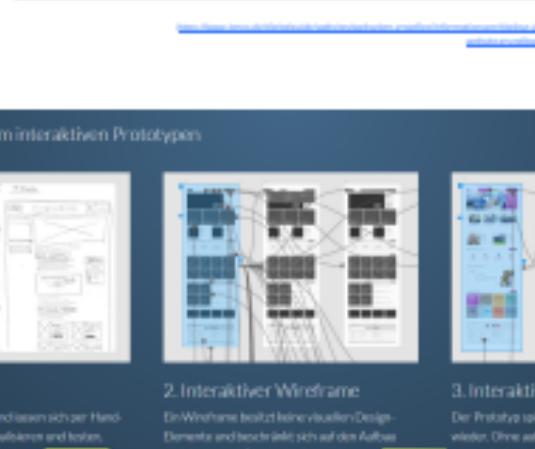
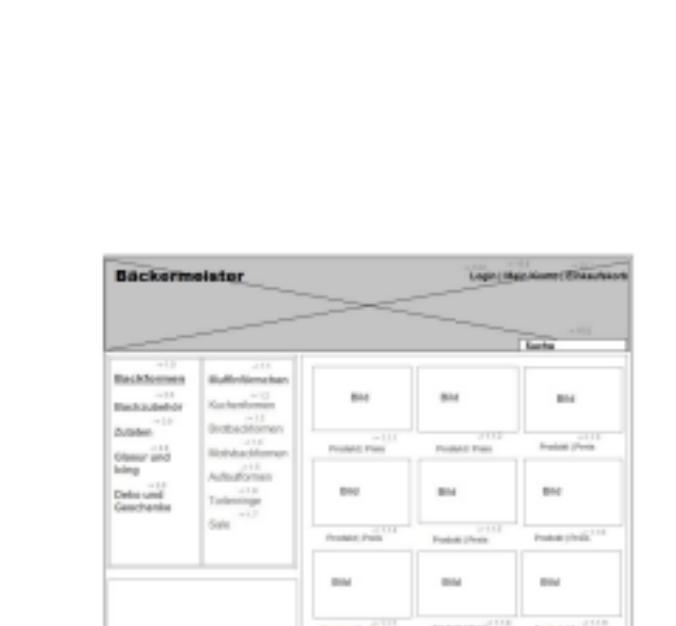
iplinare  
Prozess

E

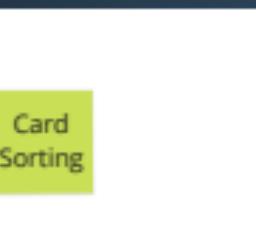
1



User experience



100  
Galleria  
Garibaldi

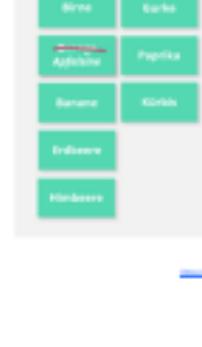
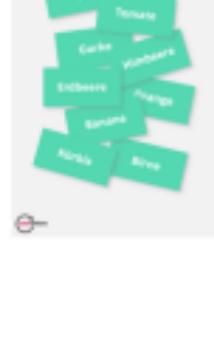


TH erhalten Karten mit Begriffen

Überprüfen Sie die Begriffe und  
markieren Sie die Karten

10

geräuschen uppt	Somng
frimt	knappas



# (G)UI

Visual  
Design

Farben  
und  
Formen

Typografie

Styleguides/  
Patternlibs

Layouts

"Look  
and  
Feel"

...

