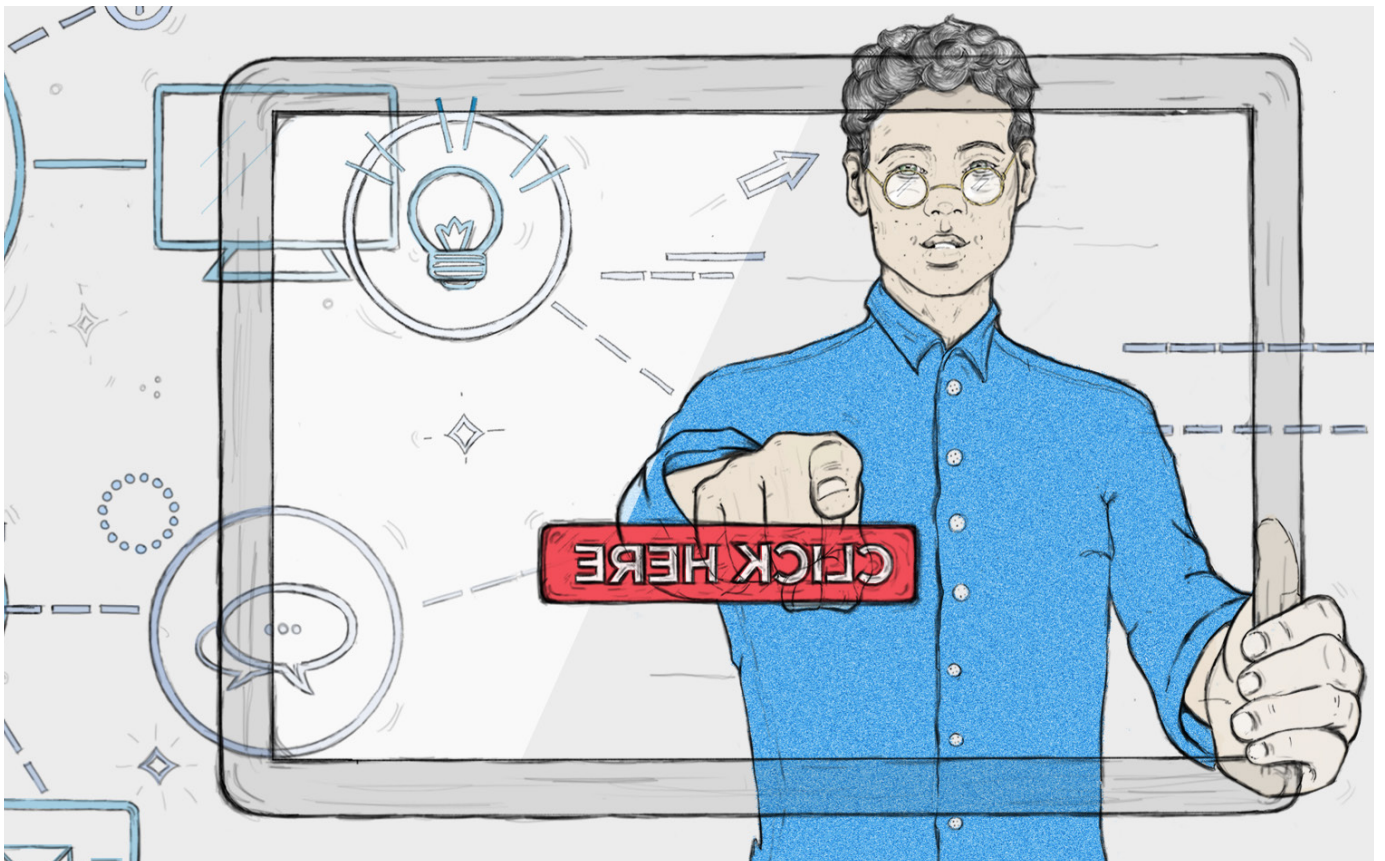


WHITE PAPER

Warum Sie in gute User Experience investieren sollten.



