

Erfolgreiche UX-Projekte

Erwartungsmanagement, Zielsetzung und Stolpersteine



INTRO

 Stefanie Susser

 Freelancer UX / UI Design

 Passau

 kontakt@stefanie-susser.de

CLIENTS

 **iu** INTERNATIONALE
HOCHSCHULE

QOLWARE

CONTENS 

muenchnerSingles.de

[kinoheld](http://kinoheld.de)

„If I had an hour to solve a problem, I would spend 55 minutes thinking about the problem and 5 minutes thinking about solutions“

Albert Einstein

**Die Projektverantwortlichen
haben schon Tage, Wochen,
Monate über das Problem
nachgedacht...**



**...als man sich entscheidet,
(externe) Unterstützung für das
Thema User Experience ins
Boot zu holen.**



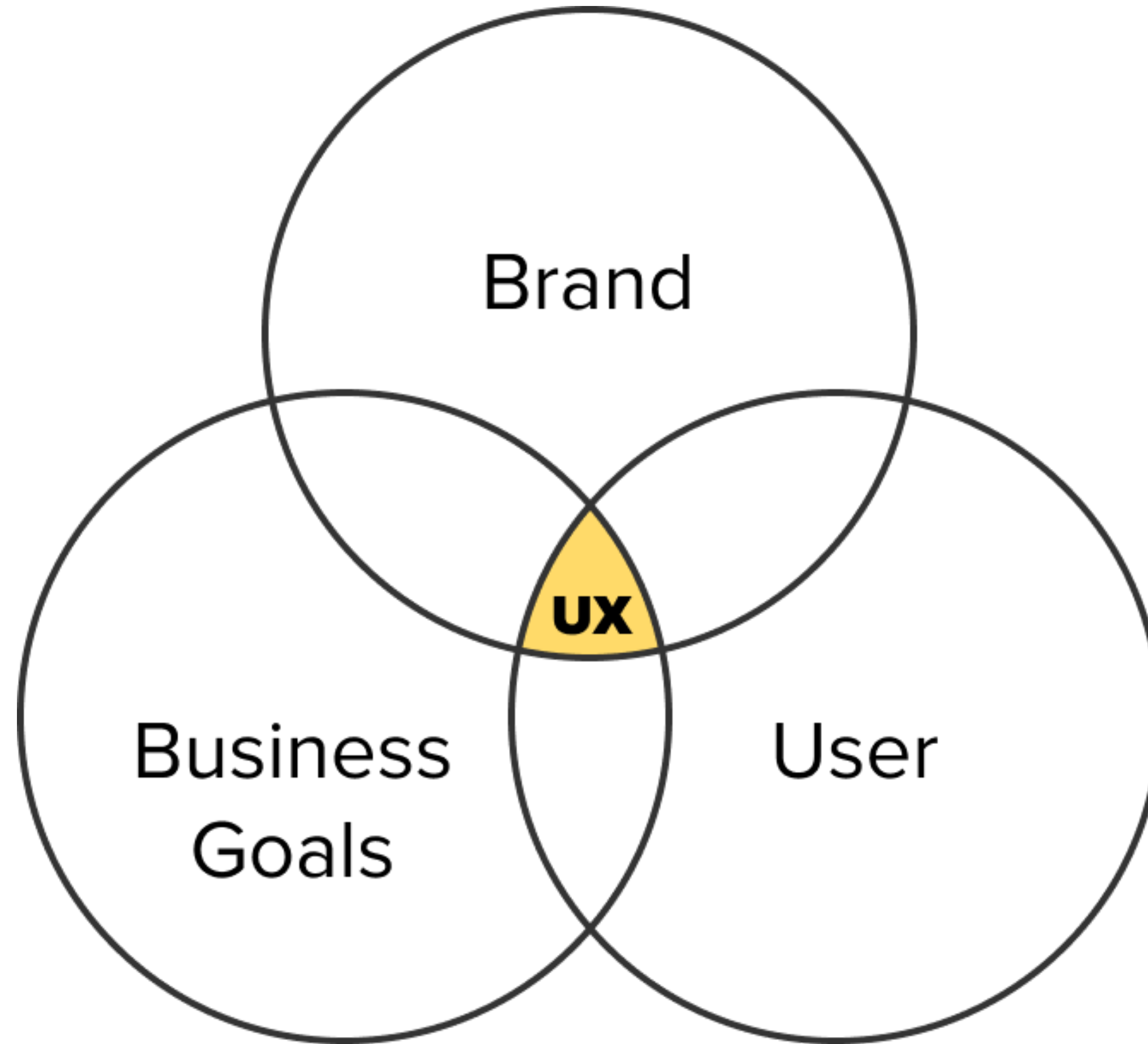
Ask the right questions

Der richtige Projektstart

BUSINESS GOALS



USER NEEDS



Abgleichen der Brand, User Needs und Business Goals

DER KICKOFF

- Wie wird User Experience im Projektablauf integriert?
- Welcher Outcome wird vom UX Prozess erwartet?
- Wie sehen Übergaben aus? Gibt es Abhängigkeiten in den verschiedenen Projektphasen?
- Was verstehen die Projektbeteiligten unter dem Begriff UX? Was ist UX?

Und vor allem: **Was ist UX nicht?**

Definition of success

Wie der Projekterfolg messbar wird

- Page Traffic

Views, Bounce Rate & Conversion(s)

- Daily / monthly active users

Vor allem für Apps / Communities ein wichtiger Indikator

- Retention

Aktive User (x Tage nach initialem Download oder Signup)

- A/B Test

- NPS (Net Promoter Score) & CSAT (Customer Satisfaction)

- Task success rate & time on task

Generell gilt:

FLEXIBEL BLEIBEN BEI DER WAHL DER METRIKEN!

SIE ZEIGEN OFT NICHT, WAS WIRKLICH WICHTIG IST.

SIE KÖNNEN MEHRDEUTIG SEIN.

EINE METRIK LÄSST SICH SELTEN UNABHÄNGIG VON DEN ANDEREN BETRACHTEN.

USABILITY METRIKEN, Z.B. TASK SUCCESS SIND OFT SCHWIERIG ZU MESSEN

Einen guten Einstieg bietet Googles H.E.A.R.T. Framework:

<https://www.interaction-design.org/literature/article/google-s-heart-framework-for-measuring-ux>

Learnings

- Vorab: Welche Expertise ist für das Projekt sinnvoll? Welche Rolle wird gesucht?

UX Designer, UI Designer, UX Researcher, Visual Designer, Interaction Designer, UX Writer, UX Architect
usw. usw.

- Kickoff-Workshop einplanen

Ziele: Rahmenbedingungen, Erwartungen, Meilensteine und Fragen klären

- Sobald der Outcome klar ist, sollten auch zeitnah UX Ziele definiert werden
- Ziele regelmäßig prüfen, hinterfragen und ggf. nachjustieren

VIELEN DANK.

**[LINKEDIN.COM/IN/STEFFI-SUSSER/](https://www.linkedin.com/in/steffi-susser/)
[KONTAKT@STEFANIE-SUSSER.DE](mailto:kontakt@stefanie-susser.de)**