

NUTZERINTEGRATION IM ENTWICKLUNGSPROZESS: PRAKTIKEN & HERAUSFORDERUNGEN BEI KMU



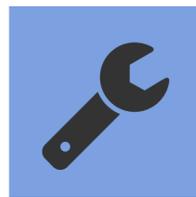
**OLIVER STICKEL | CORINNA OGNOWSKI | TIMO JAKOBI
GUNNAR STEVENS | VOLKMAR PIPEK | VOLKER WULF**



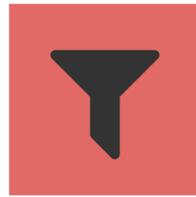
INTRO / METHODIK



ROLLEN



KANÄLE / WERKZEUGE



AUSWERTUNG / ANALYSE

DISKUSSION / TAKE HOME



Mittelstand-
Digital

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages





a

500 Mitarbeiter

Stark in UUX

Agil

γ

200 Mitarbeiter

Soft & Hardware

Semi-Agil

δ

11 Mitarbeiter

Agentur (B2B)

Agil

15 Interviews | 2 größere Beobachtungen | Transkribiert | Thematic Analysis



δ



Head of PM /
Scrum Master



Art Director



Creative
Director

γ



Product Owner



Marketing



Support



DVT

α



Product Owner
(Team)



Social Media
Management



Support



Usability Lab

KANÄLE/WERKZEUGE



δ

Head of PM /
Scrum Master



Art Director



Creative
Director



Kunde
(≠ Nutzer)

γ

Product Owner

Marketing

Support

DVT

a

Product Owner
(Team)

Social Media
Management

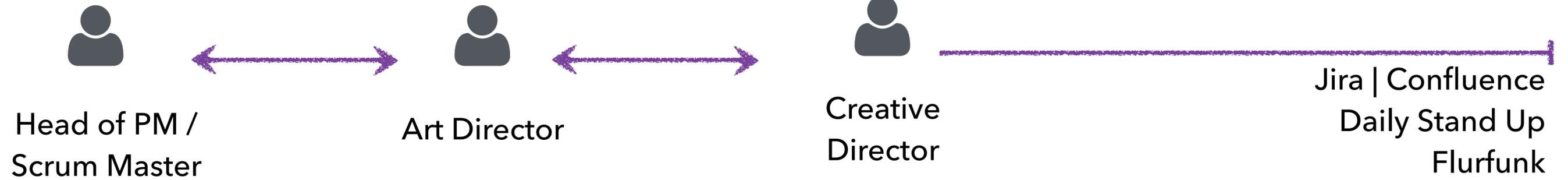
Support

Usability Lab

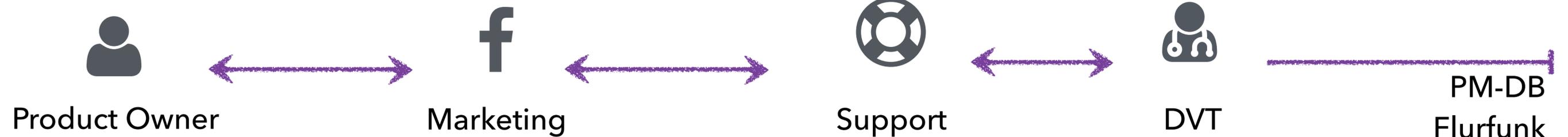
KANÄLE/WERKZEUGE



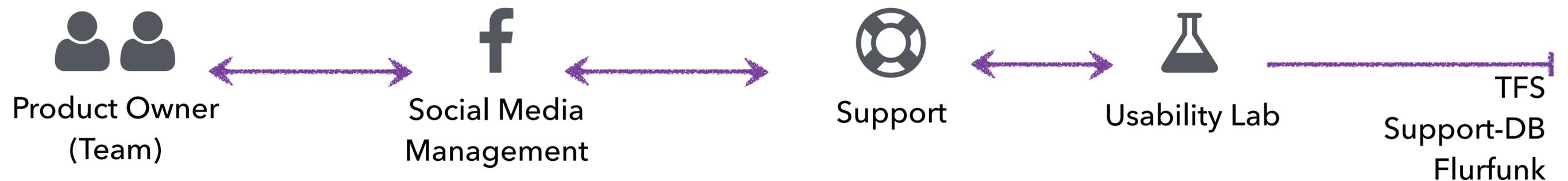
δ



γ



a





Unterschiedliche
Perspektiven &
Vielfalt

Auswertung /
Analyse ("Filtern")
erforderlich





“Was der Kunde sagt, ist nicht notwendigerweise das, was er auch meint“

“Kundenwünsche mit der internen Produktvision in Einklang bringen“

...



a



Entscheidungsträger



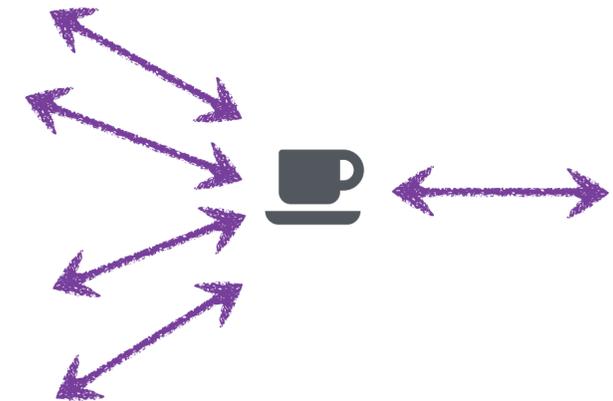
Eindrücke, Erfahrungen,
Diskussionen, Stimmungen, likes

