

NUTZERINTEGRATION IM ENTWICKLUNGSPROZESS: PRAKTIKEN & HERAUSFORDERUNGEN BEI KMU



**OLIVER STICKEL | CORINNA OGONOWSKI | TIMO JAKOBI
GUNNAR STEVENS | VOLKMAR PIPEK | VOLKER WULF**



INTRO / METHODIK



ROLLEN



KANÄLE / WERKZEUGE



AUSWERTUNG / ANALYSE

DISKUSSION / TAKE HOME







a

500 Mitarbeiter

Stark in UUX

Agil

γ

200 Mitarbeiter

Soft & Hardware

Semi-Agil

δ

11 Mitarbeiter

Agentur (B2B)

Agil

15 Interviews | 2 größere Beobachtungen | Transkribiert | Thematic Analysis



δ



Head of PM /
Scrum Master



Art Director



Creative
Director

γ



Product Owner



Marketing



Support



DVT

α



Product Owner
(Team)



Social Media
Management

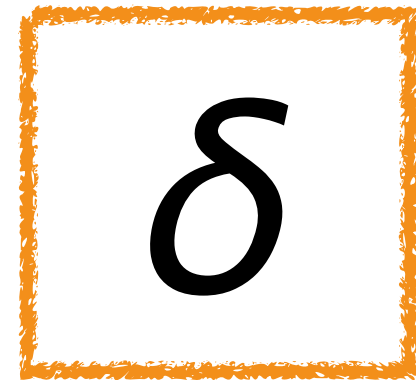


Support



Usability Lab

KANÄLE/WERKZEUGE



Head of PM /
Scrum Master



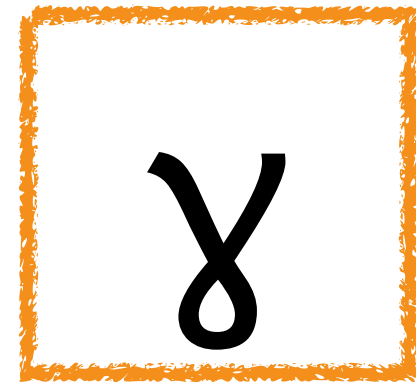
Art Director



Creative
Director



Kunde
(≠ Nutzer)



Product Owner



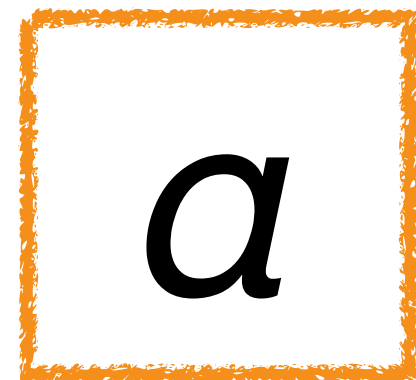
Marketing



Support



DVT



Product Owner
(Team)



