

UUX-Roadshow: Den Kunden(nutzen) im Fokus

# Fail fast. Fail cheap. Die Rolle von UX für Start-ups.



**Robin Schreiner**  
CPO

Warum gibt es be+?

# Herausforderungen für Startups & KMUs



Demografischer Wandel



HR-Arbeit wird oft neben dem Hauptjob erledigt



Digitalisierung



New Work



KMUs fehlen oft die Ressourcen für Mitarbeiterbindung

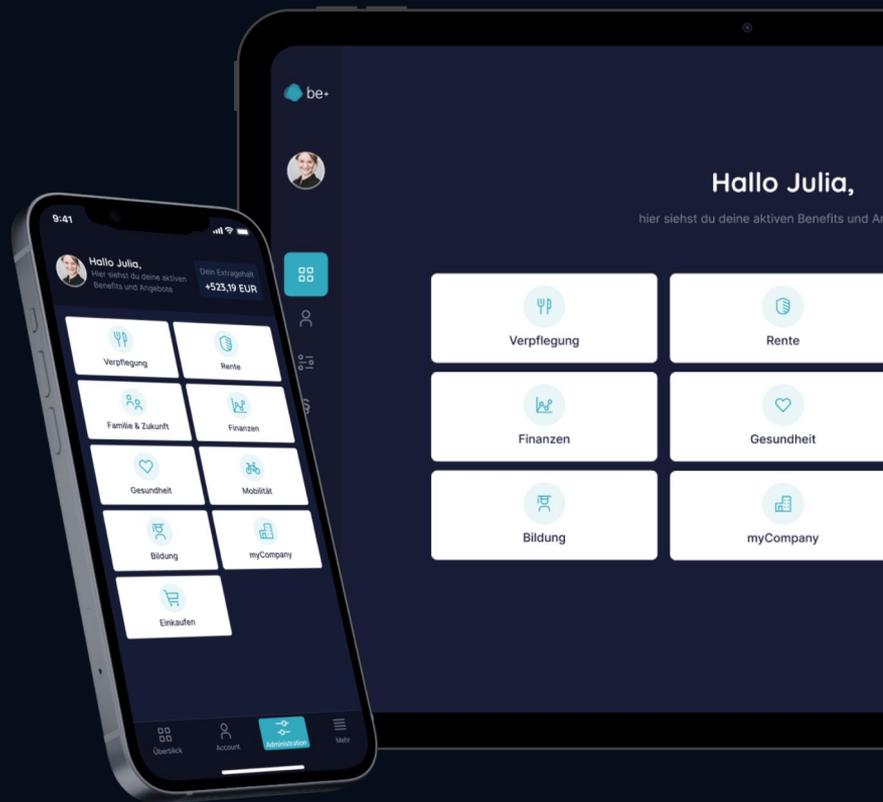


Adhoc-HR-Manager meist nicht fachlich ausgebildet

Was bietet be+?

# Mitarbeiterbindung für KMUs auf einem neuen Level.

Die erste App für effektive und moderne Mitarbeiterbindung speziell in KMUs.

