

ROI VON UX WIE ÜBERZEUGE ICH STAKEHOLDER?

Xaver Bodendörfer

World Usability 2023: „Collaboration and Cooperation“

09. November 2023



HELLO!



Xaver Bodendorfer
Principal UX Consultant bei eresult

Tel: +49 89 381564044

E-Mail: xaver.bodendoerfer@eresult.de

- M. Sc. Psychologie
- 8 Jahre Knowhow UX-Research und -Strategie
- Principal UX Consultant / Standortleitung München @ eresult
- Lead Geschäftsbereich UX-Enabling und -Training
- Lehraufträge & Gastvorträge: RWTH Aachen, HSD Köln, PFH Göttingen

ERESULT. CONSUMER & ENTERPRISE UX BRANCHEN- UND TECHNOLOGIEÜBERGREIFEND

- Top 1** UX-Agentur in DE *
- 23** Jahre Erfahrung in Usability, UX und CX
- 30** zertifizierte UX Experten
- >90** Net Promoter Score 2023 (1. HJ)
- 200** Projekte im Jahr

Als inhabergeführte **User Experience** Agentur helfen wir Ihnen, digitale Produkte und Services mit einem **herausragendem Kundenerlebnis** zu entwickeln. Wir liefern Ihnen **research-basiertes UX Design** und befähigen Sie dazu, **Nutzerzentrierung** in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu **verankern**.

* German UPA Branchenreport 2021 und 2022

Eine Auswahl unserer Kunden:





