eresult: User Research

- Bedürfnisse und Anforderungen Nutzender aufdecken und analysieren
- Die richtigen Entscheidungen für die Produktentwicklung auf Basis von Daten und tiefem Verständnis für Nutzende treffen
- Den Grundstein für begeisternde HMIs und Software legen – im Consumer- und Enterprise-Kontext

ERESULT. CONSUMER & ENTERPRISE UX BRANCHEN- UND TECHNOLOGIEÜBERGREIFEND

Top 1 UX-Agentur in DE *

22 Jahre Erfahrung in Usability, UX und CX

30 zertifizierte UX Experten

>90 Net Promoter Score 2022

200 Projekte im Jahr

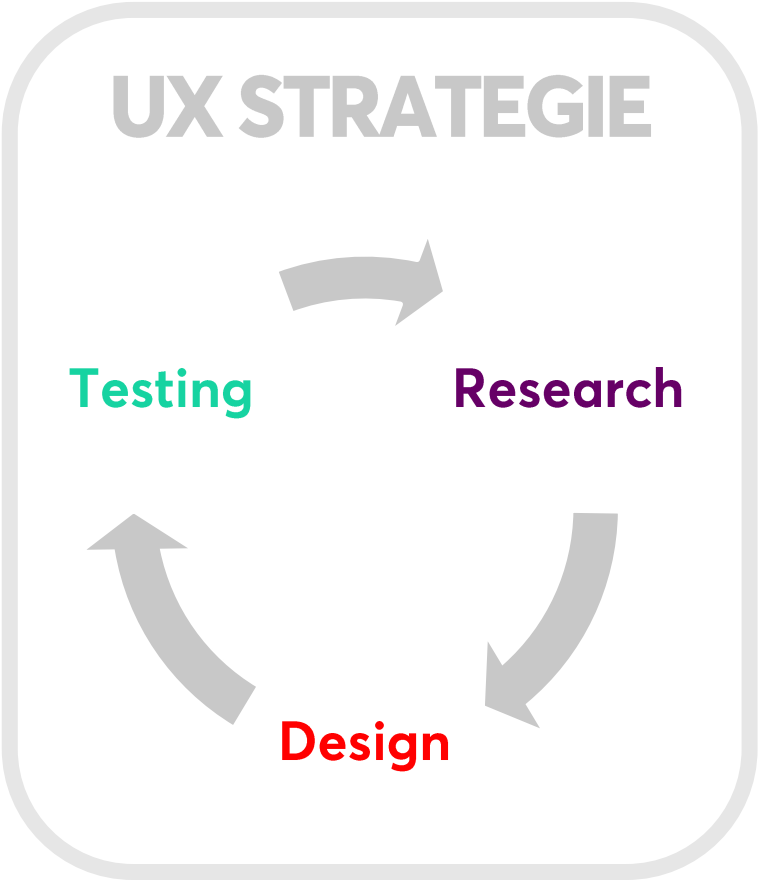
Als inhabergeführte **User Experience** Agentur helfen wir Ihnen, digitale Produkte und Services mit einem **herausragendem Kundenerlebnis** zu entwickeln. Wir liefern Ihnen **research-basiertes UX Design** und befähigen Sie dazu, **Nutzerzentrierung** in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu **verankern**.

* German UPA Branchenreport 2021 und 2022

Eine Auswahl unserer Kunden:

sivantos the hearing company · GIRA · HILTI · CGM CompuGroup Medical · Endress+Hauser People for Process Automation · Hoffmann Group

result
engaging user experiences



UNSER PORTFOLIO IM ÜBERBLICK

UX RESEARCH

Personas; Tagebücher; Online-Communities; User Requirements; Contextual Inquiry; Customer Journeys; Fokusgruppen; Onlinebefragungen; Einzelinterviews; Jobs-to-be-done

