internezzo

User-Centered Design: Virtuelles Reisen ganz nach Nutzerbedürfnis

Roman Villiger
Projektleitung & Beratung

Susann Buchholz
Design & UX

Überblick

1. User-Centered Design makes your users happy - **Ein Beispiel**
2. **Was** ist User-Centered Design?
3. Konzepte mit dem User im Fokus - **Die Methoden**
4. User-Centered Design **für Ihre digitale Strategie**

1. User-Centered Design makes your users happy

- Ganzheitlicher Anspruch beim Gestalten interaktiver Produkte oder Services
- Interface-Gestaltung bei Websites, Webapplikationen sowie Ticketautomaten oder Haushaltsgeräten
- Einblick in das Thema User Interface Design von Websites

Ein Beispiel

- Benutzererlebnis = User Experience (UX)
- Digitales Kauferlebnis: z. B. Online-Konfiguration eines Autos

Online Konfiguration - Autokauf

Herausforderung:

Das Produkt digital erlebbar machen und dem User während des Kaufprozesses ein positives Erlebnis bereiten.

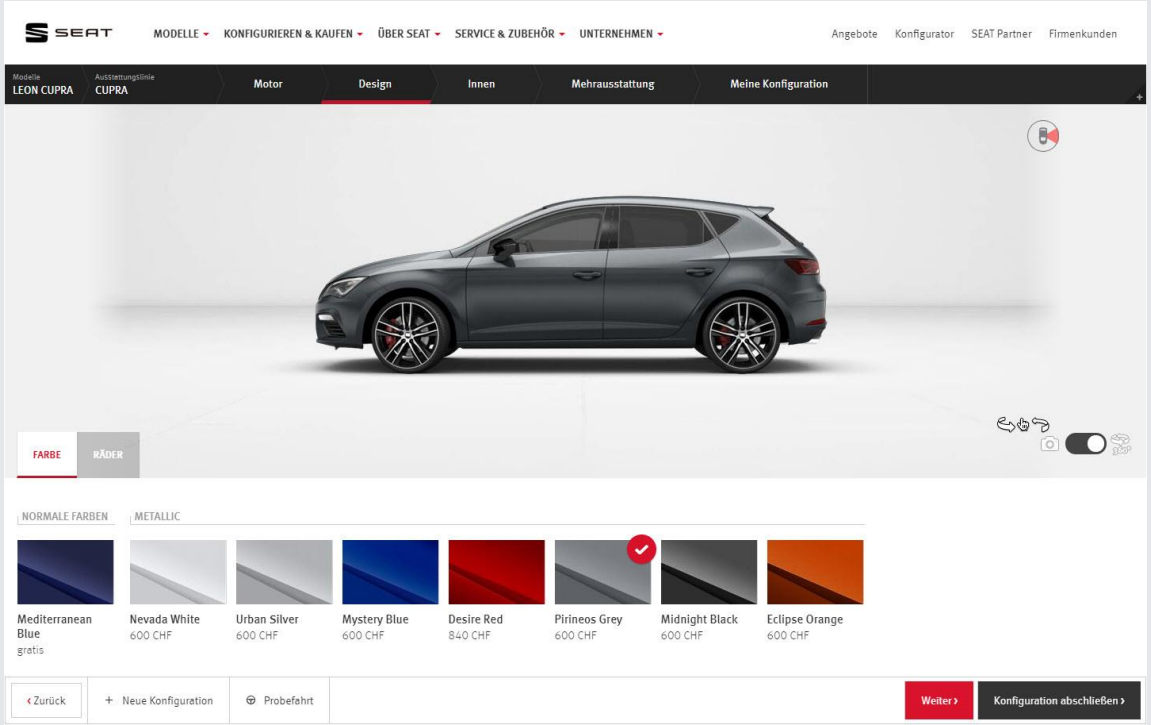
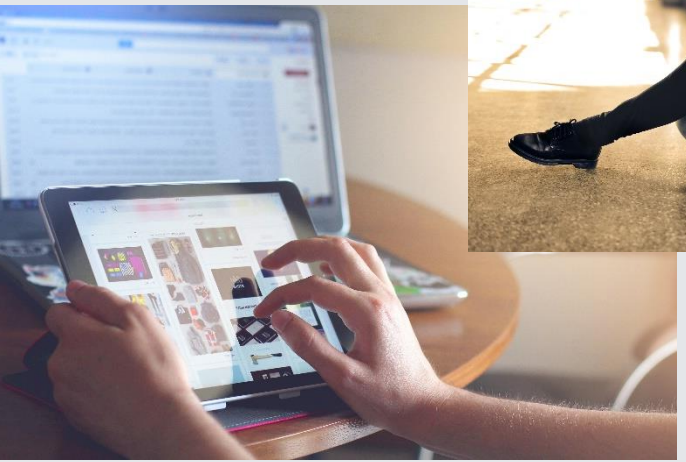
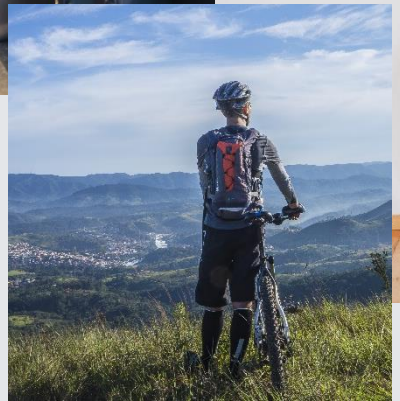