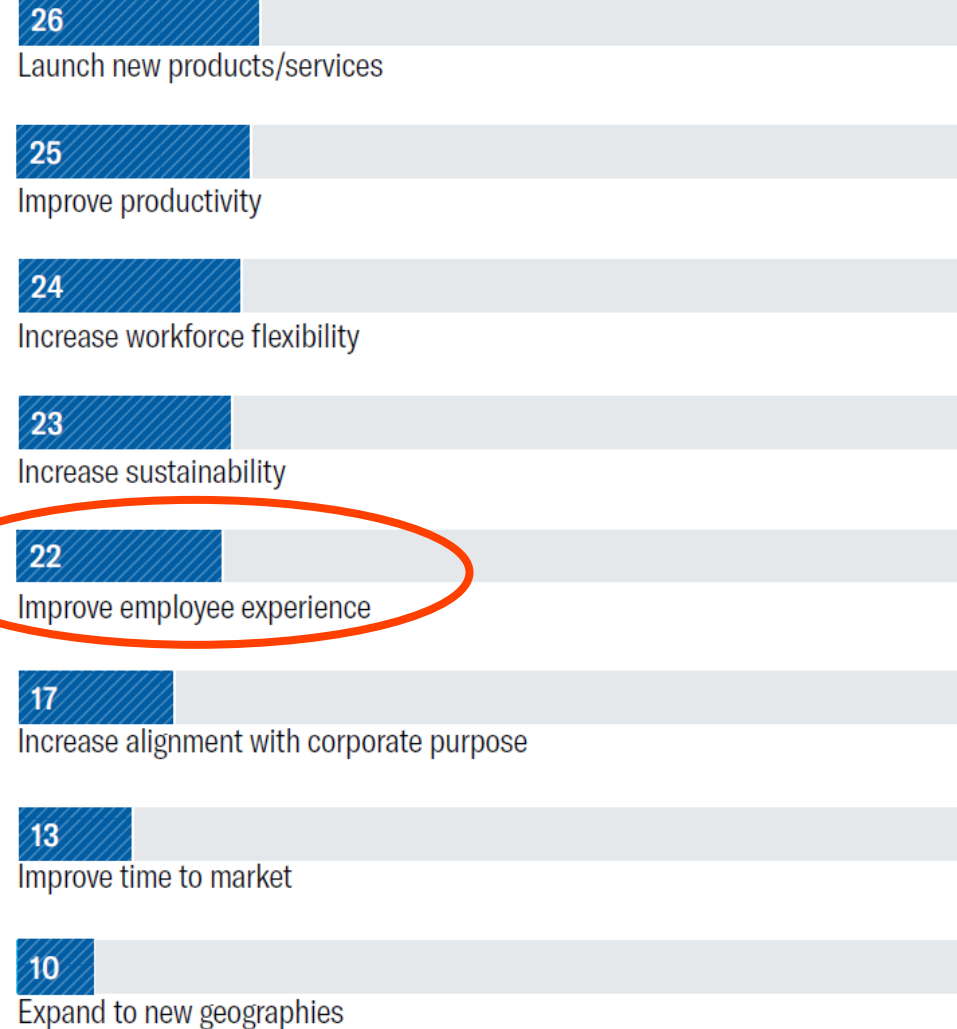
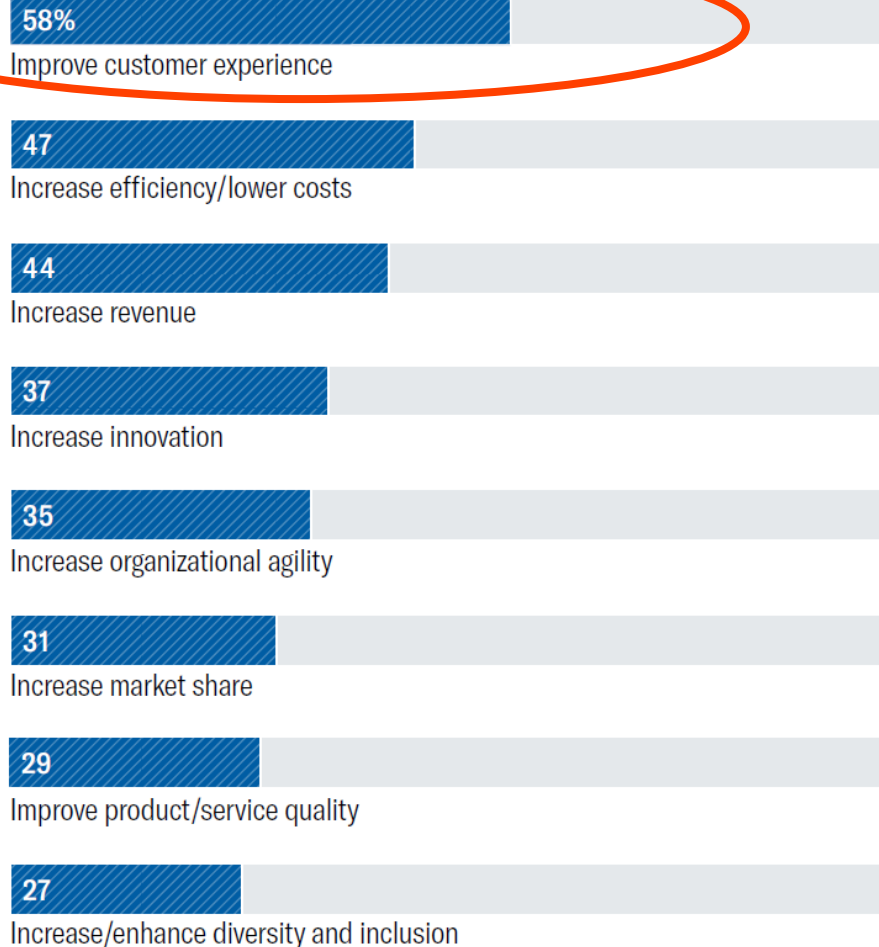
DER ROI VON UX

- Relevanz des Themas
- Voraussetzung für erfolgreiche Überzeugungsarbeit
- Taktiken und Best-Practices
- Take aways
- Q&A

-
- » **Wer musste schonmal Stakeholder vom Nutzen oder Mehrwert von „UX“ überzeugen?**

CX VERBESSERUNG BEI MEHR ALS DER HÄLFTE UNTER TOP 5 PRIO THEMEN

Which of the following business priorities are among your organization's top five for the year ahead? SELECT UP TO FIVE





- **Verkauft sich schlecht und unter Wert**
- **Traut sich selten konkrete Antworten zu geben**
- **Ist selten visionär**
- **Konzentriert sich auf Fachwissen und Methodenkompetenz**

**Wie kann ich die
Anderen von HCD
überzeugen?**

Wie kann ich die
Anderen von HCD
überzeugen?

die
Anderen meinen das
nicht Böse!