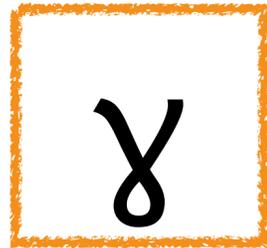


Datenbank (Aggregation), Bugs,
Problemfokussiert



Methodisch fundiert, systematisch

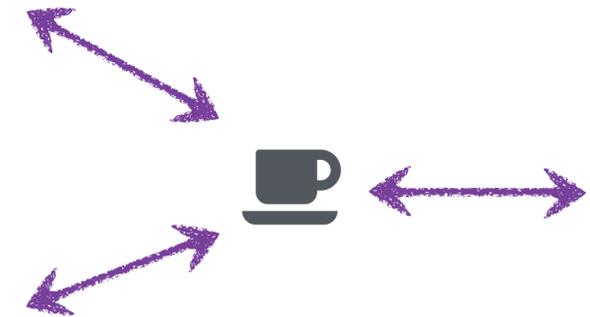


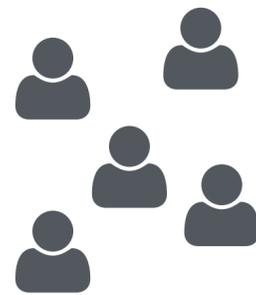
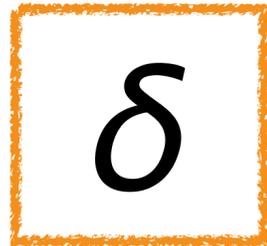


Entscheidungsträger,
quantitative Heuristiken



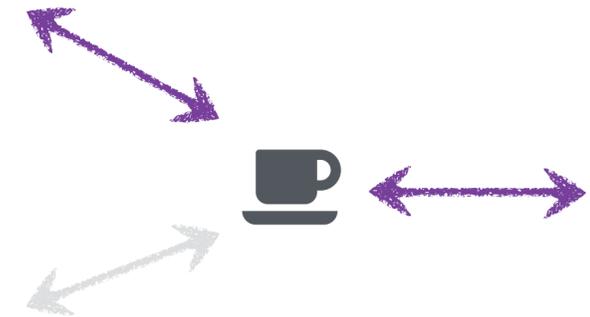
Externes Nutzersample,
Diskussion der Bugzilla-Requests





Flexibel, alle sind beteiligt,
Unternehmenskultur

Große Abhängigkeit vom Kunden
→ Oft Triangulation aus Use
Tracking & qualitativem Feedback



DISKUSSION / TAKE HOME



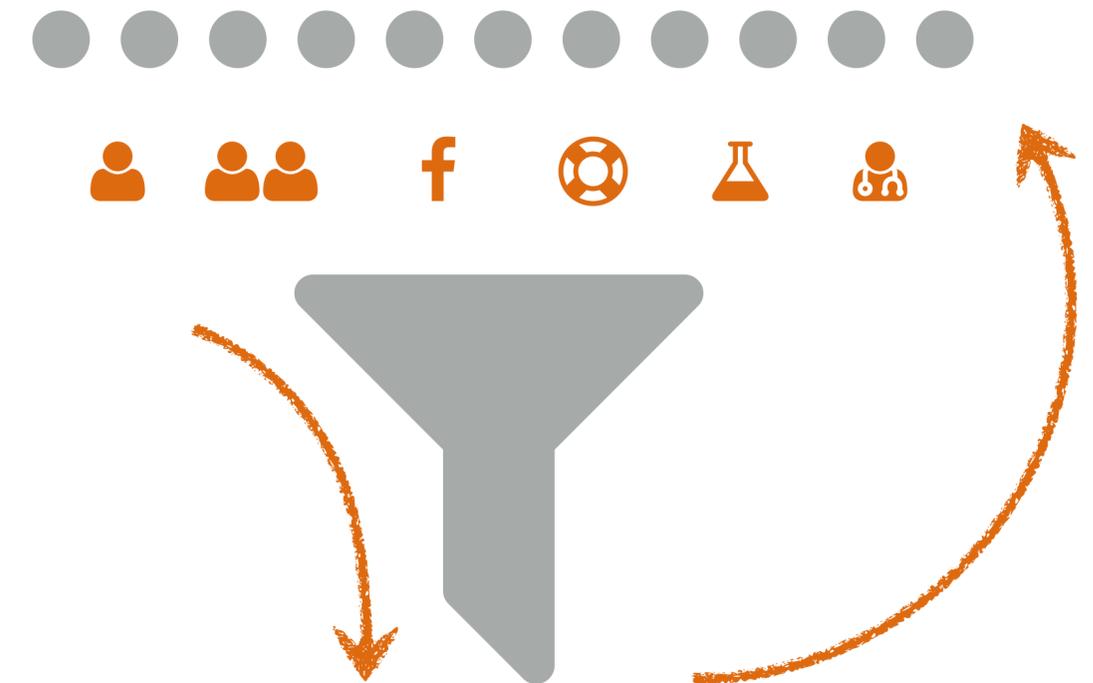
Agil & UCD gut kombinierbar

PO-Rolle zentral (mehrere PO?)

Ausdifferenzierung (mit Unternehmensgröße)
→ **Unterschiedliche Sichten + Ermächtigung + Prozess-Integration**

Qualitatives & Quantitatives Feedback wichtig! Analyse und Auswertung nicht trivial

Flurfunk / Unternehmenskultur



ToDo: Leichtgewichtige Toolchest
(Prozess, Methoden, IT-Tools, Dienstleistungen)