Bild: http://configurator.seat.ch

internezzo

Wie erreichen wir eine optimale Benutzerführung und eine positive User Experience?





Bilder: www.pexels.com

User Interface Design

Optimale Benutzer-führung und eine positive User Experience durch:

Einige Beispiele.

- Intuitive Bedienbarkeit
- Call-to-Action Elemente (z. B. Button)
- Kontinuierliches Feedback vom System

Kommunikation / Dialog

Optimale Benutzer-führung und eine positive User Experience durch:

Einige Beispiele.

- Mit Usern bzw. Kunden im Dialog bleiben
- Service über den Kauf hinaus
- Nachträgliche Tipps für Pflege des Produktes oder Zubehör

internezzo

2. Was ist User-Centered Design?

- Entwicklungsverfahren, das zukünftige User von Anfang an einbezieht
- Ziel: gute Benutzerführung und ein positives Benutzererlebnis
- Der UCD-Prozess ist zielorientiert und iterativ

"A user interface is like a joke.
If you have to explain it, it's not that good.“

Martin Leblanc

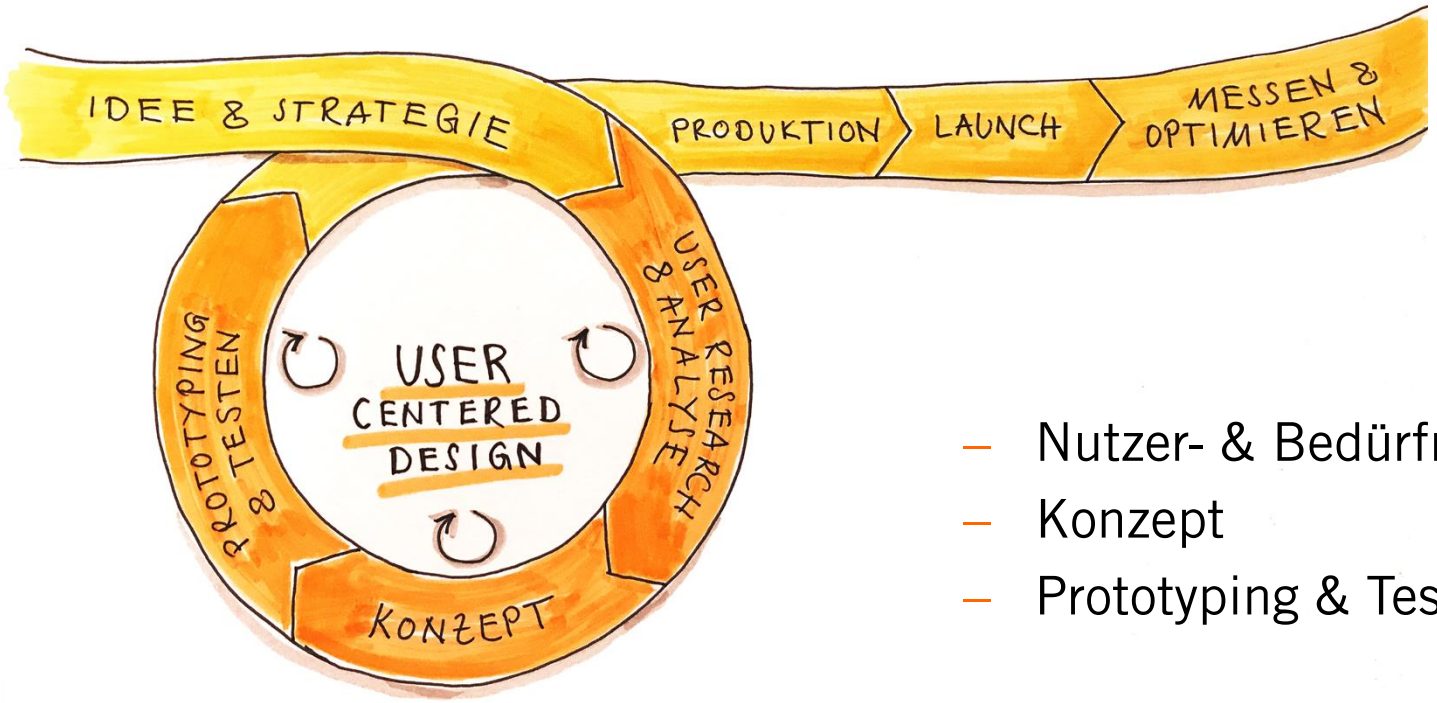
Warum setzen wir User-Centered Design ein?

