

UX nachhaltig im Unternehmen etablieren



Christin Herrmann, Michelle Greisner, November 2023

Userlutions GmbH • Boxhagener Str. 71 E • 10245 Berlin • userlutions.com

Wir sind...



Christin Herrmann

Senior UX-Researcherin

M.Sc. Psychologie mit Fokus auf psychologischer
Methodenlehre, Statistik und Diagnostik
Schwerpunkt User-Research und Interface-Konzeption



Michelle Greisner

Senior UX-Researcherin

B.Sc. Informatik
Agile Methoden & UX Strategie
Schwerpunkt User-Research & UX Testing

Userlutions – Full-Service-UX-Agentur



50 Mitarbeitende



900+ Kunden



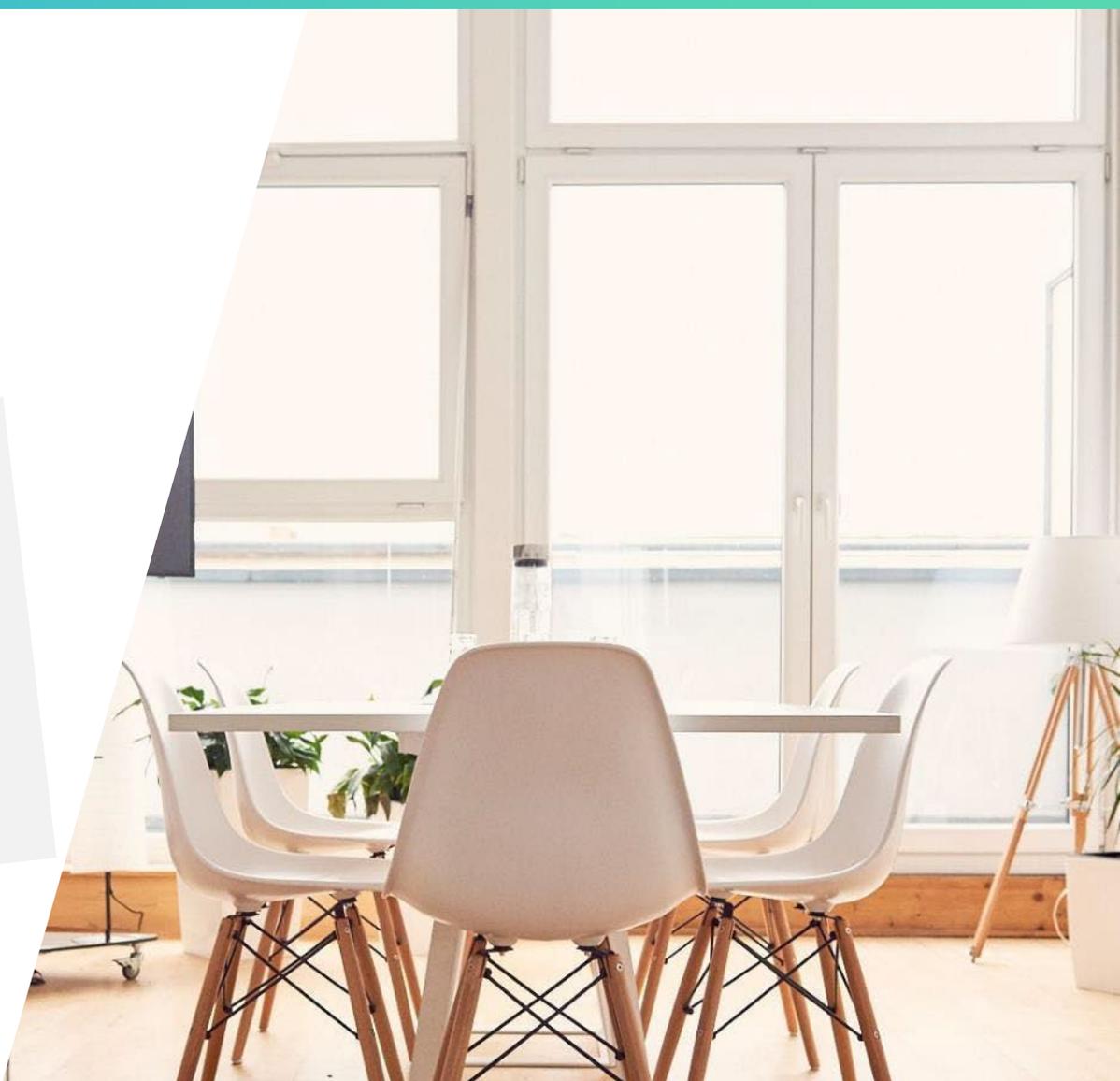
7 Awards

- UX-Strategie
- User-Research, Usability-Testing und UX/UI-Design
- Standort Berlin – weltweite Projekte
- UX-Services seit 2011
- RapidUserTests – unsere eigene UX-Research-Plattform

Eine Auswahl unserer Beratungskunden



GERMAN UPA
PLATIN
SPONSOR 2021



UX Strategie: Wie könnt ihr UX nachhaltig etablieren?

