

# Der ROI einer positiven User Experience



The Geekettez.

Experience Design Studio / Berlin, Mannheim

# Der ROI einer positiven User Experience



The Geekettez.

Experience Design Studio / Berlin, Mannheim



Eine fast wahre Geschichte...

# Das Problem

---

Der Irrgarten.



**Manuela Hoffmann** @pixelgraphix Following

Wie ich es hasse, den "delete my account" suchen zu müssen.

[Translate Tweet](#)

11:37 AM - 18 Jan 2019

2 Likes 


1 Reply    2 




**Peter Bihr** @peterbihr Following

I just decided not to start a premium subscription because cancellation is possible only via phone. Welcome to the 21st century.

12:03 PM - 18 Jan 2019

1 Like 

    1 



# Das Problem

---

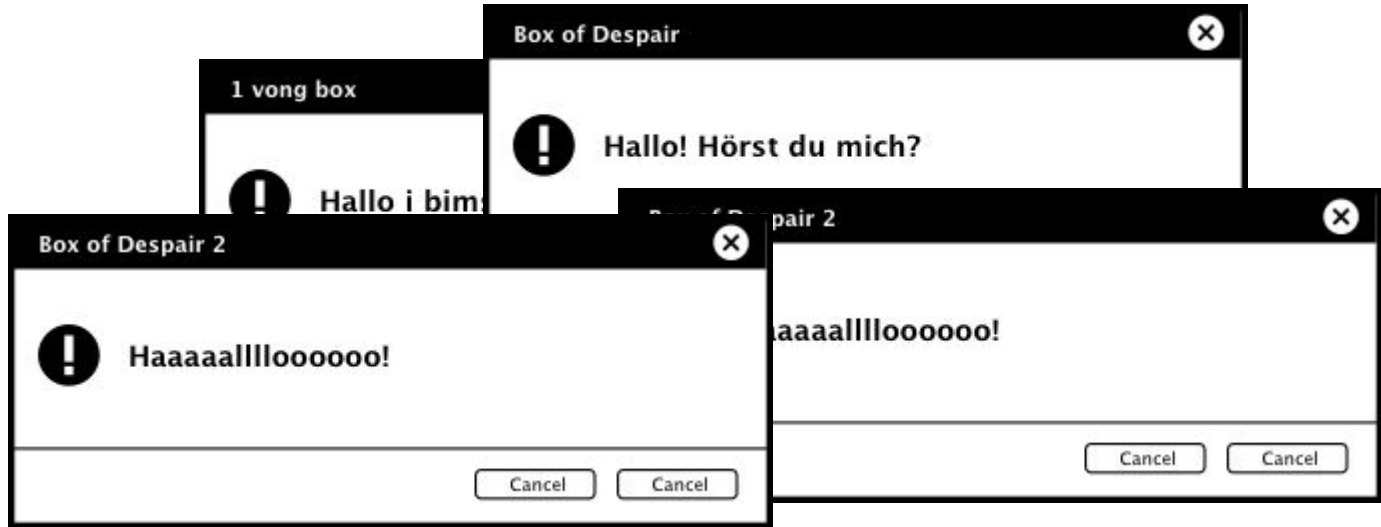
Das Alien.



# Das Problem

---

Der Fokusklauer.



# Das Problem

---

*“[...] eine der größten Herausforderungen ist es, Auftraggebern die Relevanz von UX-und Usability-Maßnahmen zu vermitteln [...]”*

– German UPA, Branchenreport 2018



## Das Problem

---

*“[...] das nutzerzentrierte Vorgehen im gesamten Unternehmen und beim Kunden selbstverständlich werden zu lassen, sowie die Erfahrung, dass UX Design zu oft mit Grafikdesign gleichgestellt wird”*