- Bedürfnisse der User bestimmen Struktur, Inhalte, Funktionen des Endprodukts
- Benutzerfreundliche Websites optimieren das Kundenerlebnis und erhöhen die Verkaufschancen
- User bevorzugen leicht verständliche, gut gestaltete Websites

Warum setzen wir User-Centered Design ein?

- Im UCD-Prozess wird früh visualisiert und getestet
- Mit UCD wird ihr Projektbudget optimal eingesetzt

3. Konzepte mit dem User im Fokus - Die Methoden

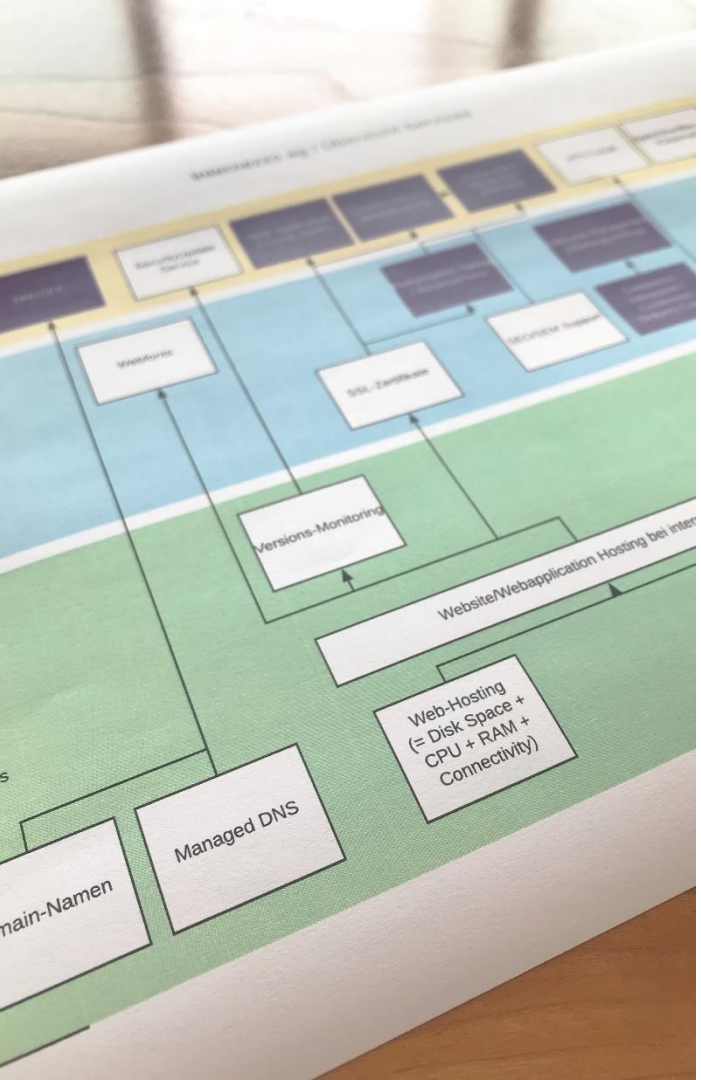


- Nutzer- & Bedürfnisanalyse
- Konzept
- Prototyping & Testing

Die Methoden

Nutzer- & Bedürfnisanalyse.
Wer sind eigentlich meine User?