# CX

Kundenservice

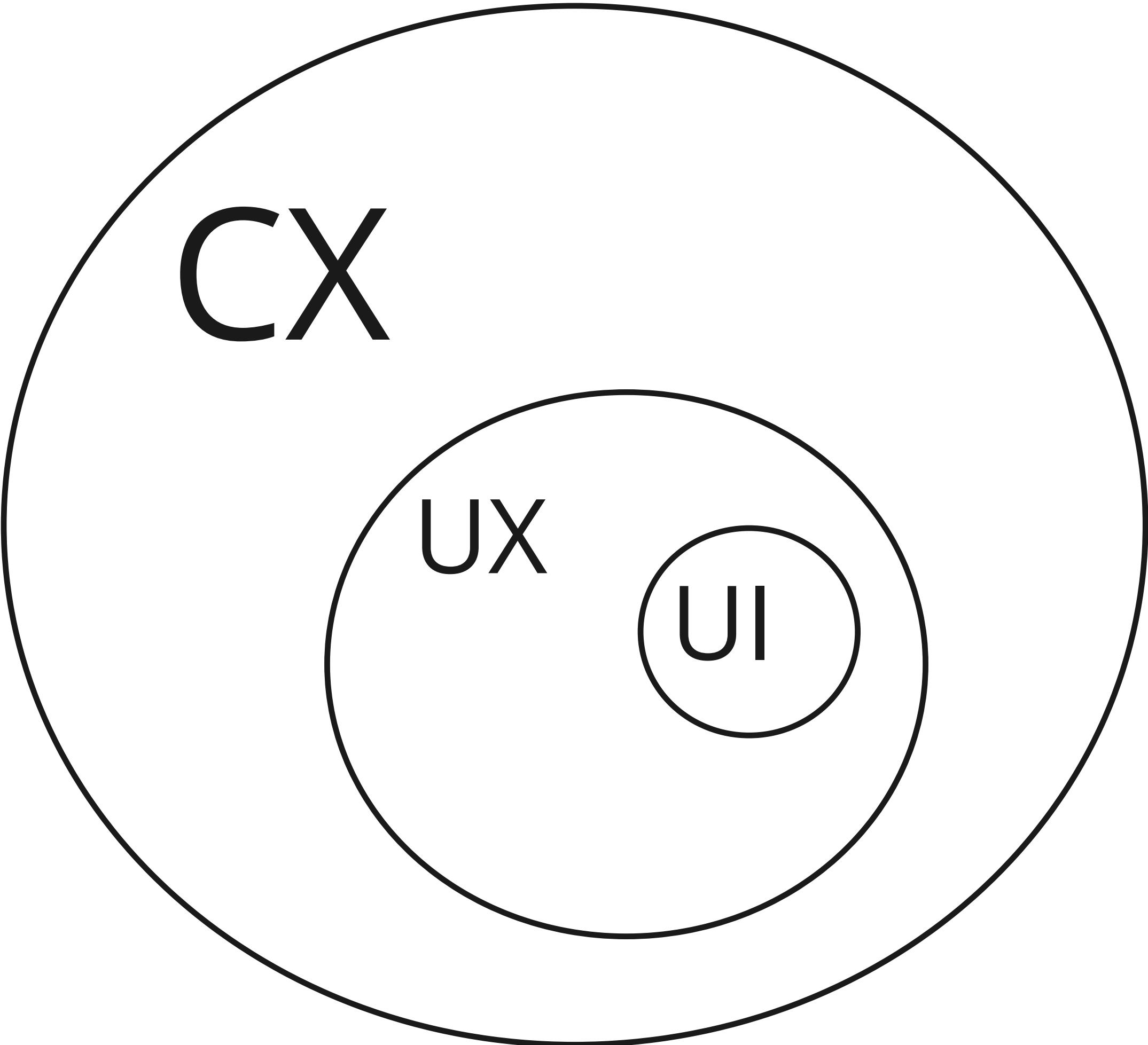
Marketing

Vertrieb

Retourenprozess

Lieferung

Service



# “Before software can be reusable it first has to be usable.”

*Ralph Johnson (Computer Science Professor)*

Software die von einem bestimmten Nutzer einfach bedient werden kann, um ein bestimmtes Ziel effizient zu erreichen

Personas

Nutzer  
Zielen

Umsetzungsentscheidungen auf Basis von echten Bedürfnissen und Zielen

Immer den Menschen vor Augen haben

Informationen die wichtig für unser Produkt sind

Zielgruppen ein Gesicht geben



**ALTER** 38  
**JOB** Systemadministrator  
**SITUATION** Verheiratet  
**WOHNORT** Köln

CHAOTISCH GEHETZT  
TECHNOLOGIEBEGEISTERT

PERSONA

# Melik Deniz

## ÜBER

Melik ist gelernter Systemadministrator einer großen Versicherung. Er verwaltet neben vielen anderen Dingen Accounts für die Sachbearbeitung der Versicherung. Dies umfasst das Anlegen, Bearbeiten und Löschen der Accounts.

## ZIELE

- Versucht repetitive Arbeit zu vermeiden und automatisiert seine Arbeitsabläufe wo es nur geht.
- Braucht mehr Zeit für andere Dinge, die seine volle Aufmerksamkeit erfordern.

## HINDERNISSE

- Keine Möglichkeit ausgewählte Zugangsdaten aus der Benutzerverwaltung der Versicherung mit der eines Drittsystems abzugleichen.
- Nicht vorhandenes Onboarding in Drittsystemen.

Wir wollen die Menschen verstehen die unser Produkt benutzen.  
Meint: "Wir kennen unsere Nutzer/Mitarbeiter, wir müssen niemanden fragen" ist nicht zielführend

Eine neue Mitarbeiter:in des Shops wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann er/sie das System eigenständig bedienen.

Ein neuer Fahrrad-Mechaniker wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann er das System eigenständig bedienen.

Ein Kunde bewertet das System. Er vergibt im Schnitt 4 von 5 Punkten.