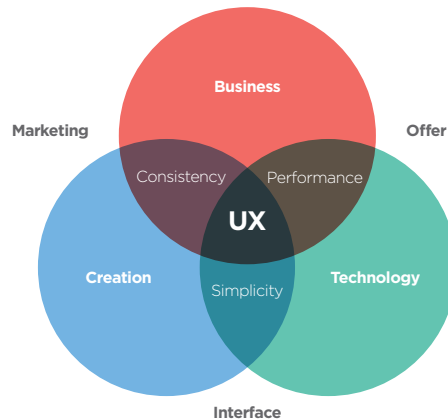
Eine positive User Experience (UX) ist mehr als ein Schlagwort in der Welt des E-Commerce, der Apps und der Plattformen. Produkte und Dienstleistungen sind austauschbar geworden und das Angebot ist riesig. Darum ist es entscheidend, Ihren Kundinnen und Kunden ein positives Nutzungserlebnis zu bieten. Sie sind es schliesslich, die über Erfolg oder Misserfolg Ihres Produktes entscheiden.

Was ist User Experience?

- Die User Experience ist nicht nur auf digitale Kanäle beschränkt. Sie findet überall dort statt, wo der User, die Kundin oder Kunde im direkten Kontakt mit einem Produkt oder Service steht.
- Bei einer idealen User Experience gelangen User optimal zu ihrem Ziel. Je nach Zielgruppe kann dabei der Fokus auf der Effizienz, der einfachen Erlernbarkeit oder auch auf dem Engagement liegen.
- Gute User Experience hat nicht den Anspruch fancy und abgehoben zu sein. Sie holt User direkt ab und liefert Bereicherung. Viele Aspekte der Nutzererfahrung sind subjektiv und schwierig zu beeinflussen. Darum macht ein erprobtes, geschultes und interdisziplinäres UX-Team den grossen Unterschied aus¹.
- Streng genommen lässt sich die User Experience nicht genau messen. Vor allem, weil psychologische Aspekte wie die subjektive Wahrnehmung eines Produktes oder Services eine wichtige Rolle spielen.

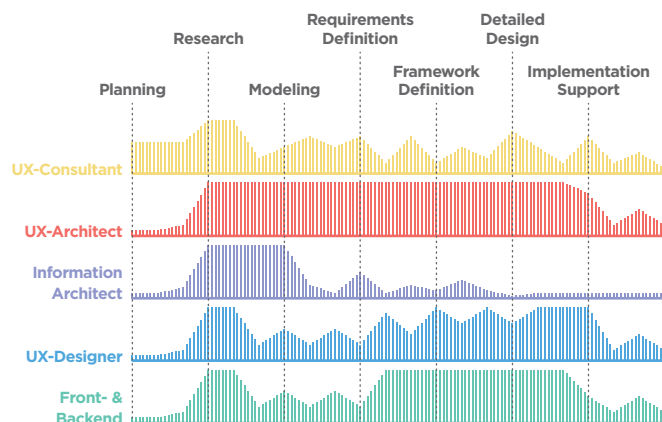
Das Ziel einer durchgängigen User Experience.

Oberste Priorität der User Experience ist es, die Erfahrung der Nutzerin und des Nutzers zu verbessern. Wer es schafft, komplexe Systeme einfach und verständlich darzustellen, hat gute Chancen auf einen nachhaltigen und wirtschaftlichen Erfolg. Gleichzeitig binden Sie damit Ihre Kundinnen und Kunden an Ihre Marke und erhöhen die Kaufloyalität. Denn eine gute User Experience stellt sicher, dass Nutzerinnen und Nutzer einen Mehrwert im Produkt finden und es mit Positivem in Verbindung bringen.



Danach handeln wir bei Notch Interactive: Nur wer das Business des Kunden versteht, weiss wie man dies technologisch und kreativ umsetzt und erfolgreich im Markt implementiert.

«38% der User beenden die Interaktion, wenn der Content oder das Design unattraktiv ist.» Adobe, 2018



Rollenverteilung und Auslastung des Teams in einem UX-Projekt.

¹ <https://medium.com/swlh/the-many-roles-in-ux-6a9c6b7ab231>

Definition User Experience.