- Nutzungskontextanalyse, Bedürfnisanalyse sowie Inhaltsanalyse
- Workshops und Interviews
- Card Sorting
- Ergründen des Nutzungskontextes



Die Methoden

Konzept. Erstes Visualisieren des zukünftigen Produktes.

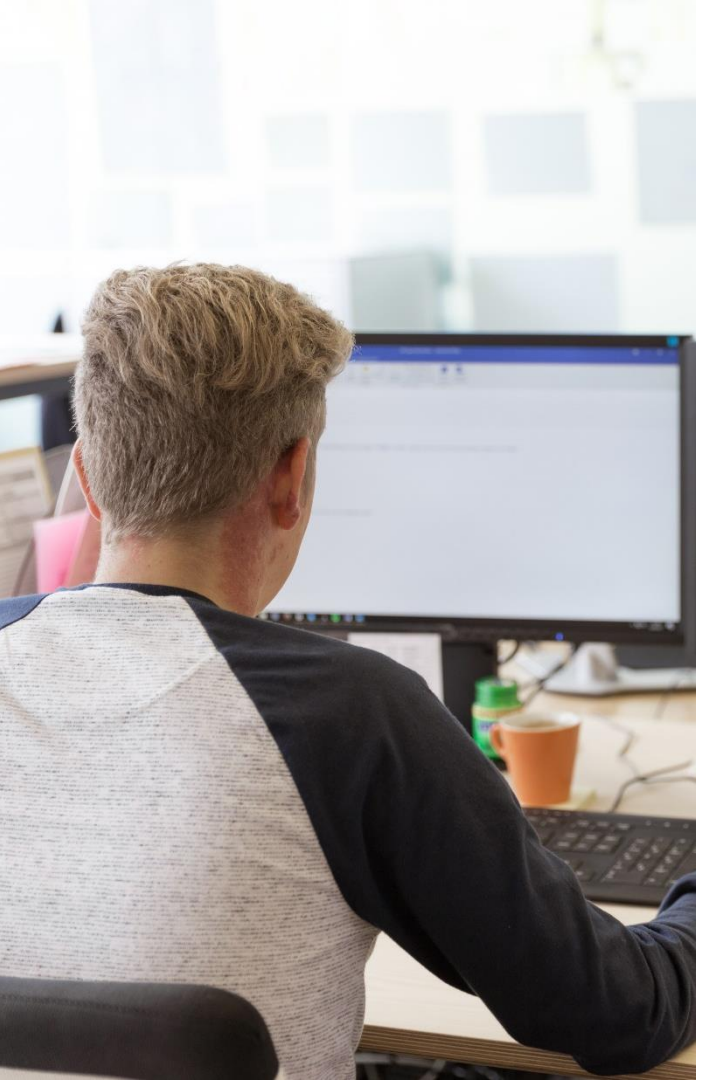
- Auswertung der Daten aus Nutzeranalyse
- Personas & Szenarien
- Flow-Charts
- Wireframes
- Informationsarchitektur

Die Methoden

Prototyping & Testing.
Zukünftige Website oder Applikation mit Modell Charakter.

- Erlebbarmachen der Benutzeroberfläche und des Inhalts- und Navigationskonzeptes durch schematische Darstellung

- Wireframes
- Prototypen



Die Methoden

Prototyping & Testing. Zukünftige Website oder Applikation mit Modell Charakter.

- Usability Tests (User Tests)
- Iterativer Einsatz während der gesamten Entwicklungsphase
- Konzeptblatt oder Pflichtenheft