Social Media
Management



Support

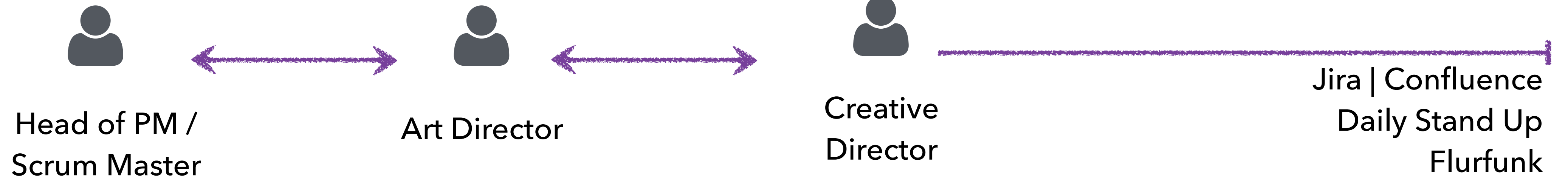


Usability Lab

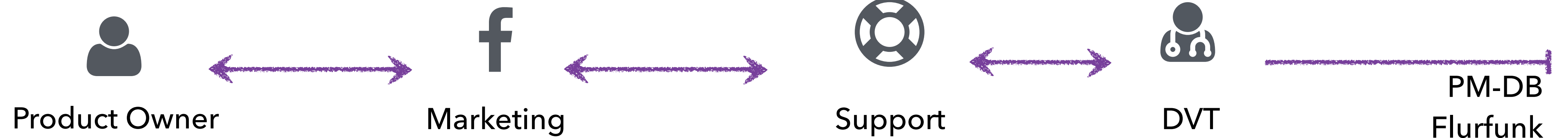
KANÄLE/WERKZEUGE



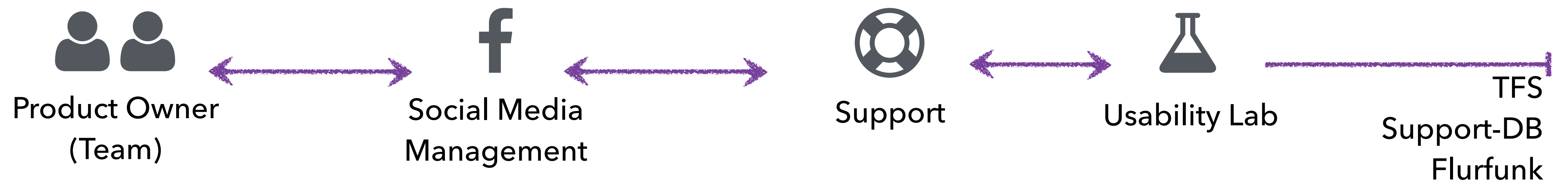
δ



γ



α





Unterschiedliche
Perspektiven &
Vielfalt

Auswertung /
Analyse ("Filtern")
erforderlich

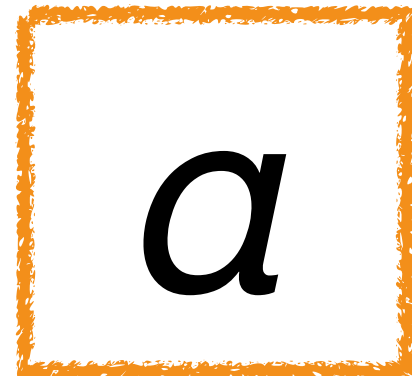




“Was der Kunde sagt, ist nicht notwendigerweise das, was er auch meint”

“Kundenwünsche mit der internen Produktvision in Einklang bringen”

...



Entscheidungsträger



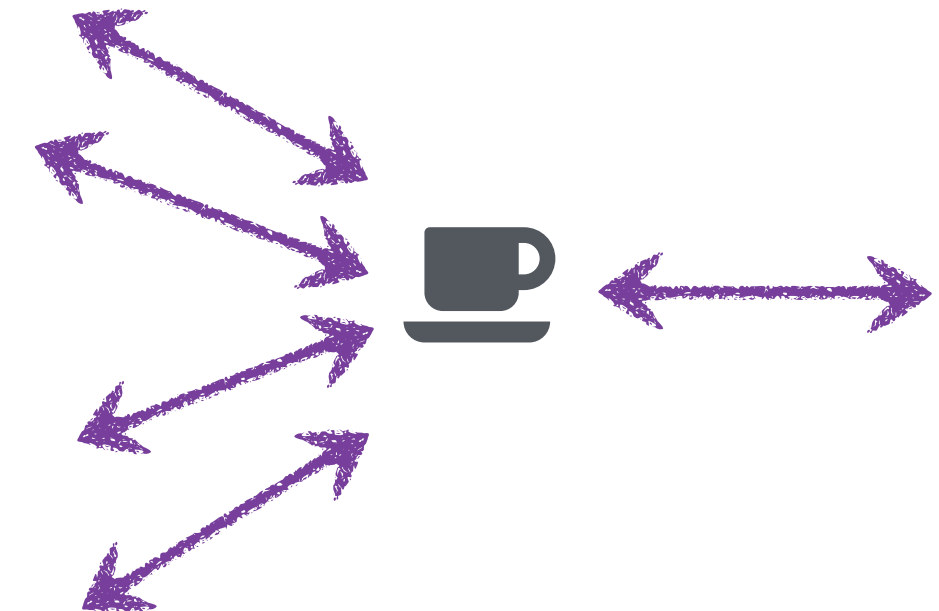
Eindrücke, Erfahrungen,
Diskussionen, Stimmungen, likes