-
- » **Durch die Konzentration auf eine exzellente User Experience
Werden Unternehmen nachweislich erfolgreicher.**

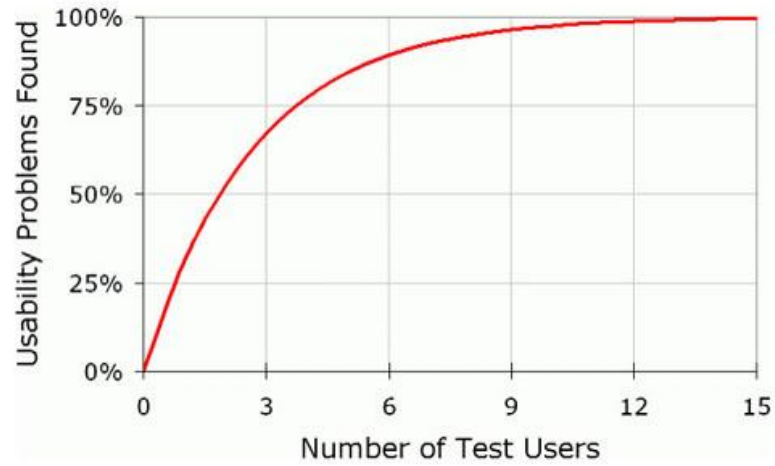
Thomas Richter
Head of Brand & UX, Architecture and Development TMMS

-
- » Wenn man das volle Potenzial der Digitalisierung nutzen will, müssen die Abläufe neu definiert werden.
Und woran richtet sich das Prozess-Redesign aus?
Am Kundenerlebnis. Es ist das Maß aller Dinge.

Annbritta Biederbick
Debeka-Vorständin

DAUMENREGELN - SIE FUNKTIONIEREN IRGENDWIE JA DOCH.

*„Mit 5 Probanden finden wir
85% der UX Probleme“*



*„A rule of thumb is for
every one dollar invested in
User Experience research
you save \$10 in
development and \$100 in
post-release maintenance.“*

Clare-Marie Karat
Principal UX Consultant, IBM

Fragen stellen - in der „richtigen“ Sprache

**Fragen stellen -
in der „richtigen“ Sprache**

% Risikomanagement

**Fragen stellen -
in der „richtigen“ Sprache**

% Risikomanagement

- Designschulden



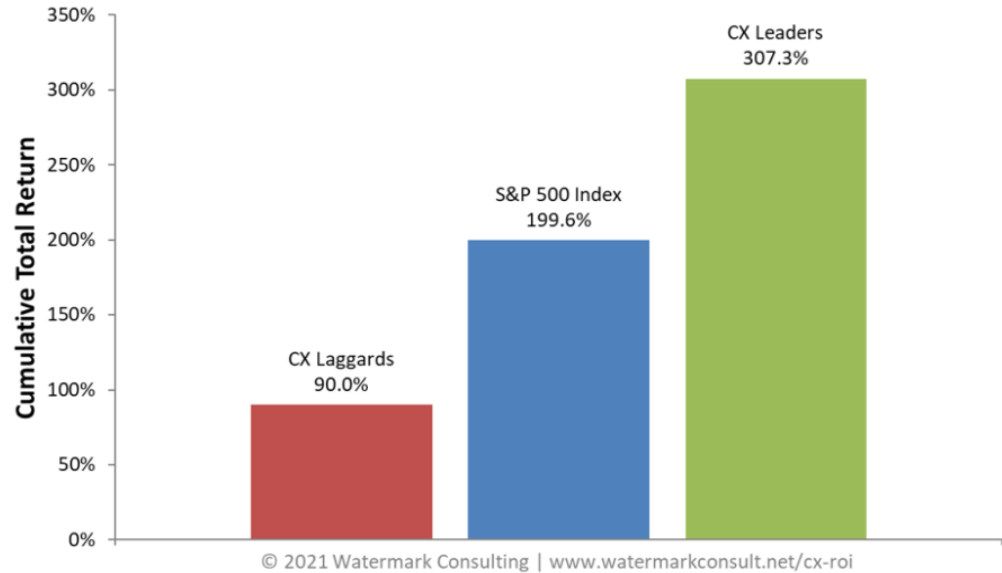
»The only source of
knowledge is
experience«
(Albert Einstein)

**Der qualitative Nutzertest /
Das THINK-ALLOUD Interview
ist und bleibt der
»Eisbrecher«!**

Wenn „Glauben“ bzw.
„Erleben“ nicht mehr
reichen, müssen wir
ZAHLEN liefern!