UX DESIGN

Konzeption; Informationsarchitektur; Navigationsstruktur; Interaktionsdesign; Usability Heuristiken; Wireframes; Low/High Fidelity; Prototyping; User Flow Maps; Ideation; Design Thinking; Product Discovery; Design Sprints

UX-TESTING

UX-Testing; Remote Tests; Agile User Feedback Days; Eyetracking; Card Sorting; Tree Testing; Expert Review; Benchmarking; UX Monitoring; Car Clinics; Accessibility Check

UX STRATEGIE

Ist-Analyse; Strategieworkshop; UX Interim; Training on the job; Change Management; Schulungen; Zertifizierungen; UX Coaching; UX Enabling; UX Management; UX Metriken/KPIs; UX Siegel

eresult
engaging user experiences

Wir lieben

USER RESEARCH

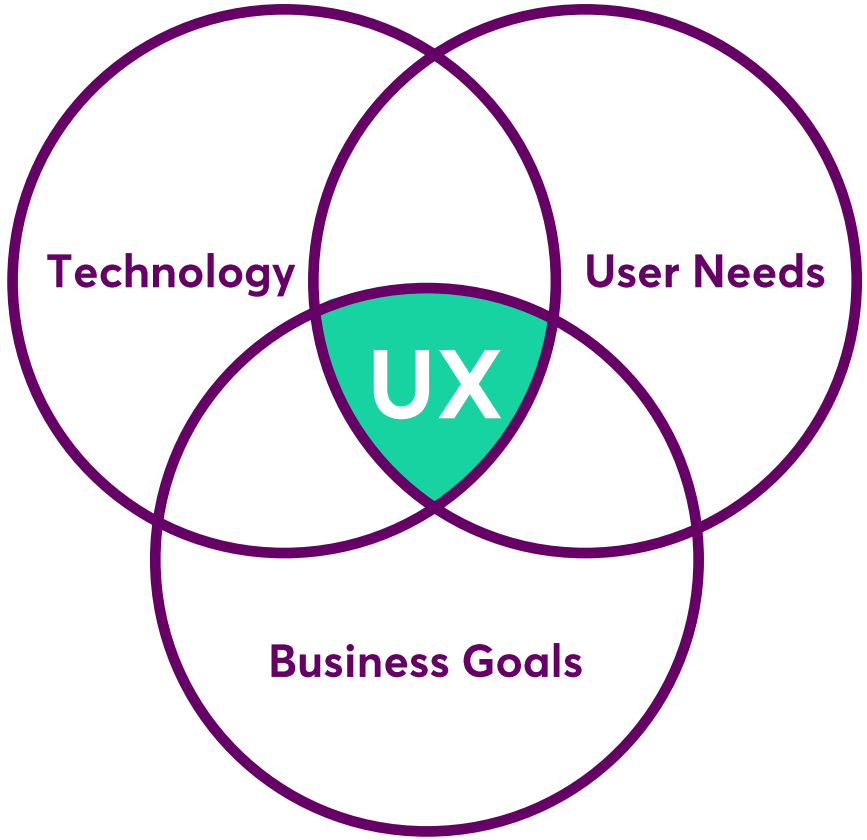
Seit 2000 unterstützen wir unsere Auftraggebenden bei der Ausrichtung der Produktentwicklung am Nutzungskontext und den Bedürfnissen der Anwendenden.

Die Erforschung der Nutzenden, ihrer Ziele und Wünsche sowie die daraus ableitbaren Anforderungen sind Grundlage jedes unserer Projekte.

Das ist die notwendige Entscheidungsgrundlage um Produkt-/Feature- und Designentscheidungen datenbasiert treffen zu können. So lassen sich komplexe Softwareanwendungen, HMIs oder b2c-Anwendungen systematisch und erfolgreich entwickeln.