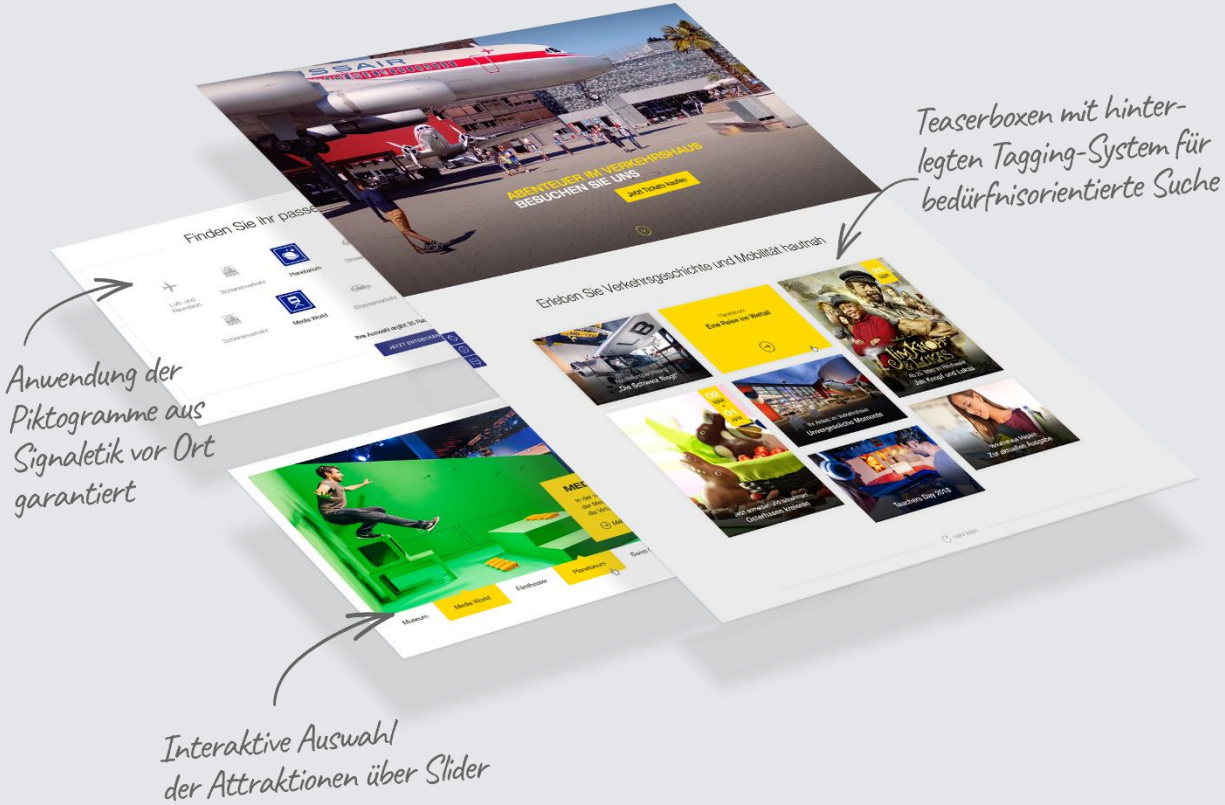
4. User-Centered Design: Unsere Leistungen

Strategie & Konzept für propellets.ch

- Prototyping mit Wireframe
- Umfangreiches Gestaltungskonzept
- Interaktive Karte mit Pelletsproduzenten in der Schweiz
- Visualisierung der Preisentwicklung verschiedener Energieträger
- CO2- und Preisrechner
- Vergleich verschiedener Heizlösungen

internezzo

Strategie & Konzept für verkehrshaus.ch



- Analyse & Workshop
- Prototyping mit Wireframe
- Umfangreiches Gestaltungskonzept
- Navigations- und Inhaltskonzept
- Tagging-System für Bedürfnisorientiertes Surfen

internezzo

Strategie & Konzept für inselgruppe.ch

Integration einer Social Media Wall

Einsatz des Spitalmanagers zur Verwaltung von internen Organisations- und Prozessdaten

Patienten-Online-Check-in für eine einfache und zeitsparende Anmeldung

- Wireframes
- Verbesserung der Benutzerführung
- Patienten-Online-Check-in
- Spitalmanager zur Verwaltung von internen Organisations- und Prozessdaten
- Enterprise Search (Solr)

internezzo

Und ihre digitale Strategie?

- Machen Ihre User gute Erfahrungen mit Ihrer Website, Ihrer Applikation oder Ihrem Service?
- Kennen Sie Ihre User wirklich und besitzt Ihre Website die entsprechende Relevanz für Ihre Kunden?
- Gibt es Prozesse im Unternehmen, die neu über die Website abgewickelt werden könnten, um intern Ressourcen zu sparen?

Wir helfen Ihnen gerne, die Fragen zu beantworten z.B. mit einem
Expert-Review oder User Testings Ihrer Website

Weitere Infos auf
blog.internezzo.ch

Download der Präsentation unter
www.drei-w.ch

internezzo

Merci für Ihre Aufmerksamkeit