Customer Experience Leaders Outperform The Market

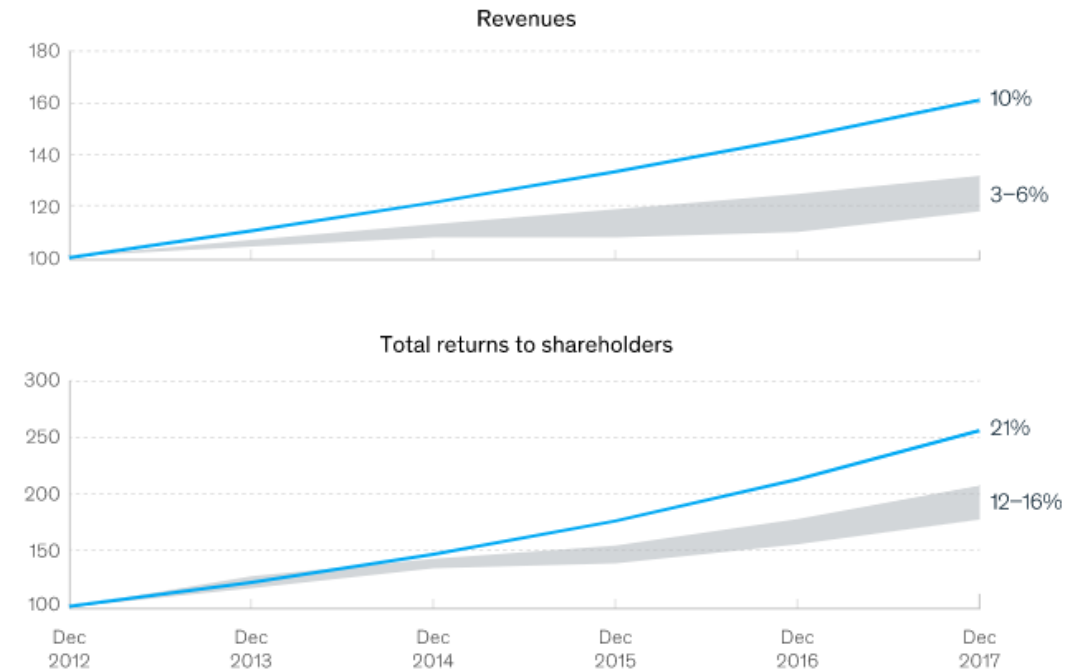
13-Year Stock Performance of Customer Experience (CX) Leaders vs. Laggards (2007-2019)



Companies with top-quartile McKinsey Design Index scores outperformed industry-benchmark growth by as much as two to one.

Annual growth (normalized), %

— Top-quartile McKinsey Design Index performers
— Industry benchmarks¹



¹The envelope was set by the minimums and maximums of three independent data sets: MDI 2nd, 3rd, and 4th quartiles; the S&P 500; and a McKinsey corporate database of 40,000 companies.

McKinsey
& Company

ERFOLGSMESSUNG AUF UNTERSCHIEDLICHEN EBENEN FÜR DIVERSE ADRESSATEN

UX-Metriken (Produkt)

