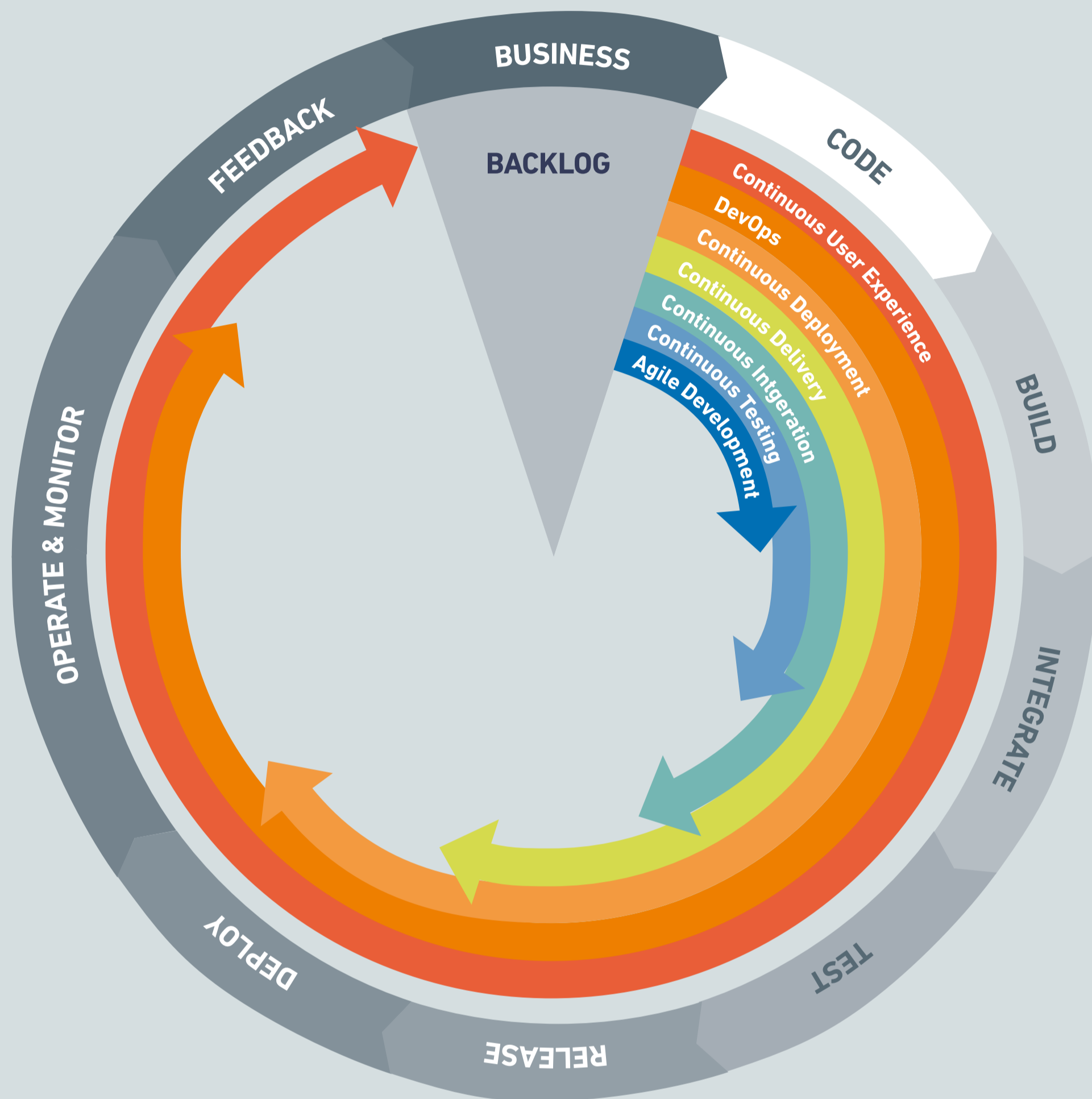




## Aufgaben von Business Owner und Entwicklungsteam im User Experience Lifecycle



BUSINESS OWNER		ERFASSEN BERÜCKSICHTIGEN STEUERN	ERWARTUNG VOR NUTZUNG	ERWARTUNG WÄHREND NUTZUNG	MEINUNG NACH NUTZUNG	KUNDEN
USER EXPERIENCE DIMENSIONEN	Design	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau bzw. Pflege von Image und Marken</li> <li>Einhaltung und Pflege der Corporate Identity mit Werkzeugen wie Frontify</li> <li>Berücksichtigung von typischen bzw. domänenspezifischen Entwurfsprinzipien und Styleguides wie Google Material Design, Apple Human Interface Guidelines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutorials und Onboarding für neue Dienste und Anwendungen</li> <li>Nutzung von Metaphern für Key Features und für den Aufbau von mentalen Modellen der Nutzer</li> <li>Einstiege über Multiple Touchpoints (App, Webseite, Social Media) mit Werkzeugen wie Flurry Analytics, AppFigures, Google Analytics</li> <li>Interoperabilität und Konnektivität mit anderen Diensten und Produkten, z. B. Facebook, Instagram</li> <li>Lokalisierung von Content, Store- und Webauftritt mit Werkzeugen wie Softlotion</li> <li>Usability Test, um zu überprüfen, ob die Probleme richtig erkannt wurden und die Erwartungen erfüllt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse von Nutzer-Bewertungen, App Store Reviews, Social Media Feedback mit Werkzeugen wie qintily, Appsflyer, SocialBench, apptrace</li> <li>Umsetzung von Feedback mittels Backlog- und Releasemanagement mit Werkzeugen wie Trello, Jira</li> <li>Marken-Analyse mit Werkzeugen wie Brandwatch, Hootsuite</li> <li>Fehlermanagement mit Werkzeugen wie Stryka, Jira, Bugzilla</li> <li>Experimente mit Alternativen in A/B Tests, Hypothesis-Driven Development mit Frameworks wie Optimizely, Google Experiments</li> <li>Unterstützung von Experimenten durch DevOps Strategien wie Feature Toggling, Blue/Green Deployment</li> <li>Optimierung von SEO- und ASO-Strategien mit Werkzeugen wie ASODesk, Search-AdsHQ</li> </ul>	GESELLSCHAFT COMMUNITY ORGANISATION MARKE DIENST PRODUKT FEATURE FRONTEND BACKEND	
	Usability	<ul style="list-style-type: none"> <li>User Research - durch Beobachtung und Befragung der Benutzer, Probleme finden und Erwartungen abholen</li> <li>Nutzung des Look &amp; Feel der Plattform bei Interaktionsdesign, User Interface, Navigation</li> <li>Identifikation und Management von Anforderungen (funktional/nicht funktional)</li> <li>Fokus auf Features (Produktentwicklung)</li> <li>Einfache Erlernbarkeit und intuitive Bedienbarkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Testen der Anwendung durch Akzeptanztests, Integrationstest, Smoke-Tests, Staging-Environments (Testautomatisierung von bspw. ServiceTrace)</li> <li>Gezieltes Testen der Benutzerschnittstelle mit Werkzeugen wie Selenium, Espresso, Bluepill</li> <li>Einsatz von Crowd/Remote UX Testing Plattformen wie Applause, RapidUserTests, Testbirds</li> <li>Analyse von Performance mit APM Werkzeugen wie AppDynamics Application Intelligence Plattform</li> <li>Nutzung von UX-Dashboards wie Appsee, UXCam</li> </ul>			
	Performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intelligente Unterstützung durch lokationsbasierte und kontextsensitive Funktionen</li> <li>Nutzung jederzeit möglich mit geringen Ladezeiten (LTE, WiFi, Offline-Fähigkeit)</li> <li>Geringer Daten-, Batterie- und Speicherverbrauch (Ressourceneffizienz)</li> <li>Cross-Plattform und Cross-Device Verfügbarkeit</li> <li>Berücksichtigung von Datensicherheit und Datenschutz</li> <li>Performance analysieren und Probleme beheben bevor die Customer Experience beeinträchtigt wird</li> </ul>	<p><b>DevOps als Voraussetzung für fortlaufende Sicherung und Verbesserung der User Experience</b></p>			

Continuous User Experience	
DevOps	Business
<p><b>Continuous Testing:</b> Kontinuierliches, (teil-)automatisiertes Testen und Bewerten der Anwendung über ihren gesamten Lebenszyklus.</p> <p><b>Continuous Integration:</b> Kontinuierliche, automatisierte Integration aller Codeänderungen in eine Codebasis sowie Überprüfung durch Übersetzung und Testausführung.</p> <p><b>Continuous Delivery:</b> Kontinuierliche, automatisierte Erstellung und Überprüfung von auslieferbaren Softwarepaketen (manuelles Release, sofern alle Testbestanden wurden).</p> <p><b>Continuous Deployment:</b> Erweitert Continuous Delivery um die automatisierte Bereitstellung bzw. Auslieferung eines Releases an die Kunden.</p> <p><b>Continuous Monitoring:</b> Kontinuierliche, automatisierte Beobachtung und Überwachung der Anwendung im Betrieb (ergänzt Monitoring der IT-Infrastruktur). Die geschäftlichen Auswirkungen der einzelnen Releases verstehen. Diese beeinflussen, was als nächstes erstellt wird.</p>	<p><b>Continuous Feedback:</b> Kontinuierliche, (teil-)automatisierte Sammlung und Auswertung von Feedback zur User Experience eines Releases über Kanäle wie App Analytics, App Store Reviews, Social Media etc.</p> <p><b>Continuous Improvement and Learning:</b> Kontinuierliche Rückspeisung des gesammelten Feedbacks in die Weiterentwicklung und Verbesserung der Entwicklungs- und Planungsprozesse sowie Teamstruktur und -kultur.</p> <p><b>Continuous Business Planning:</b> Kontinuierliche Nutzung der Erkenntnisse aus DevOps, Kundenfeedback und Marktbeobachtung im Produktmanagement zur weiteren Ausgestaltung des Dienstes/Produktes.</p> <p><b>Continuous Innovation:</b> Kontinuierliche Nutzung der Erkenntnisse aus DevOps, Kundenfeedback und Marktbeobachtung bei der strategischen Ausrichtung des Unternehmens.</p>

User Experience Metriken
<p><b>Interaktion:</b> Social Media Likes/Followers/Shares/Comments, Nutzung von Suchen vs. Navigieren, Heatmaps und Nutzerpfade, Screen- und Sessioncasts, fehlgeschlagene interne Vorgänge (Suchen, Gesten)</p> <p><b>Inhalte:</b> Seitenaufrufe (Page Views, Pages per Visit, Average Time on Page, Session Duration), Asset Downloads, Formulanutzung, Feed Subscriber</p> <p><b>Business:</b> Conversion Rate, Bounce Rate, Verkaufsabschlüsse (Sales, Average Order Value), Return Rate, Bewertungssysteme wie Net Promotor Score (NPS), System Usability Scale (SUS), SUPR-Q, Customer Satisfaction (CSAT), Benchmarks wie Comscore und Alexa</p> <p><b>Performance:</b> Verfügbarkeit, Fehler, Ressourcenverbrauch (Batterie/Bandbreite/Datenvolumen/Speicher)</p>