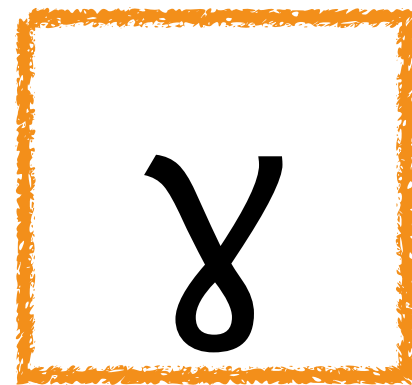


Datenbank (Aggregation), Bugs,
Problemfokussiert



Methodisch fundiert, systematisch

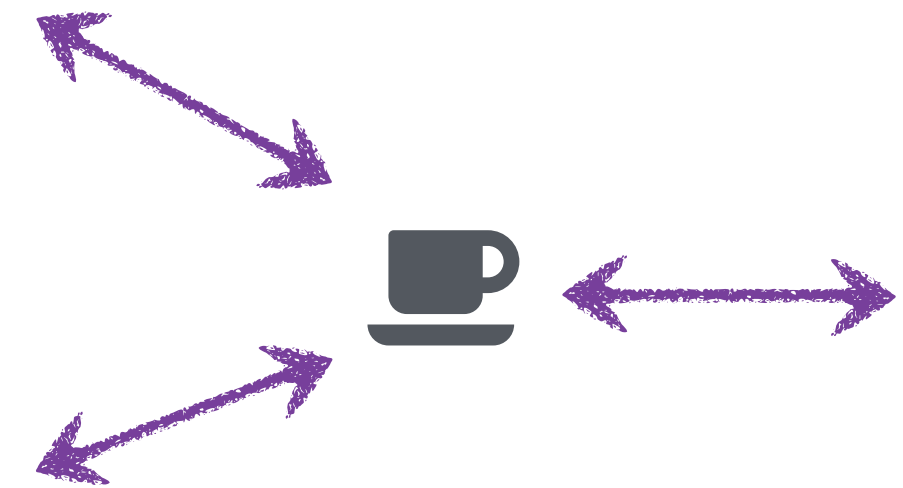


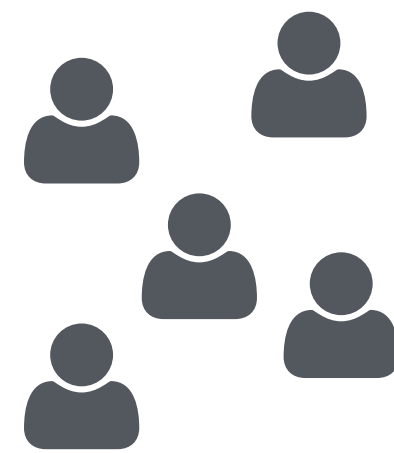
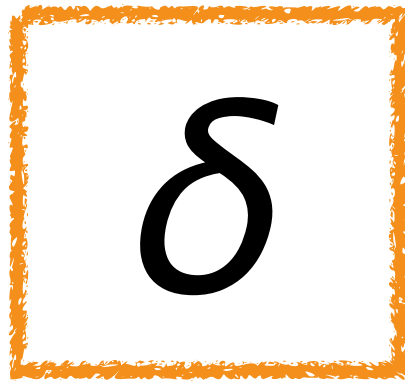


Entscheidungsträger,
quantitative Heuristiken



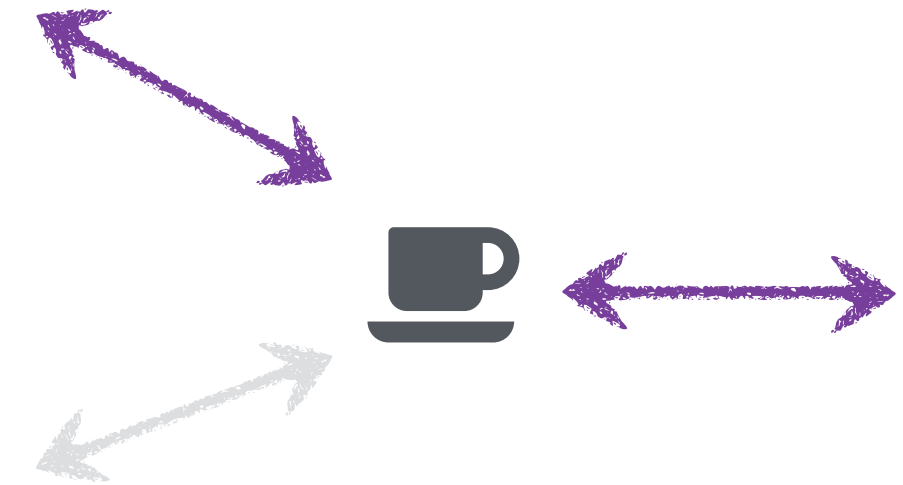
Externes Nutzersample,
Diskussion der Bugzilla-Requests





Flexibel, alle sind beteiligt,
Unternehmenskultur

Große Abhängigkeit vom Kunden
→ Oft Triangulation aus Use
Tracking & qualitativem Feedback