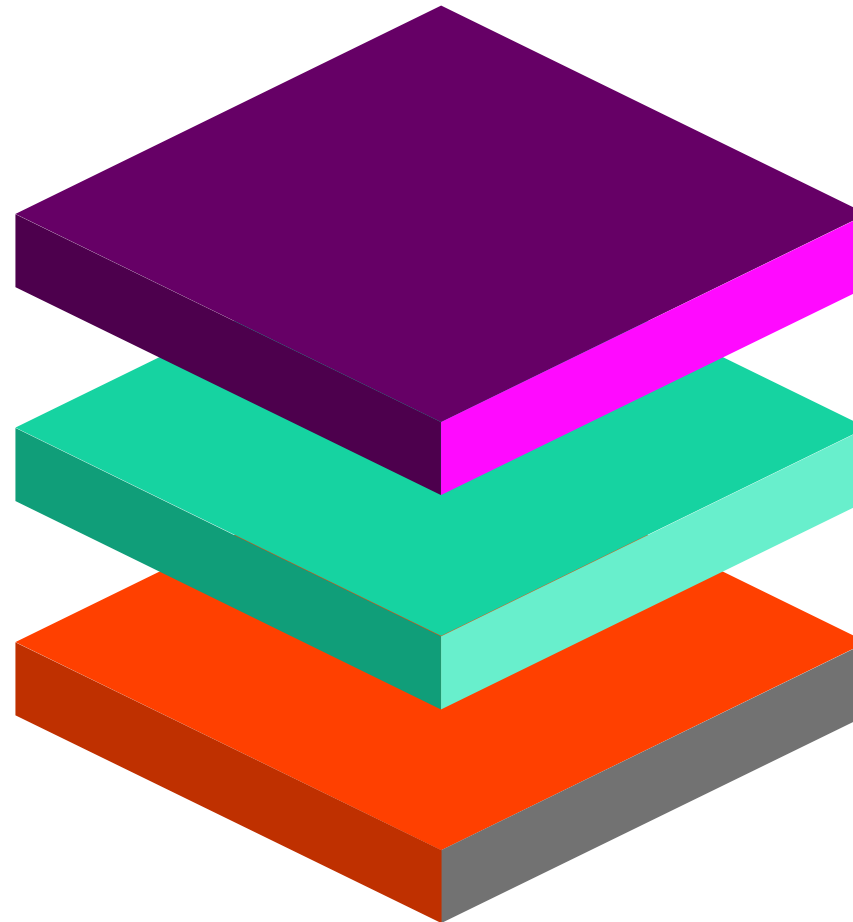
➤ Dev, PO, PM, andere Stakeholder

Anzahl Usability-Findings, UEQ,
AttrakDiff, SUS, meCUE, task success
Rate, time on task, user error rate,
...

UX-Kennzahlen (Team)

➤ UX-Kollegen*innen

Größe der UX-Teams, Anzahl an UX-
Professionals in Produktteams, Anzahl
eingesetzter UX-Methoden; Anzahl der
Features, die auf HCD basieren; Anzahl
eingesetzter Probanden; ...



Business KPIs (Unternehmen)