– German UPA, Branchenreport 2018

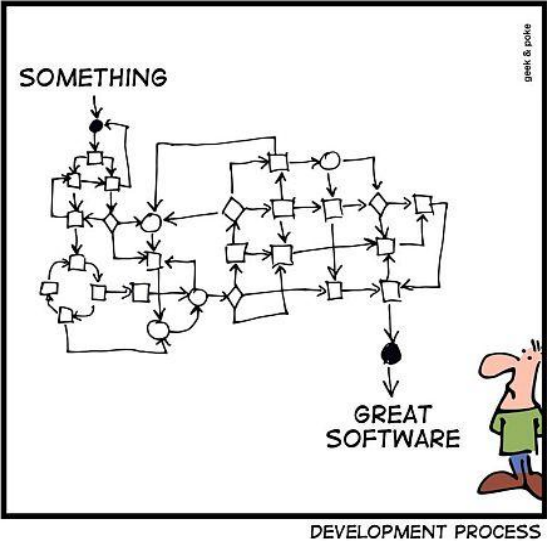




# Das Problem

---

## SIMPLY EXPLAINED



# Das Problem

---



Würden Sie diese Person einstellen?

# ROI what? Ja, Investition in UX Design lohnt sich

---

## ROI = Return on Invest

= eine betriebswirtschaftliche Kennzahl zur Messung der Rendite einer unternehmerischen Tätigkeit. Diese gemessen am Gewinn im Verhältnis zum eingesetzten Kapital.

### Quelle:

[https://de.wikipedia.org/wiki/Return\\_on\\_Investment](https://de.wikipedia.org/wiki/Return_on_Investment)

## ROI = Result of Ignorance

= Leider keine betriebswirtschaftliche Kennzahl. Kann gemessen werden an der Ignoranz, Nutzer sowie deren Motivationen, Ziele, Ängste und Bedürfnisse zu verstehen und zu respektieren. Entsteht, sobald die Businessziele Nutzerziele ignorieren und verletzen.



## Bad is stronger than good

---

*„Bad emotions, bad parents, and bad feedback have more impact than good ones, and bad information is processed more thoroughly than good.“*

- Baumeister, Roy & Bratslavsky, Ellen & Finkenauer, Catrin & de Vohs, K. (2001). Bad Is Stronger than Good. Review of General Psychology. 5. 10.1037/1089-2680.5.4.323.



# User's experience: Was davon können wir kontrollieren?

---



# Design kann den Erfolg von Software verbessern

---

## Why do projects fail so often?

Among the most common factors:

- Unrealistic or unarticulated project goals
- Inaccurate estimates of needed resources
- Badly defined system requirements
- Poor reporting of the project's status
- Unmanaged risks
- Poor communication among customers, developers, and users
- Use of immature technology
- Inability to handle the project's complexity
- Sloppy development practices
- Poor project management
- Stakeholder politics
- Commercial pressures

Quelle: Why Software fails, IEEE, 2005: <https://spectrum.ieee.org/computing/software/why-software-fails>



# Eine positive User Experience...

---

1. ... hilft in der Produktentwicklung
2. ... sparks joy
3. ... erhöht die Conversion



# 01 UX hilft der.. Produktentwicklung



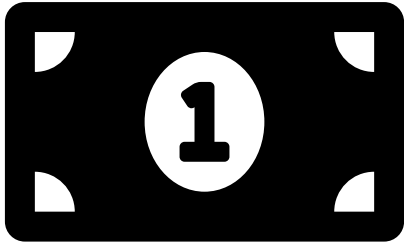




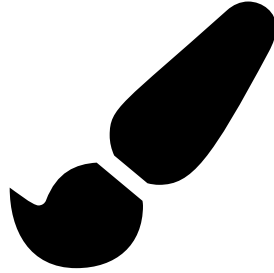
**Jugend- und Volksbühne.** Herausgeber Paul Matzdorf, Cöthen i. Mark. Mitarbeiter Vikt. Blüthgen, Gust. Falke, Adolf Holst, Frida Schanz u. a. Mehr als 100 szenische Märchenspiele für Kinder in vorzüglichen Bearbeitungen. Verlag von Arwed Strauch in Leipzig. Auswahlendung überallhin