Der Begriff User Experience oder abgekürzt auch UX, beschreibt das komplette Nutzererlebnis. Also jene Erfahrung, die ein Mensch mit einem bestimmten Produkt oder einer Dienstleistung macht. Die User Experience umfasst nicht nur Websites und Apps, sondern auch mentale und haptische Aspekte einer Produktinteraktion.

Warum ist User Experience wichtig?

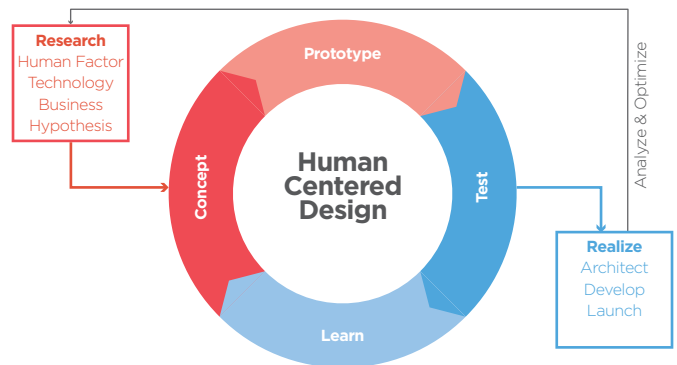
Die Zeitspanne, in der entschieden wird, ob die User anspringen, wird immer kürzer. Finden sie also keinen schnellen Weg, um an ihr Ziel zu kommen, verlieren sie das Interesse und beenden die Interaktion. Eine gute User Experience beeinflusst übrigens nicht nur die Kundschaft direkt, sondern dank Weiterempfehlungen auch ihr soziales Umfeld².

«75% der Verbraucher geben an, die Glaubwürdigkeit eines Unternehmens aufgrund des Websitedesigns des Unternehmens beurteilen zu können.» Stanford Web Credibility Research, 2017

Ein gutes Produkt braucht ein gutes User Experience Design.

Egal wie praktisch oder sinnvoll ein Produkt erscheinen mag, der User wird nicht begeistert davon sein, wenn das Nutzererlebnis nicht überzeugt. Dementsprechend muss dem User Experience Design die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt werden. Denn der erste Eindruck zählt auch beim Aufrufen Ihrer Website³. Gutes User Experience Design widerspiegelt die Marke, unterstützt das Produkt, transportiert Emotionen und bereitet Freude. Ein negatives Erlebnis im Customer Lifecycle⁴ kann zum Verlust des Vertrauens in ein Produkt oder sogar in das Unternehmen führen. Fundiertes Wissen über die Zielgruppe und ein

Verständnis für den Zweck der Website oder App ist darum entscheidend und wird im Human Centered Designprozess⁵ erarbeitet.



Der Human Centered Designprozess startet mit der Researchphase, geht über in den Designprozess und führt zur Realisation, bevor der Prozess von Neuem startet.

Ein praktisches Beispiel.

Eine durchgängige User Experience hält, was sie verspricht – Engagement und eine positive Interaktion mit dem Produkt.



Screens der myCSS-App, entstanden in Zusammenarbeit mit Notch Interactive.

² <https://www.business2community.com/marketing/numbers-dont-lie-2016-nielsen-study-revealed-referrals-01477256>

³ <https://www.nngroup.com/articles/first-impressions-human-automaticity/>

⁴ <https://www.interaction-design.org/literature/article/customer-lifecycle-mapping-getting-to-grips-with-customers>

⁵ <https://uxplanet.org/top-4-principles-of-human-centered-design-5e02751e65b1>

Sie haben noch Fragen?

Dann melden Sie sich gerne bei uns.

User Experience bietet Ihnen in der Markenkommunikation zahlreiche attraktive Möglichkeiten. Diese sollten Sie auf keinen Fall ungenutzt lassen. Um herauszufinden, ob Sie im Bereich User Experience optimal aufgestellt sind, empfehlen wir unseren kostenlosen UX Review. Zur Anmeldung schreiben Sie einfach eine E-Mail an office@notch-interactive.com

Notch Interactive AG
Pflanzschulstrasse 7
8004 Zürich

office@notch-interactive.com

Phone: +41 44 297 17 17

Fax: +41 44 297 17 18