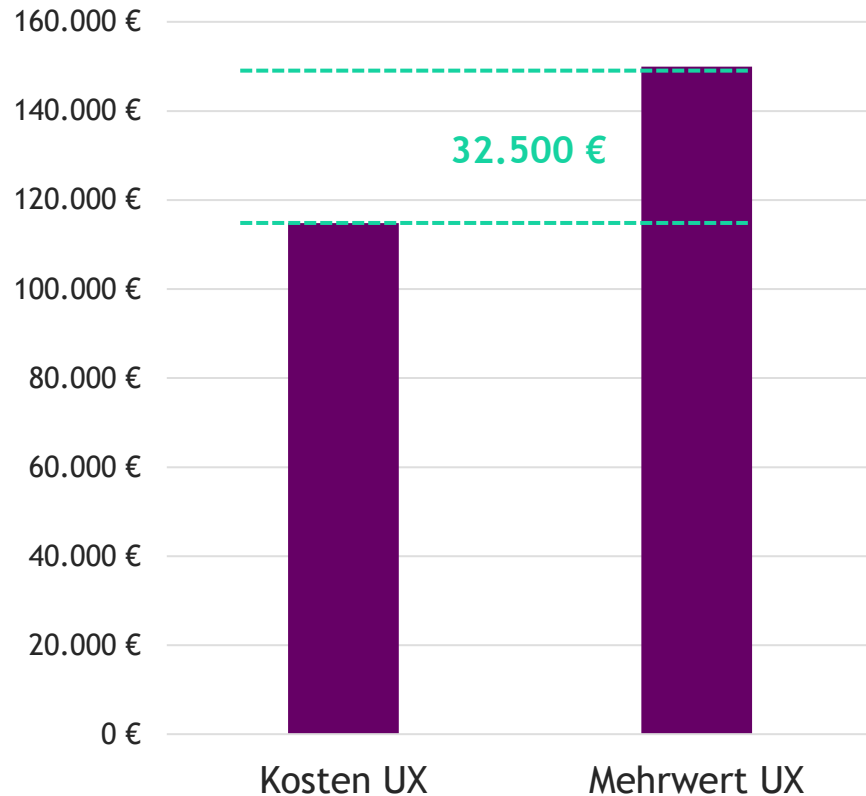
➤ Management, C-Level

UX in Relation zum Umsatz - z.B. erhöhte
Zahlungs-bereitschaft nach Umsetzung einer UX-
Maßnahme

UX in Relation zur Qualität in der Fertigung - z.B.
Reduktion von Bedien-fehlern, Kundenanfragen
beim Support, Sicherheitsvorfällen, ...

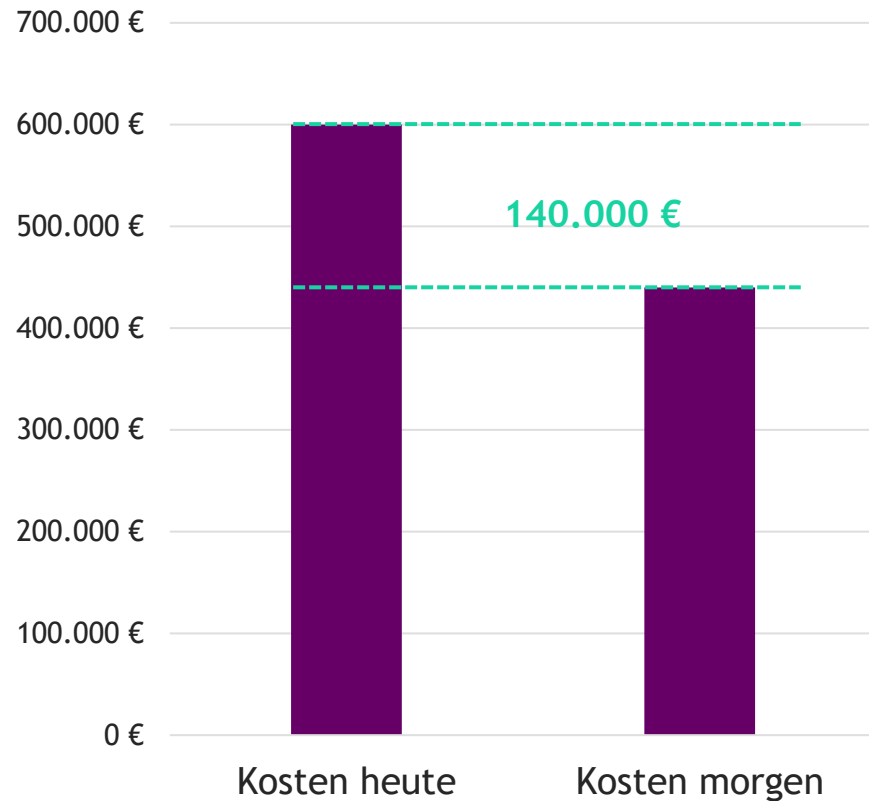
»» Best Practices

DURCH UX LÄSST SICH DIE BEARBEITUNGSDAUER DER CALL-CENTER AGENTS UM 5 % REDUZIEREN.



Kosten UX		Mehrwert UX	
Agentur	50.000,00 €	Dauer Case vorher	4 min.
Entwicklertage /Mo	18	Reduktion	5%
Kosten Entwicklertag	600,00 €	Dauer Case nachher	3,8 min.
Monate	6		
		Anzahl Cases pro Monat	1.200.000
Summe	114.800,00 €	Anteil Relevanter Case	25%
		Anzahl Relevanter Cases	300.000
		gesparte Zeit pro Monat	1.000 Std
		gesparte Zeit auf 6 Monate	6.000 Std.
		Kosten ext. Call-Center / Std.	25,00 €
		gesparte Kosten auf 6 Monate	150.000,00 €

DURCH UX LÄSST SICH DER EINARBEITUNGS UND LOHNAUFWAND SIGNIFIKANT REDUZIEREN.