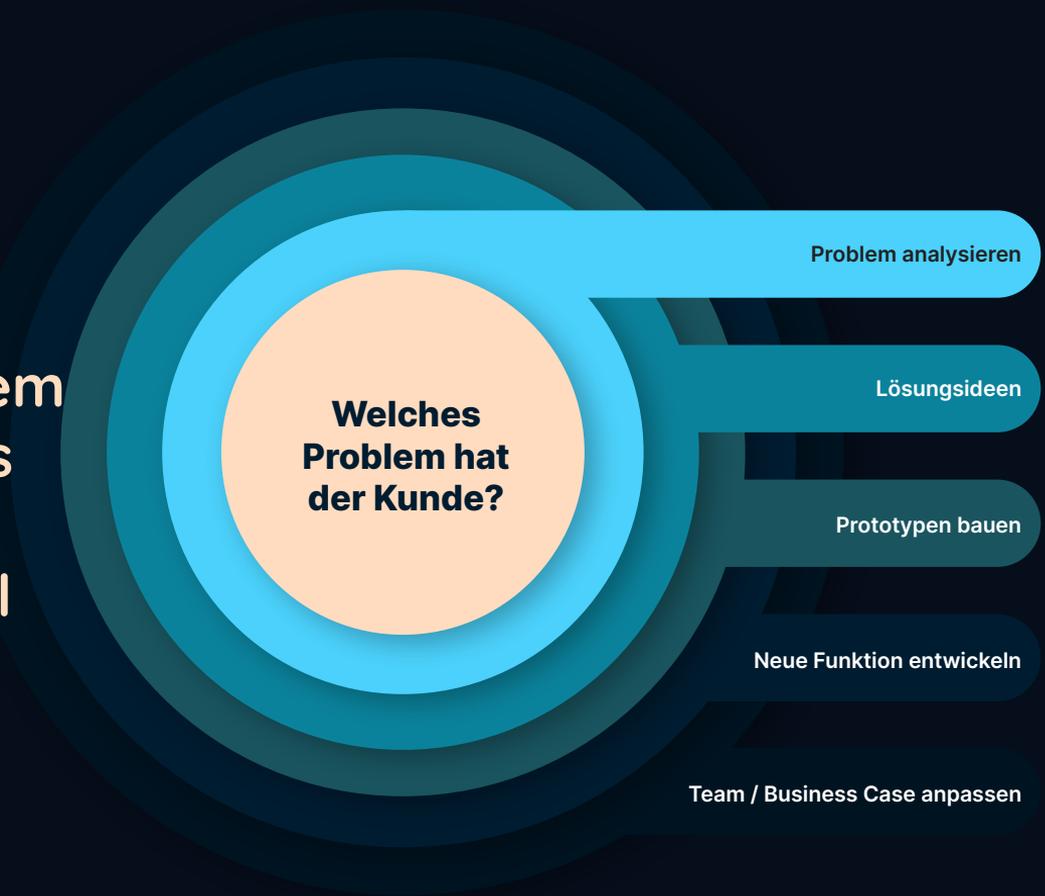


# Vergleich unterschiedlicher Unternehmensarten



Chance durch Flexibilität in Startups

**Falls es ein Kunden-Problem verlangt, können Startups Team, Strategie und Business Case sehr schnell anpassen.**



## Tipp 1

# Fallstricke bei komplexen Themen vermeiden

Bei fachlichen Themen frühzeitig Laien/Nutzer mit ins Boot holen.



## Tipp 2

# Lange Gesichter vermeiden, wenn Features doch nicht umgesetzt werden.

Alle Mitarbeitenden kennen die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden an den jeweiligen Bereich. Kein Resultat ohne die Frage: „Ist das wirklich, gut für den Kunden?“



## Tipp 3

# Das Ego hinten anstellen. Scheitern ist in Ordnung.

Solange es frühzeitig & günstig passiert und dazu beiträgt, dass das Produkt danach besser wird.



Alles schön und gut... aber was kann ich jetzt für meine Firma mitnehmen?

# Kleine Sammlung einfacher UX-Methoden

## Fokusgruppe

Mit Hilfe einer Gruppendiskussion oder Fokusgruppe können schnell und gebündelt Anforderungen und Wünsche einer Zielgruppe erhoben werden.

## Online-Umfrage

Mit einer Online-Umfrage lernen Sie Ihre Zielgruppe besser kennen. Sowohl bestehende Nutzer als auch Neukunden können gezielt zu ihren Anforderungen an das Produkt befragt werden.

## Onsite-Befragung

Die Onsite-Befragung bietet sich bei Websites bzw. mobilen Anwendungen an. Damit kann schnell und unkompliziert Feedback der wirklichen Besucher der eigenen Website erhoben werden.

## Personas (Vorlage + Anleitung nach Roadshow verfügbar)

Durch die Entwicklung archetypischer Nutzer werden allen Projektbeteiligten die Zielgruppe und ihre Anforderungen näher gebracht. Personas können z. B. auf Basis von kontextuellen Interviews wie Onsite-Befragungen entwickelt werden.

## Prototyping & Wireframes

Einfach mal ausprobieren. Stift, Papier, Lego, ... all das kann dazu herhalten eine erste Idee zu visualisieren um Feedback zu bekommen. Durch Prototyping und die Entwicklung von Wireframes entsteht sehr schnell eine visuelle Kommunikationsgrundlage für alle Projektbeteiligten und die Basis für frühzeitiges Testen mit Nutzern.

## Tagebuchstudie

Durch die tägliche Dokumentation der Nutzung über einen längeren Zeitraum hinweg kann das Nutzungsverhalten im realen Nutzungskontext ermittelt werden.