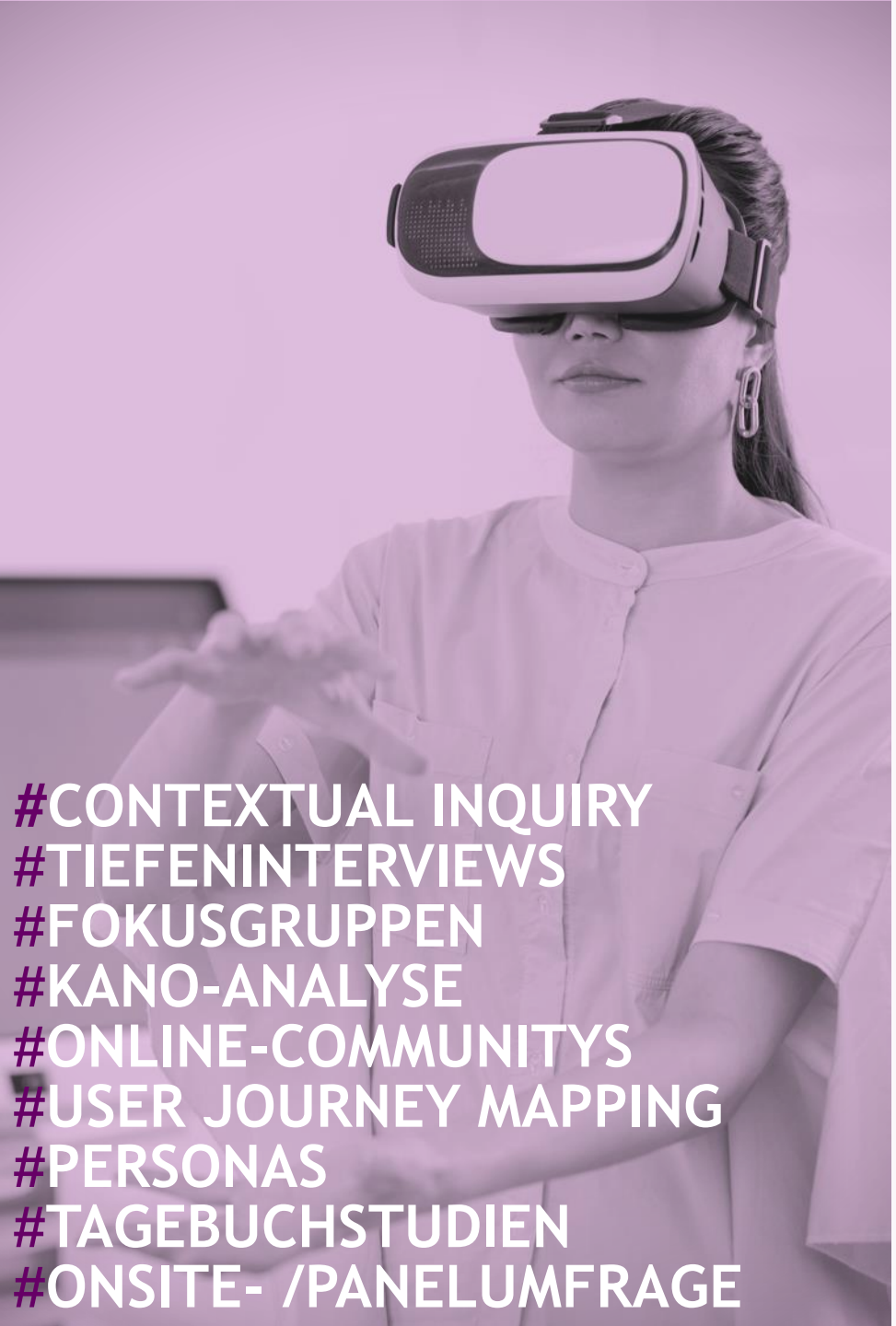
Mit unserer langjährigen Erfahrung in den vielfältigen Methoden der interaktiven Forschung mit Nutzenden helfen wir Ihnen frühzeitig, die beste Vorgehensweise zu wählen und somit von Beginn an in die richtige Richtung zu arbeiten.