3 Top-Tipps für mehr User-Involvement



UX-Reifegrad

Wo steht euer Unternehmen?

Die 3 Berge der nutzerzentrierten Unternehmenskultur



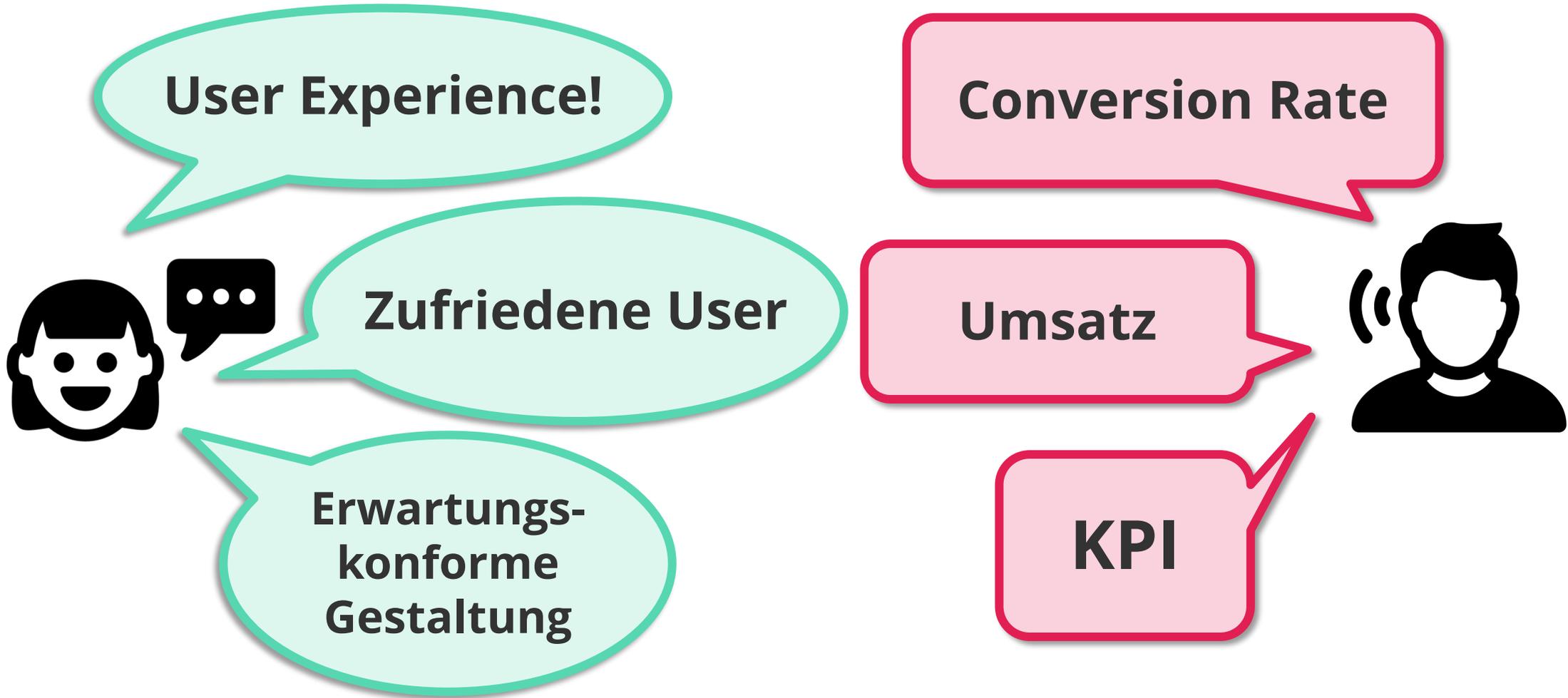


Kommunikation

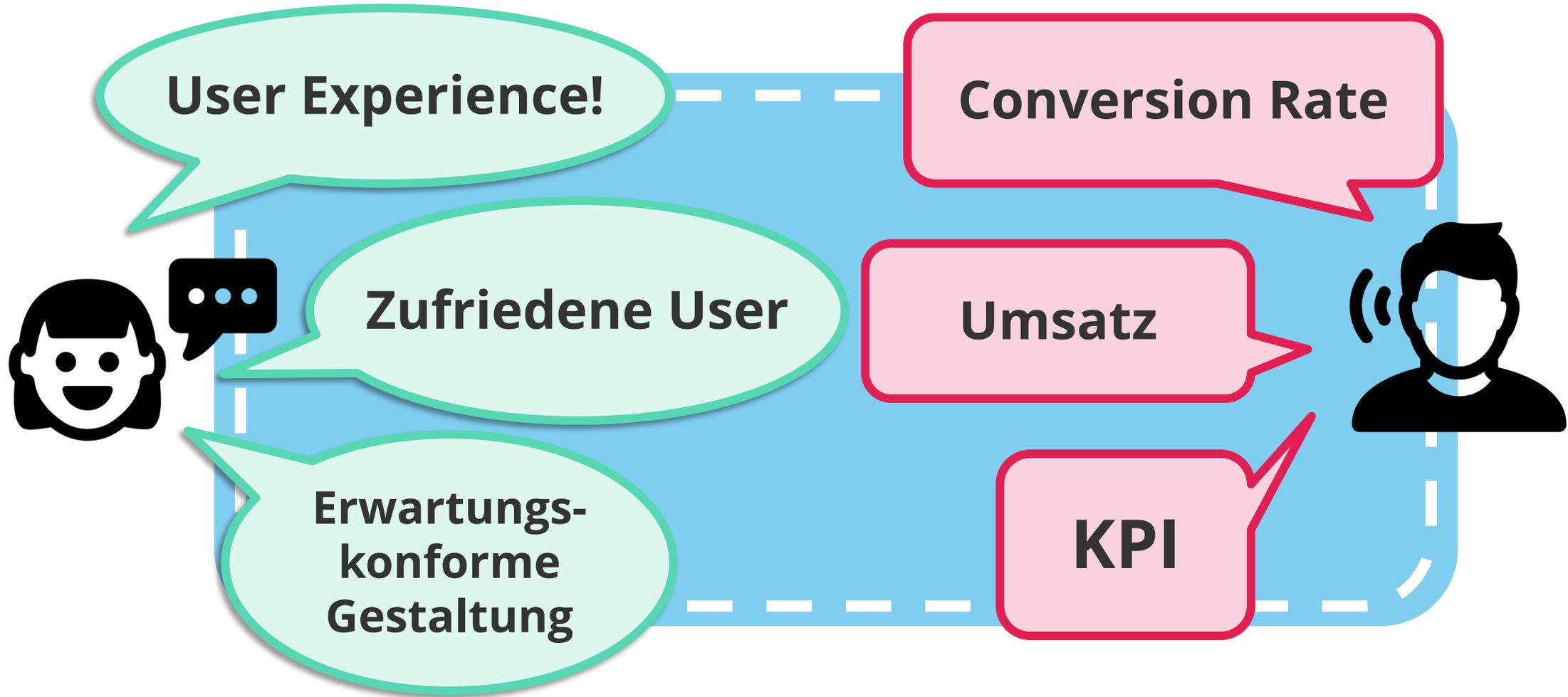
Methodenkenntnisse allein sind nicht genug



Wer nur in UX-Terms spricht, wird nur von Uxler:innen verstanden

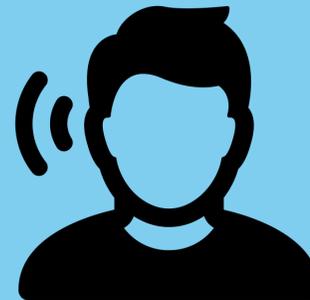


Die Lösung – das können wir gut! User Research mit Stakeholdern



User Research mit Stakeholdern

Gemeinsames Ziel:
Produktterfolg



Wie?