## BEDÜRFNISSE

- Möchte den Abstimmungsbedarf zwischen ihm, Sachbearbeitung und Drittsystemen so gering wie möglich halten.
- Braucht eine Möglichkeit, um sich technisch schnell über ein Drittsystem zu informieren.

## PERSÖNLICHKEIT



Beispiel: Unterschiedliche Personas für unsere Kunden:  
Businessman/Frau mit Leasingbike oder Student mit Klappkiste



Prince Charles

- Male
- Born in 1948
- Raised in the UK
- Married twice
- Lives in a castle
- Wealthy & famous



Ozzy Osbourne

- Male
- Born in 1948
- Raised in the UK
- Married twice
- Lives in a castle
- Wealthy & famous

\* Personas shouldn't be about demographics. Personas should be about the problems & challenges people face.

Eine neue Mitarbeiterin des Shops wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann er/sie das System eigenständig bedienen.

## IMMOBILIENSUCHE



<https://www.usability.de/leistungen/methoden/user-journey-mapping.html>

Ein frisch registrierter Kunde will eine Reparatur beauftragen. 90% der Benutzer:innen können das innerhalb von 2 Minuten tun.

## User Stories

Eine User Story ist eine informelle, allgemeine Erklärung eines Software-Features, die aus der Sicht des Endnutzers verfasst wurde. Der Zweck einer User Story ist es, zu formulieren, wie eine einzelne Aufgabe dem Kunden einen bestimmten Wert liefert.

(<https://www.atlassian.com/de/agile/project-management/user-stories>)

Als <Rolle>  
möchte ich  
<Ziel/Wunsch>,  
um <Nutzen>.

Fördern  
kreative  
Lösungen

Nutzer  
im Fokus  
behalten

**Gute UX entsteht im Team**  
Mit User Story Mapping und Design Studio zusammenarbeiten

www.innoq.com

**Gute UX entsteht im Team**

"Wir machen die UX Designs und dann kann das entwickelt werden" -- solche und ähnliche Sätze hat sicherlich fast jeder von uns schon mal gehört oder sogar selber gesagt. In interdisziplinären Projektteams, in denen das Wort "User Experience" fällt, fühlt...

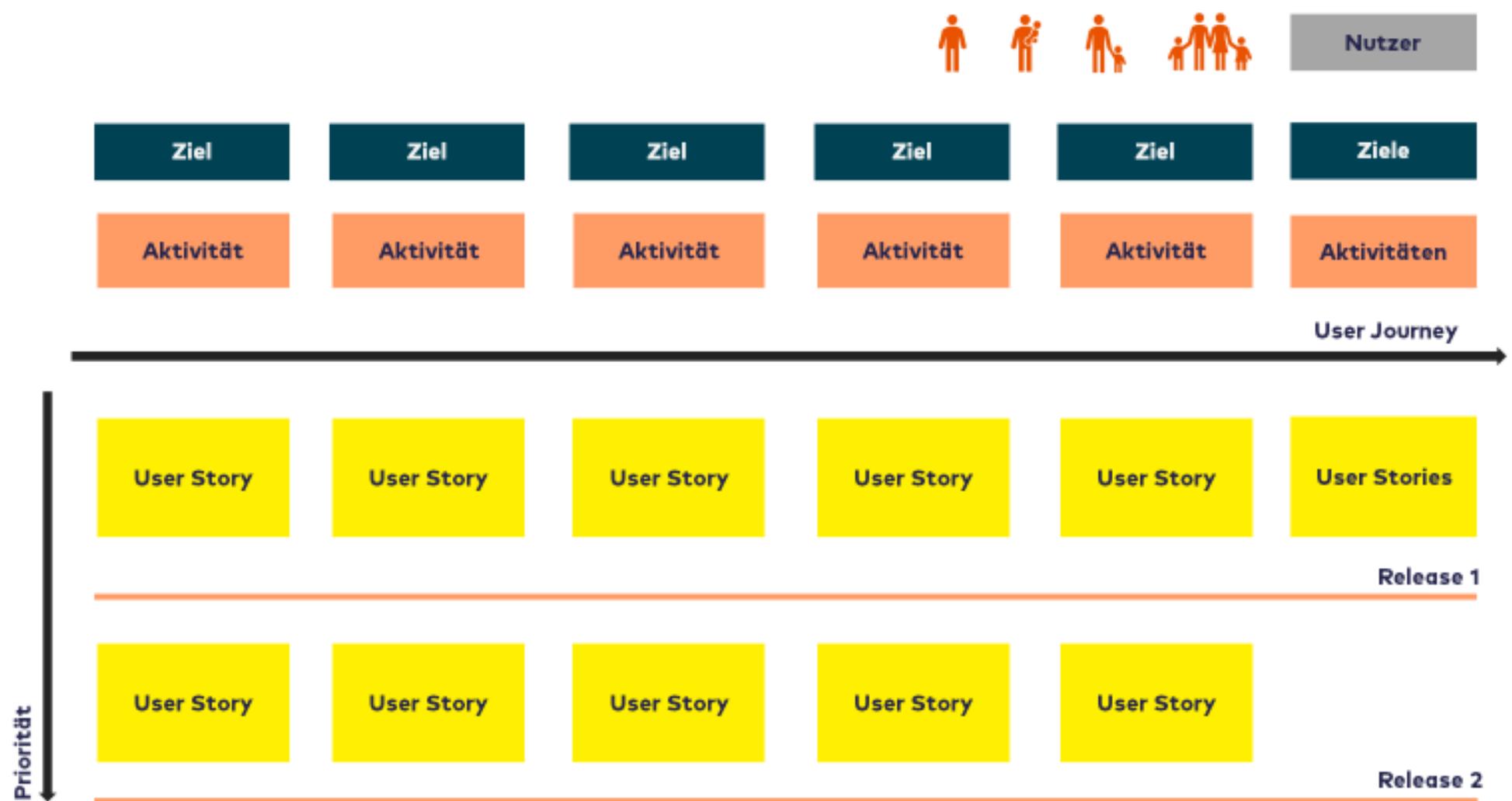
**Ziele, Erwartungen und Vorerfahrungen**  
User Stories sinnvoll einsetzen