# 01 UX hilft bei der Produktentwicklung

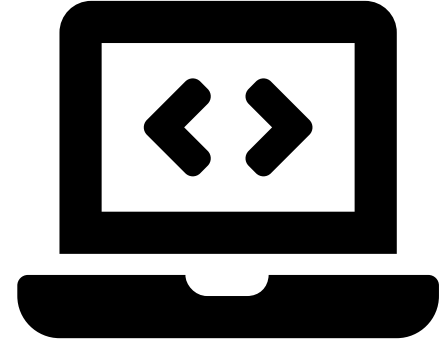
---



**Conversion**



**Visual Design**



**Development**



# Result of Ignorance in der Produktentwicklung

---

*“[...] It costs much less to code the interface in a customer acceptable way the first time than it does to introduce a poor UI in the field and then rework that UI in version two. In addition, a poor UI will increase support costs.”*

– Joyce Durst, damals Infracore CEO in “Cost-Justifying Usability (An Update for an Internet Age)”, 2005



# Worauf haben wir Einfluss?

---

- Shared Vision/ Mindset
- Ziele und Motivation der Kunden/Besucher kennen
- Strategie für Kommunikation und Content
- Vorhandene Daten z.B. Analytics Daten sinnvoll einsetzen



# 02 UX... sparks joy



① CLOTHING



## 02 UX sparks joy

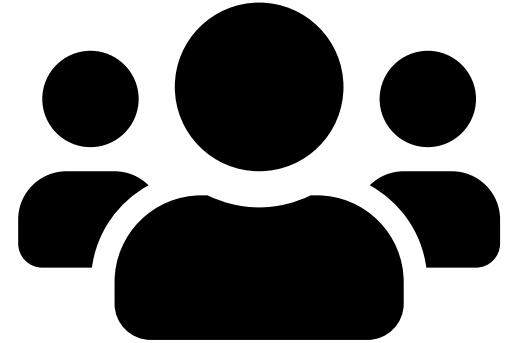
---



**Customer Support**



**Kunden/Besucher**



**Mitarbeiter**



## Result of Ignorance im Umgang mit Menschen

---

*“The operators were blamed for these failures: “human error” was the immediate analysis. But the committee I was on discovered that the plant’s control rooms were so poorly designed that error was inevitable: design was at fault, not the operators.”*

– Don Norman, über seine Mitarbeit im Komitee zur Aufklärung des Three Mile Island Reaktorunfalls “The Design of Everyday Things”, 1988





# Worauf haben wir Einfluß?

---

- stetiges Feedback sammeln zusammen mit Customer Support
- Ziele & Motivation von Kunden verstehen
- Mitarbeiter Feedback einholen
- Nutzerverhalten analysieren



## 03 UX erhöht... die Conversion



## 03 UX erhöht die Conversion

---

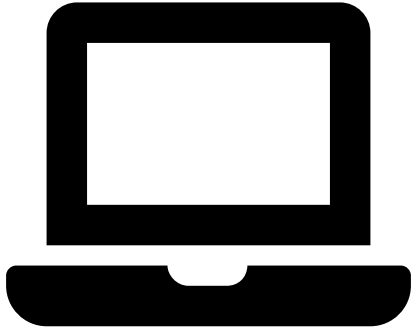


VS

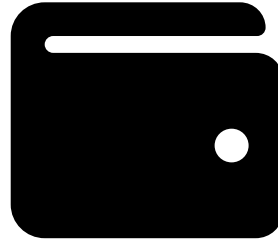


## 03 UX erhöht die Conversion

---



**Viewport Optimierung**



**Business Strategie**



**Storytelling**



## Result of Ignorance in Bezug auf Conversion

---

*“...I think long-term thinking squares the circle. Proactively delighting customers earns trust, which earns more business from those customers, even in new business arenas. Take a long-term view, and the interests of customers and shareholders align.”*

– Jeff Bezos, CEO und Gründer von Amazon in einem Brief an kritische Amazon Aktionäre, 2013