eresult – Ihre Agentur für research-basiertes UX Design & UX Strategieberatung



LOHNENDER RETURN ON INVEST DURCH USER RESEARCH

- Effizientere und bessere Priorisierung durch datenbasierte Produktentscheidungen
- Geringerer Entwicklungsaufwand durch frühzeitigen Fokus auf die relevanten Pains
- Entwicklung erfolgreicherer Produkte durch Berücksichtigung des Zielgruppen-Wissens
- Reduktion von Risiken in der Produktentwicklung durch valide Orientierung am Anwender und Markt



eresult
engaging user experiences

USER RESEARCH MIT ERESULT

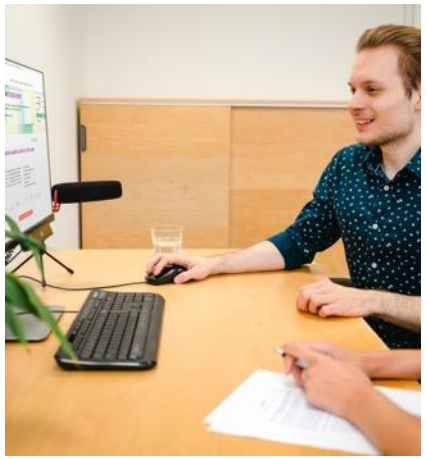
- Effektive **Kommunikation ans Management** und **einfache Anwendung** und **Aktualisierung** der Ergebnisse **im Produktteam** durch geeignete Deliverables
- **Wissenschaftlich fundierte** Studiendesigns, Moderationsleitfäden und Fragebögen durch den Einsatz von ausgebildete*n Psycholog*innen im Research-Team
- Einsatz von **tiefenpsychologischen und morphologischen Techniken** zur Aufdeckung latenter Bedürfnisse
- Empirisch **fundierte Auswertung und Analyse** der Ergebnisse – unter Einbezug unserer Erfahrung aus über 1.000 qualitativen Interviews und Fokusgruppen p.a.

result
engaging user experiences

UNSER
USER RESEARCH PORTFOLIO

WIR ERFORSCHEN ANWENDE*INNER ALLER HMIS UND BRANCHEN

result
engaging user experiences



ENTERPRISE / B2B

Wir identifizieren Anforderungen an komplexe Enterprise Anwendungen.

- SaaS-Lösungen
- ERP-Anwendungen
- SCM-Software
- CRM-Applikationen
- EMS und Process Mining

INDUSTRIE

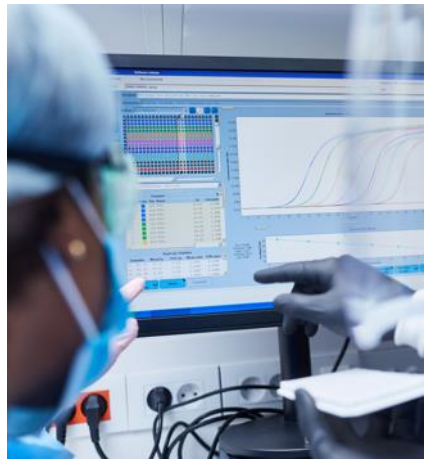
Wir sind spezialisiert auf User Research in der Industrie und Produktion.

- Predictive maintenance
- Machine Learning und AI
- Produktion und Überwachung
- AR/VR

AUTOMOTIVE

Wir schaffen die Basis für intuitive bedienbare Bagger, LKW und Premium PKW.

- Infotainment
- Maschinenbau und kommerzielle Fahrzeuge (LKW, Agrar, Bau, Schwerlast)



HEALTH

Wir optimieren digitale Gesundheitsanwendungen und Medizintechnik.