www.innoq.com

**Ziele, Erwartungen und Vorerfahrungen**

Ein interaktives Software-Produkt ist immer nur so gut, wie es von dessen Nutzern wahrgenommen und erlebt wird. Heutzutage muss ein Software-Produkt für einen Nutzer einen Mehrwert bieten, der die Verwendung der Software rechtfertigt. Die Erwartungen un...

## User Story Mapping



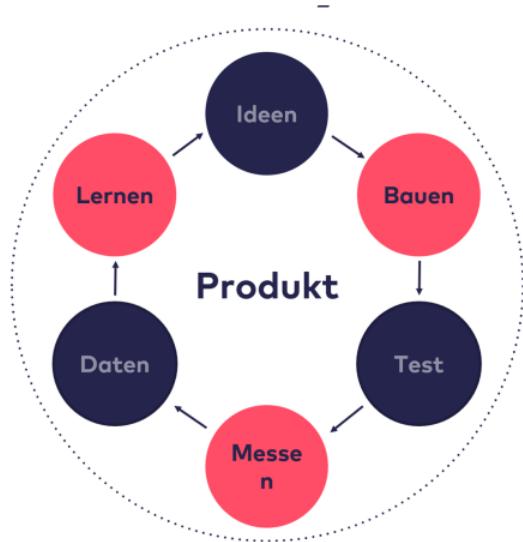
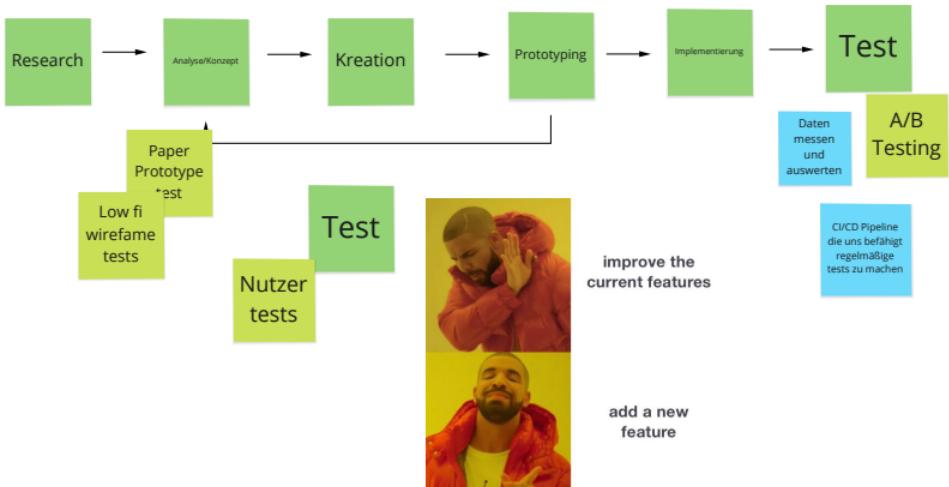
## Interaction Design



85% der Mitarbeiterinnen des Shops würde das System sehr wahrscheinlich anderen empfehlen.

Ein Kunde bewertet das System. Er vergibt im Schnitt 4 von 5 Punkten.

Eine neue Mitarbeiterin des Shops wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann sie die System eigenständig bedienen.



@wuschey

aminata.sidibe@innoq.com