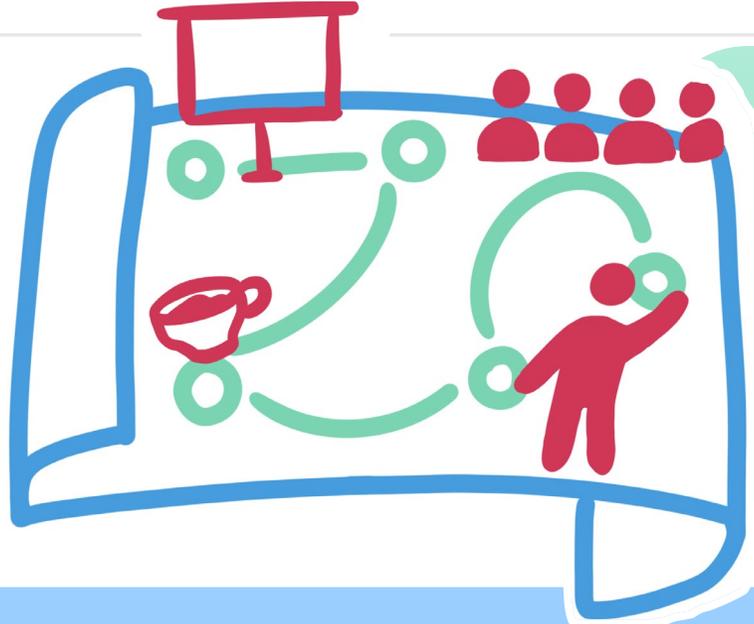
Needs, Limitationen,
Prozesse verstehen lernen

Zusammenarbeit
evaluieren und iterieren



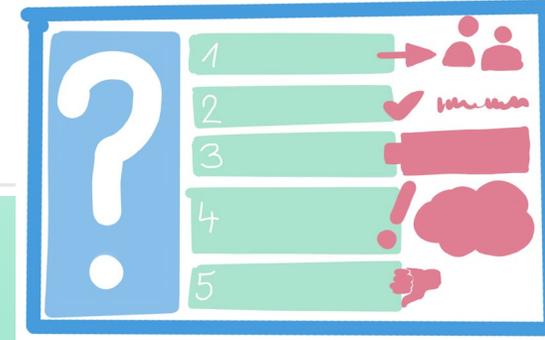
Showing Up

UX-Werbung ohne extra Budget



Showing up bei: Show'n'Tell | System Demo | Team Day | Company Day | Austauschen | Coffee Talks | Dailys | uvm.

- mit knackigen Onepagers
- Mit Highlightvideos Leistungen aufzeigen



Portfolio o. Methodenkoffer anlegen und überall mitgeben

- Auch hier **in der Sprache EURER Nutzenden**
- Needs der Teams: **Budget und Zeitrahmen kommunizieren**



Auf dem Laufenden halten

Transparenz schaffen

Ansprechperson etablieren

„Ich will auch“-Gefühle wecken

Drei Daumenregeln



**Unklarheit über
Kosten &
Übernahme**

Zentrales Budget



**Unsicherheit über
Prozesse, Vorgehen
und Verantwort-
lichkeiten**

**Feste Ansprech-
personen schaffen**



**Keine Zeit mehr zum
Testen o. Testen
„vergessen“?**

**Klare Einplanung in
Roadmap /
Sprintplanung**



KPIs

#3

Lipya

Mögliche allgemeine Unternehmensziele

„Wir haben zu viele Absprünge, diese müssen verringert werden.“

„Die Summe im Warenkorb pro Kunde sollte erhöht werden.“

„Uns wandern zu viele Kundinnen ab – das sollte aufhören!“



„Die Conversion Rate muss um 14% erhöht werden.“

„Mindestens 50% unserer Kund:innen sollten uns weiterempfehlen.“

„Wir wollen unsere Neukund:innen mehr begeistern.“

„Im nächsten Jahr schaffen wir doppelt so viele Downloads.“

Mögliche allgemeine Unternehmensziele



Kennen wir die Ursachen für die Absprünge?

„Wir haben zu viele Absprünge, diese müssen verringert werden.“

Wohin wandern sie ab?

„Uns wandern zu viele Kundinnen ab – das sollte aufhören!“



Warum werden wir aktuell selten weiterempfohlen?

„Mindestens 50% unserer Kund:innen sollten uns weiterempfehlen.“

Mögliche interne UX KPIs

Testing Goals

Jeden Monat einen Entwurf testen



Dieses Jahr jeden Stakeholder in 1 Testing involvieren



Tools & Wissen

Neue MA bewerten min. 3 interne Prozesse



1x jährlich Tool-Nutzung evaluieren



Nachhaltigkeit

Bei einem Feature den ROI berechnen



An mind. 1 KPI / Company Goal aktiv beteiligt



Fahrplan



Einordnung



Q&A



Unsere Tipps

Vorstellung



Q&A



Christin Herrmann

christin.herrmann@userlutions.com

+49 30 555 747 984

userlutions.com

Michelle Greisner

michelle.greisner@userlutions.com

+49 30 555 747 984

rapidusertests.com

