



Mit Usability und User Experience die Profitabilität steigern

Mit Usability und User Experience die Profitabilität steigern
Von Usability, der Benutzungsfreundlichkeit interaktiver Produkte, und dem positiven Nutzungserlebnis (User Experience) profitieren Nutzer und Unternehmen gleichermaßen. Dabei gibt es nicht nur weiche Faktoren wie zufriedener Kunden oder eine stärkere Markenbindung. Von reduzierten Entwicklungsaufwänden über geringere Schulungskosten bis zu einer höheren Produktivität - eine auf den Benutzer und seine Bedürfnisse abgestimmte Gestaltung bringt klare wirtschaftliche Vorteile. Eine benutzerzentrierte Gestaltung zahlt sich aus. Das belegt der Usability-Dienstleister User Interface Design GmbH (UID) mit vielen erfolgreichen Projekten. Kürzere Einlernzeiten, weniger Fehler, reduzierte Schulungsaufwände und zufriedene Nutzer - das sind nur einige Argumente, mit denen benutzerzentrierte Produkte im Wettbewerb punkten. Aber auch Hersteller selbst können von Usability profitieren: Sie können beispielsweise ihre Entwicklungs- und Supportkosten senken. Außerdem haben Usability und User Experience einen erheblichen Einfluss auf das Markenimage, denn die Bedienoberfläche ist die Visitenkarte eines Produkts. Über sie erlebt der Nutzer das Gerät, egal ob Kaffeemaschine, Mobiltelefon, Computersoftware oder industrielle Anlage. UID-Geschäftsführer Franz Koller erläutert dazu: 'Seit 1998 haben wir in mehr als 2.000 Projekten unsere Kunden von der Idee bis zur Implementierung ihrer Benutzerschnittstelle begleitet. Zuerst sehen die Unternehmen nur die Investition. Aber bereits nach kurzer Projektdauer werden die ersten Effekte spürbar: Die strukturierte Vorgehensweise hilft bei komplexen Anforderungen, die frühzeitige Visualisierung verbessert die Entscheidungsfindung und die Nutzereinbindung vermeidet Fehlentwicklungen. Und hat der Kunde einen Standard für seine Bedienoberflächen definiert, lassen sich die Entwicklungskosten für die Bedienung in der Folge um bis zu 50 Prozent senken.* Investitionen in Usability und User Experience amortisieren sich oft bereits in der Entwicklung, spätestens mit den ersten Folgeprojekten. Investitionssicherheit durch Einbezug von Nutzern im gesamten Konzeptionsprozess und Gestaltungsprozess
Mit User Experience wird sichergestellt, dass künftige Benutzer das Produkt positiv wahrnehmen und es gern einsetzen. Die benutzerzentrierte Gestaltung beteiligt schon am Anfang den künftigen Nutzer an der Entwicklung. Bereits in der Konzeption eines Produktes werden gemeinsam mit Nutzern deren Bedürfnisse und Anforderungen erhoben. Dazu dienen Möglichkeiten der Befragung und Beobachtung. Noch vor Beginn der technischen Realisierung beurteilen Nutzer erste Interaktions- und Designkonzepte mit Hilfe von einfacher Prototypen. Zu diesem frühen Zeitpunkt, können auch noch tiefgreifende Veränderungen, Anpassungen und Optimierungen vorgenommen werden, ohne das Zeit- und Geldverluste entstehen. Das grundlegende Konzept wird immer von Nutzern beurteilt. Spätestens bei der Markteinführung. Stellen sich dann Fehlentscheidungen heraus, ist es zu spät. 'Auch in Zeiten agiler Entwicklungsprozesse gilt: Jeder Euro, der in ein frühzeitiges Nutzerfeedback investiert wird, rechnet sich um ein Vielfaches, wenn dadurch teure Korrekturen während oder nach der Implementierung vermieden werden. Das erleben wir tagtäglich in unserer eigenen Entwicklung', so UID-Entwicklungsleiter Hans-Gerd Sodermanns. Effizienz und Produktivität steigen
Nutzer arbeiten umso effektiver und effizienter, je besser ein Produkt auf ihre Bedürfnisse, ihre Aufgaben und ihre Arbeitsumgebung zugeschnitten ist. 'Wir haben Kunden, die durch Usability-Maßnahmen die Produktivität und Effizienz ihrer Nutzer nachweislich um 20 bis 30 Prozent erhöhten', berichtet Franz Koller. Bei einem Hersteller von Call-Center-Software sank die Anzahl der Transaktionen um eine Anfrage zu bearbeiten durchschnittlich um 25 Prozent. Die Zeit, die Service-Mitarbeiter durchschnittlich für einen Anruf benötigen, reduzierte sich um 3,2 Prozent. Zudem gab es 14 Prozent weniger Anrufe, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden. Sinkende Schulungskosten aufgrund schneller Erlernbarkeit