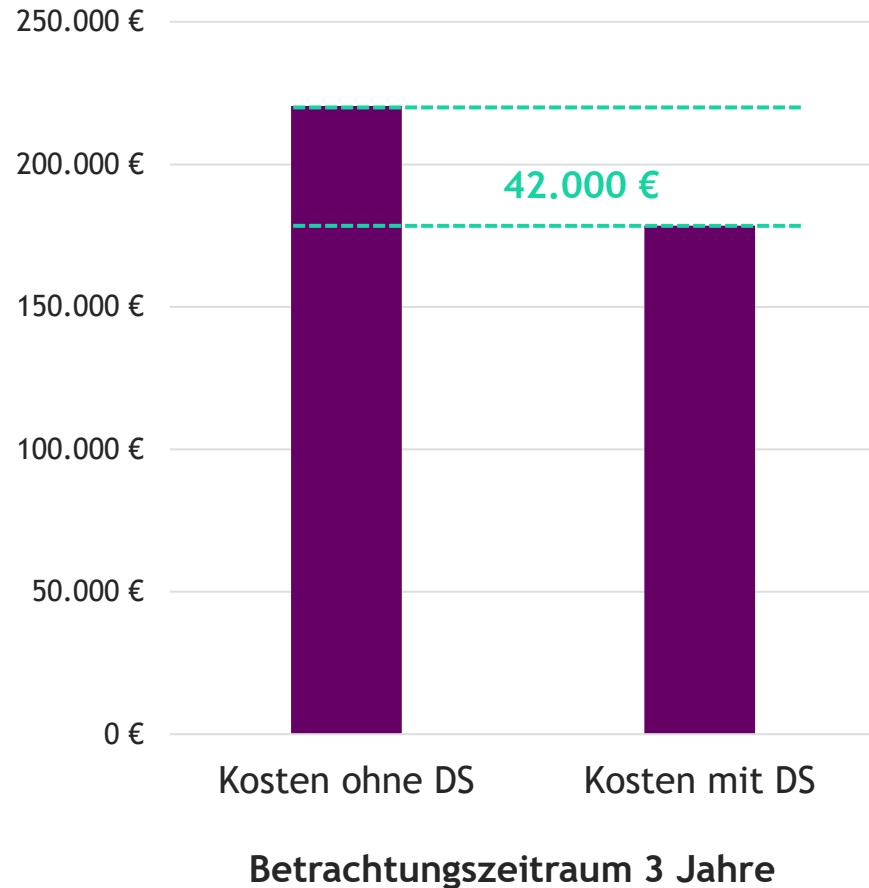


Kosten heute		Kosten morgen	
# FTE KI Experte	3	# FTE KI Experte	1
Kosten KI Experte /J.	200.000,00 €	Kosten KI Experte /J.	200.000,00 €
		# FTE KI Fachentwickler	2
		Kosten KI Fachent. /J.	120.000,00 €
Kosten / Jahr	600.000,00 €	Kosten / Jahr	440.000,00 €

VERBRINGEN UNSERE DESIGNER 20 MINUTEN AM TAG MIT FOLGENDEN FRAGEN?

- Welchen Grünton verwenden wir hier?
- Könnt ihr einen neuen Entwurf machen? Dieser hier ist technisch nicht umsetzbar.
- Wo liegt unser Logo?
- Wo liegen die freigegebenen Stock-Fotos?
- Haben wir dieses Pattern schon irgendwo anders verwendet?

EIN DESIGN SYSTEM SPART ÜBER 1.000 STUNDEN ZEIT - IN MEHREREN TEAMS.