# Worauf haben wir Einfluß?

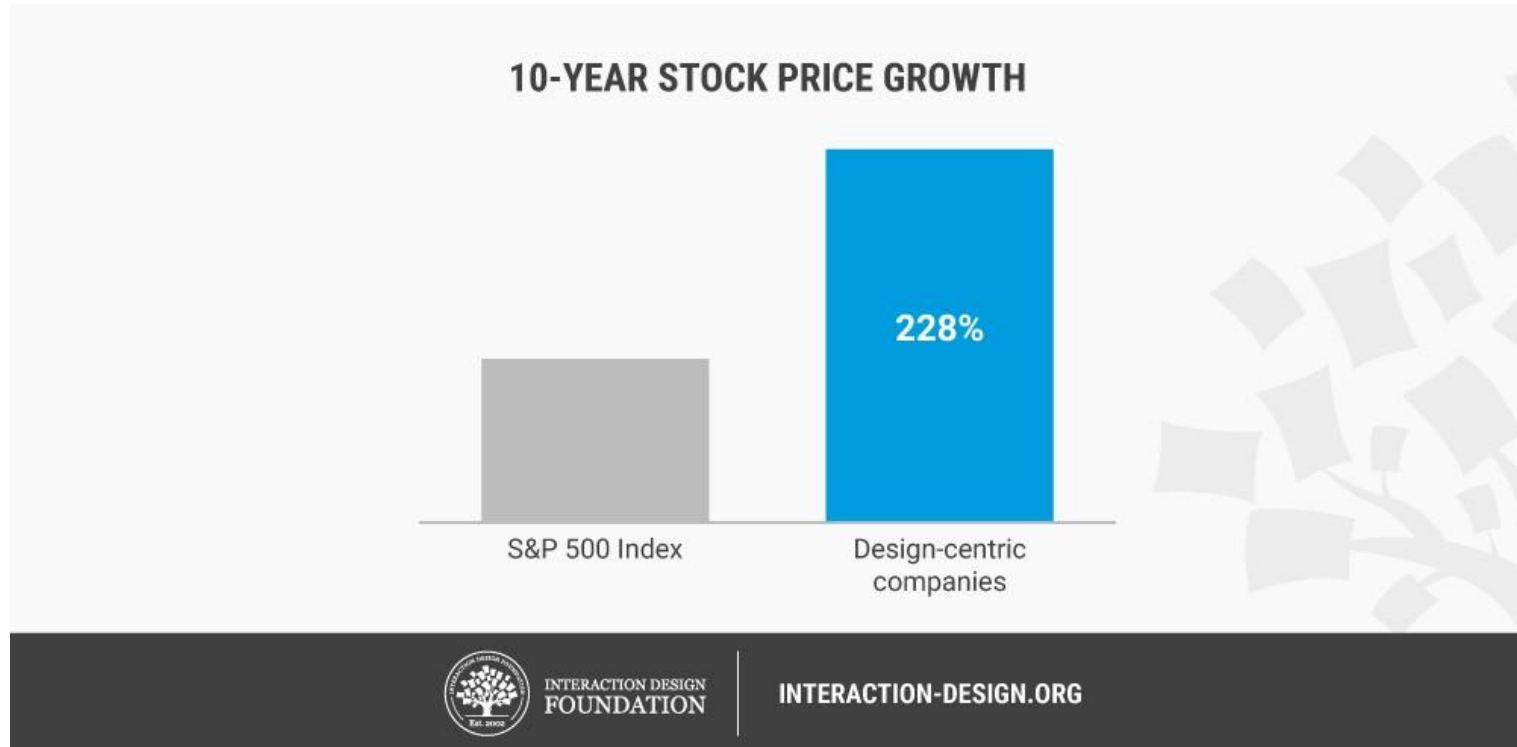
---

- Nutzungs Analyse- Zielgruppen Analyse
- Persona Entwicklung
- Competitor, Markt Analyse & Benchmarking
- Strategie Workshops



# Ja, aber was ist der ROI?

---



# Ein Plan

---

**ROI**

Return on Invest

**ROI**

Result of Ignorance





# Ein Plan

---





**#teamworkmakesthedreamwork**

# Die Challenge

---

- Laufzeit: 4 Wochen
- UX Workshop Teilnahme - auch (oder gerade) wenn “fachfremd”
- Erkenntnisse für ihre Arbeit notieren
- Weitersagen



## Die Challenge

---



# Vielen Dank! :) )

---



**The Geekettez – Experience Design Studio Mannheim, Berlin**  
**Jennifer Moss und Stefanie Kegel**

[www.thegeekettez.com](http://www.thegeekettez.com)

<https://twitter.com/thegeekettez>

<https://www.instagram.com/thegeekettez/>