Gute Usability kann den Aufwand für Schulungen und Weiterbildungen um mehr als die Hälfte verringern. Denn intuitiv bedienbare Produkte sind schnell und einfach erlernbar. So bieten sie Nutzern beispielweise einen schnellen Überblick und Zugriff auf alle relevanten Informationen und Funktionen. Auch eine konsistente Interaktion und ein einheitliches Design über komplette Produktfamilien hinweg erleichtern das Einarbeiten. Nutzer können so ihr Bedienwissen von einer Maschine auf die andere übertragen. Nach einer Geräte-übergreifenden benutzerfreundlichen Gestaltung seiner Bedienoberflächen konnte beispielsweise der Schulungsaufwand für Maschinenbediener von zwei Schulungstagen auf einen reduziert werden. Kundenzufriedenheit und Markenloyalität durch einfache, attraktive Bedienung
In Zeiten funktional ähnlicher Produkte beeinflusst in zunehmendem Maße die Bedienoberfläche und die Nutzerfreundlichkeit die Kaufentscheidung des Kunden. 'Die Bewertung der Bedienbarkeit ist bei vielen Produkttests inzwischen Standard', erläutert UID-Marketingleiter Andreas Beu. 'Kein Hersteller sollte hier seinem Wettbewerber das Feld überlassen.' Auch langfristig hat der Hersteller Vorteile. 'Eine intuitive Bedienung motiviert die Nutzer und macht sie zufriedener. Das bindet Kunden, steigert das Markenimage und festigt die Marktposition', so Andreas Beu. Hintergrundinformationen: Was ist Usability? Was verbirgt sich hinter dem Begriff User Experience?
Usability (Benutzerfreundlichkeit) ist ein Maß dafür, wie leicht Nutzer mit einem interaktiven Produkt interagieren. Mit benutzerfreundlichen Lösungen erreichen Nutzer ihre Ziele und Aufgaben schneller und sind bei der Nutzung zufriedener. Fehler und Frustration werden vermieden oder reduziert. Der Begriff User Experience geht noch einen deutlichen Schritt weiter. Er umfasst auch die die nicht-instrumentellen Aspekte der Produktnutzung: Wie attraktiv wird eine Anwendung wahrgenommen? Macht die Nutzung des interaktiven Produkts Spaß? Hebt es die Motivation, das Produkt intensiver, kreativer und produktiver zu nutzen? Kann sich der Nutzer mit dem Produkt identifizieren und entsteht eine Bindung zum Produkt und somit schließlich zum Hersteller? Es geht um das gesamte Nutzungserlebnis, das ein Nutzer mit einem Produkt erfährt. * Die genannten Prozentzahlen basieren auf den Erfahrungen, Studien und Kundenaussagen von UID, die UID seit 1998 in mehr als 2.000 Projekten gewonnen hat. Weitere Informationen
Maßgeschneidert zum Erfolg: Leistungen von UID Best of UID: Herausragende User-Interface-Projekte Für unsere Kunden aus den Bereichen Automotive, Consumer, Enterprise, Industry, Medical Pharma und Web entwickeln wir ganzheitliche Lösungen, die Nutzer begeistern und User Experience spürbar machen. Als verlässlicher Partner haben wir mit unseren Kunden seit 1998 mehr als 2.000 Projekte zum Erfolg gebracht. Wir arbeiten an jedem Ort der Welt: An unserem Hauptsitz in Ludwigsburg oder unseren Geschäftsstellen in Berlin, Dortmund, Mannheim oder München - und weltweit mit unserem internationalen Netzwerk. User Interface Design GmbH
Juliane Markotschi, Corporate Communications
pressekontakt@uid.com fon +49 (0) 7141 3 77 00 0 fax +49 (0) 7141 3 77 00 99 www.uid.com 

Pressekontakt

User Interface Design GmbH

71636 Ludwigsburg

Firmenkontakt

User Interface Design GmbH

71636 Ludwigsburg

Die User Interface Design GmbH (UID) ist ein multidisziplinäres und kreatives Dienstleistungs- und Beratungsunternehmen, das sich auf die Konzeption, den Entwurf, die Erstellung und das Testing von Benutzungsschnittstellen spezialisiert hat. Wir verfügen über langjährige Erfahrungen in der benutzerzentrierten Gestaltung und Entwicklung von Benutzungsoberflächen (User Interfaces) für unterschiedlichste Anwendungsbereiche.