Aufwand Design Ops ohne DS		Aufwand Design Ops mit DS	
Aufwand pro Tag in min.	20	Aufwand pro Tag in min.	20
Anzahl Designer FTE	15	Anzahl Designer FTE	15
Arbeitstage/Jahr	210	Arbeitstage/Jahr	210
Aufwand pro Jahr in Std.	1050	Aufwand pro Jahr in Std.	1050
Kosten Designer Stunde	70,00 €	Kosten Designer Stunde	70,00 €
Kosten / Jahr	73.500,00 €	Kosten Jahr 1	73.500,00 €
		Kosten Jahre 2 - X	- €
		Designsystem Aufbau	75.000,00 €
		Designsystem Maintenance	15.000,00 €
Betrachtungszeitraum in J.	3	Betrachtungszeitraum in J.	3
Kosten gesamt	220.500,00 €	Kosten gesamt	178.500,00 €



TAKE AWAYS

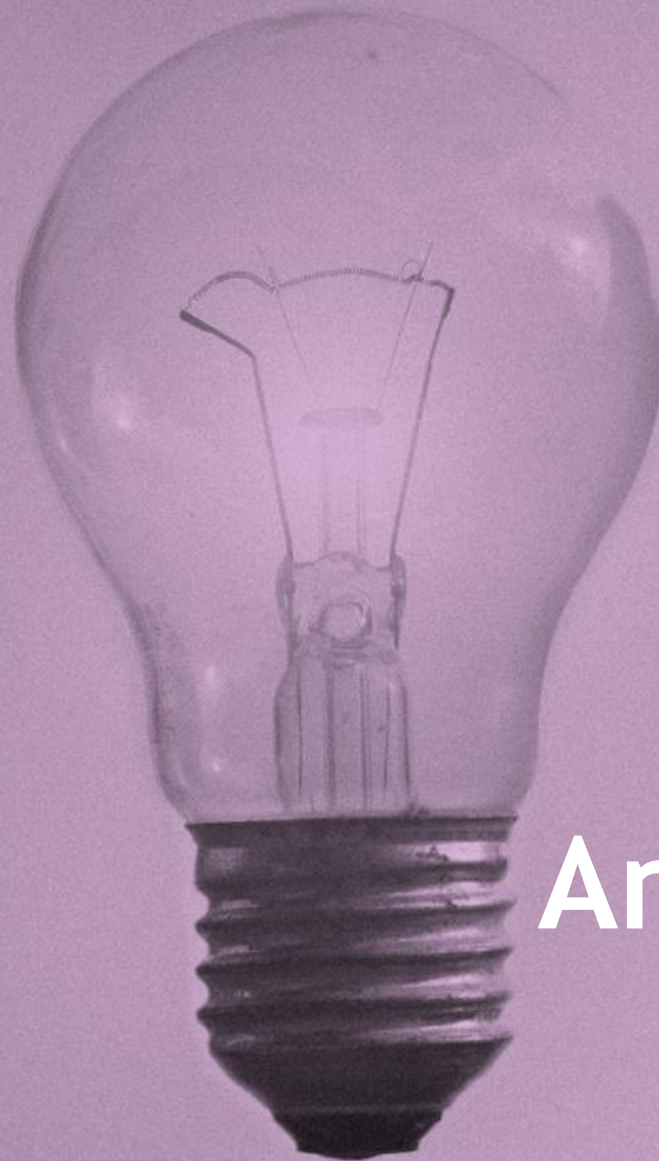
- 1. Kennt eure Adressaten – Nutzenargumentation auf Stakeholder ausrichten**
- 2. Sprecht in \$\$**
- 3. UX Research bedeutet Investition in Wissen**
- 4. Mut zu Selbstmarketing und Schätzungen!**
- 5. Mit der Überzeugung ist es nicht getan**

**Wenn
das
nicht
hilft:**



https://unsplash.com/de/fotos/u3cQgVFMX_U

Fragen?



Antworten!



Xaver Bodendörfer

Standortleitung München

Tel: 49 89381564044

E-Mail: xaver.bodendoerfer@eresult.de

„If you can't decide, decide for the simplest.“



#wehire

Du möchtest Dich beruflich verändern, Dich einer neuen Herausforderung stellen? Werde Teil des eresult Teams! Hier findest du unsere aktuellen Stellenangebote.

Users

UX

Tech

Webseite: www.eresult.de

Themenblog: www.usabilityblog.de

eresult-Standorte: Hamburg | Göttingen | Köln | Frankfurt | München



xing.com/companies/eresultgmbh



linkedin.com/company/eresult-gmbh



eresult – User Experience Experts im Einsatz