DISKUSSION / TAKE HOME



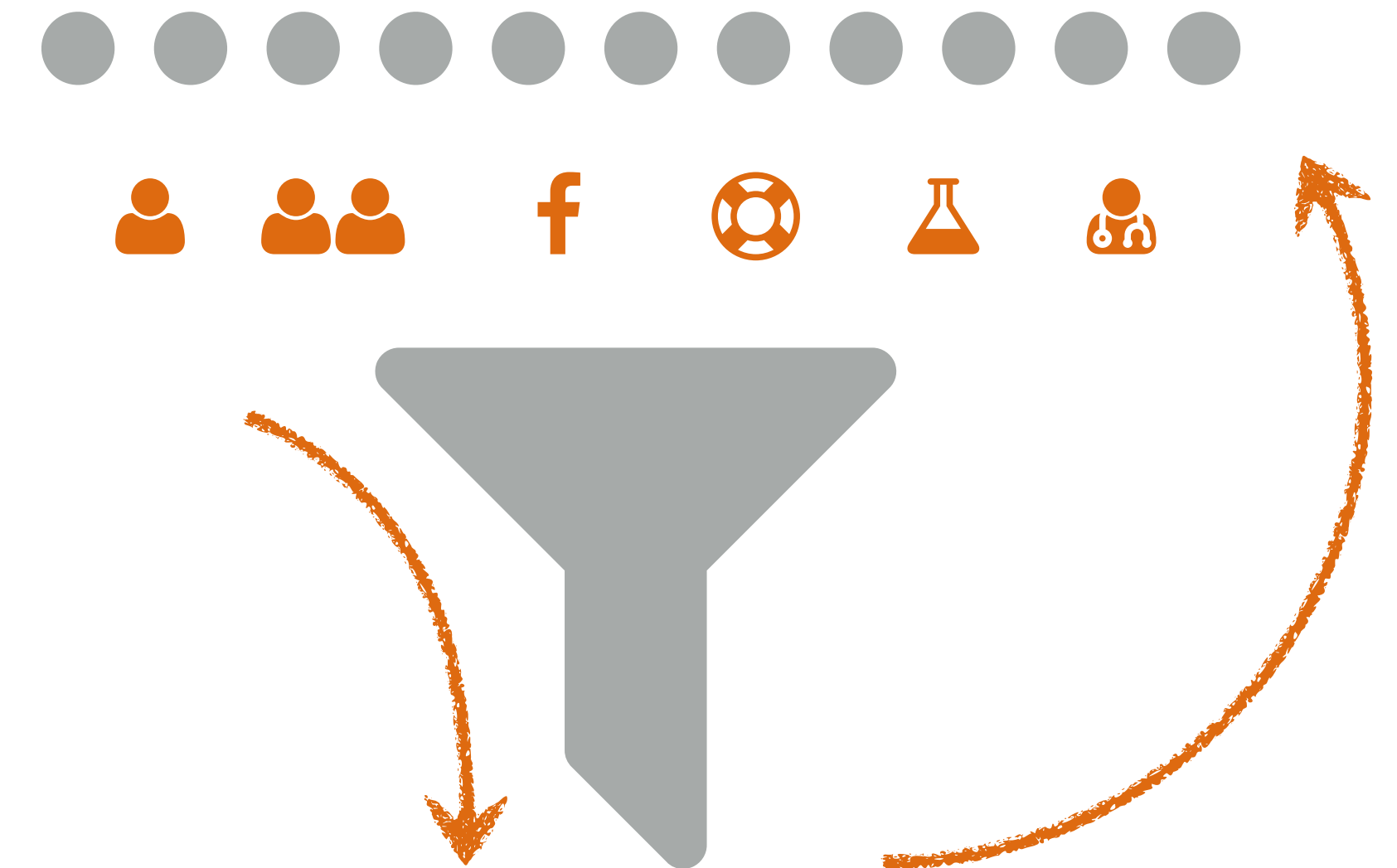
Agil & UCD gut kombinierbar

PO-Rolle zentral (mehrere PO?)

Ausdifferenzierung (mit
Unternehmensgröße)
—> Unterschiedliche Sichten +
Ermächtigung + Prozess-Integration

Qualitatives & Quantitatives
Feedback wichtig! Analyse und
Auswertung nicht trivial

Flurfunk / Unternehmenskultur



ToDo: Leichtgewichtige Toolchest
(Prozess, Methoden, IT-Tools,
Dienstleistungen)