## Top Task Analyse

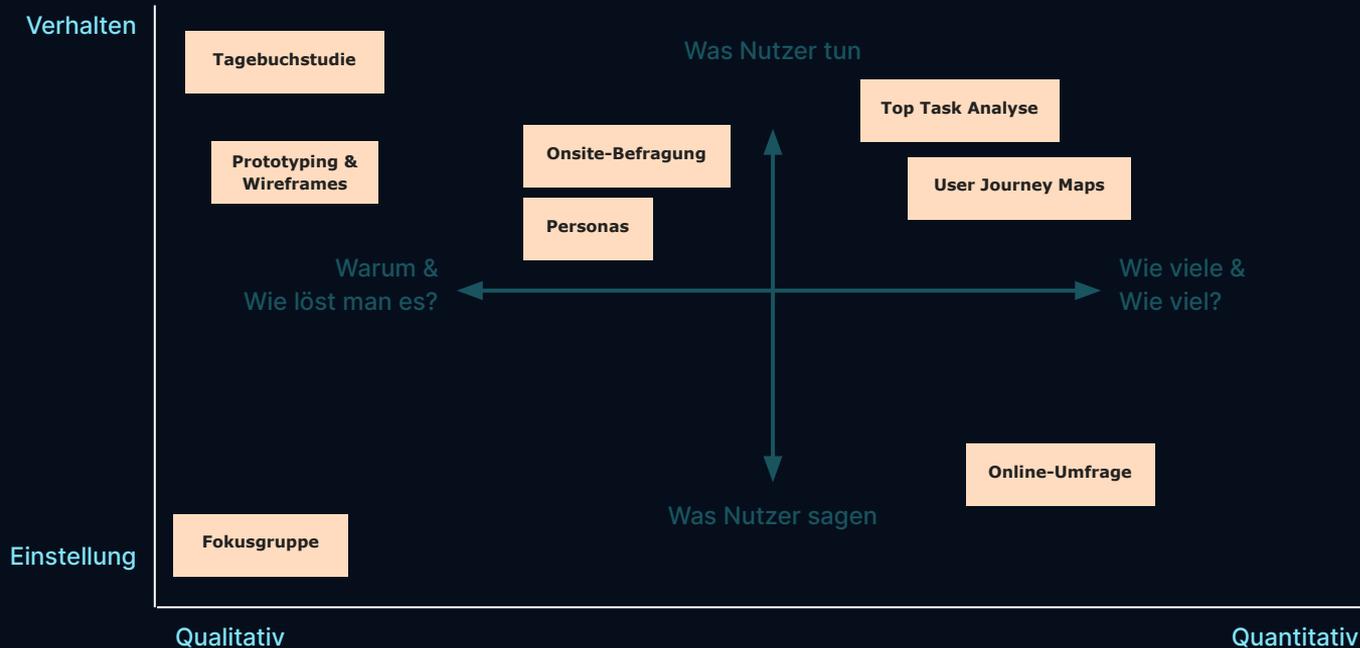
Ein Großteil des Contents auf Websites wird kaum genutzt. Dagegen verursachen nur 5 % des Contents bereits 25 % des Mehrwerts. Durch die Top-Task-Identifikation werden die wichtigsten Aufgaben der Nutzer ermittelt. Das ermöglicht eine nutzerzentrierte Priorisierung von Ressourcen. Die Anwendung wird dort optimiert, wo es wirklich wichtig ist. Content wird so strukturiert, dass die wichtigsten Inhalte schnell gefunden werden.

## User Journey Maps (Vorlage + Anleitung nach Roadshow verfügbar)

Mithilfe von User Journey Maps oder Customer Journey Maps werden die Nutzererlebnisse mit einem Produkt oder Service ganzheitlich betrachtet. Sie gelten daher oftmals als ein zentrales UX Tool, da alle Interaktionen mit einem Produkt oder Service gemeinsam mit bspw. den emotionalen Erlebnissen, Kontaktpunkten (Touchpoints), Nutzerbedürfnissen und Pain Points festgehalten werden. Durch diese ganzheitliche Betrachtung lässt sich Optimierungspotential für die gesamte User-Experience ableiten.

Alles schön und gut... aber was kann ich jetzt für meine Firma mitnehmen?

# Die richtige UX-Methoden finden





# Vielen Dank



**Robin Schreiner**  
CPO

[robin.schreiner@beplus.de](mailto:robin.schreiner@beplus.de)  
[www.beplus.de](http://www.beplus.de)



# Judy, Director of UX

## Facts

- Seit kurzem bei einer globalen Bank
- 8 Jahre UX-Erfahrung
- Konzentriert sich auf Unternehmensprodukte
- Leitet ein Team von 10 Designern

## Tasks & Behavior

- Bleibt auf dem neuesten Stand der UX-Best-Practices
- Entwickelt eine Gesamtvision und geht dann auf ausgewählte Projekte ein
- Führt 1-stündige 1:1-Gespräche mit direkten Mitarbeitern
- Führt bis zu 8 tägliche Besprechungen durch (70 % des Arbeitstages)
- Legt OKRs fest und verfolgt den Fortschritt für alle Direktunterstellten
- Löst Probleme zwischen Designern, Entwicklern und Interessengruppen
- Wöchentliche Designkritik der Abteilung

## Schmerzen & Sorgen

- Veraltete Systeme verhindern Innovation
- Kein standardisierter Entwurfsprozess führt zu Chaos
- Schwierige Gewinnung von Talenten inmitten des Wettbewerbs
- Mangelnde Akzeptanz für UX führt zu Ressourcenproblemen
- Wasserfallprozess verhindert Zusammenarbeit
- Mangelnder Einblick in die Projekte der externen Designer

## Ziel

- Schaffung einer einheitlichen UX für alle 5 Produkte
- Umstellung der Kultur von der Technik auf das Design
- Sicherstellen, dass die Designer glücklich und zufrieden sind
- Großartige Produkte termingerecht liefern
- Erfüllen der monatlichen, vom VP Product festgelegten Geschäftskennzahlen
- Sich als UX-Vordenker im Unternehmen etablieren



# User Journey Vorlage