- Digitalisierung (E-Rezept, ePA)
- Medizintechnische Systeme
- In-vitro Diagnostika

CONSUMER / B2C

Wir ermitteln die Bedürfnisse Nutzender an digitale Produkte aller Arten.

- Smarthome
- Web und App
- Hausgeräte
- Entertainment und Gaming

result
engaging user experiences

TIEFENINTERVIEW / CONTEXTUAL INQUIRY

Den Kern der Nutzenden im realen Umfeld erfassen – im Tiefen-interview bzw. im Contextual Inquiry geht es neben den Anwendenden und ihren Bedürfnissen, Herausforderungen, Problemen besonders auch um Kontextfaktoren, die die Nutzung beeinflussen.

- Versteckte Bedürfnisse der Nutzenden in einer unvoreingenommenen, offenen Situation aufdecken
- Bedürfnisse und Herausforderungen erkennen, welche durch **äußere Einflussfaktoren** (akustisch, visuell, räumlich) und **technische Gegebenheiten** (Arbeitsmittel, Prozesse, etc.) beeinflusst werden

Photo by Annie Spratt on Unsplash

FOKUSGRUPPEN – ON- & OFFLINE

Wertvolles Feedback Nutzender durch eine Diskussion der Teilnehmenden generieren:

- Erhebung von Anforderungen, Meinungen, aktuellem Nutzungsverhalten
- Einholen von subjektivem Feedback der Nutzenden zu ersten Konzeptideen, Variantenbewertungen
- Erste Erarbeitung gezielter Optimierungsideen und neuer Lösungsansätze in Kleingruppenarbeit
- Mehrwert durch Interaktion und Diskussion der Teilnehmenden untereinander

result
engaging user experiences

TAGEBUCHSTUDIEN UND COMMUNITIES

Durch Tagebuchstudien und (Lead-) User Communities lassen sich Erlebnisse und Verhaltensweisen Nutzender über die Zeit detailliert erfassen.

- Variable Erhebungsintervalle je nach Fragestellung
- Verschiedenste Erhebungsmethoden: Papierbasiert (Versand via Postweg), via Online-Fragebogen, App-basiert, mit und ohne Erinnerung an die Einträge, etc.
- Einbindung multimedialer und physischer Inhalte
- Feste oder flexible Gruppen, um das meiste aus Diskussionsverläufen und Gruppenmeinungen zu holen
- In Kombination mit anderen Research-Formaten (mixed method).

result
engaging user experiences

ONLINE-, ONSITE- UND PANEL-UMFRAGEN

Quantitative Methoden helfen, Entscheidungen auf Basis von verlässlichen Informationen aus der Zielgruppe zu treffen. Der Einsatz ist vielfältig:

- Basis für Personas, Customer Journeys, etc. erheben – den Nutzungskontext erfassen: Intentionen, Anforderungen, Erwartungen
- Hypothesen quantitativ validieren, Vergleiche erstellen
- Veränderungen überprüfen: Wie ändert sich die Zufriedenheit bei Updates oder neuen Features?
- Features priorisieren (z.B. KANO), Zielgruppen analysieren, …

result
engaging user experiences

PERSONAS UND USER JOURNEY MAPPING

Eine zentrale Methode, um die Nutzenden immer im Kopf zu haben: Personas und User Journey Maps machen die Nutzenden für alle in Ihrem Unternehmen lebendig und greifbar. Entscheidungen können im Team – auf Basis der Nutzenden – getroffen werden:

- Einheitliche & effiziente Kommunikation über die Nutzenden im Unternehmen
- Kostspielige Missverständnisse und langwierige Diskussionen vermeiden
- Fokussierung auf die essentiellen Themen & Funktionen, kostspielige, später ungenutzte Funktionen gar nicht erst entwickeln

result
engaging user experiences

REFERENZEN & PREISGESTALTUNG

AUSGEWÄHLTE REFERENZEN USER RESEARCH (1/2)

result
engaging user experiences

Lead User Research für diverse Produktteams von Saint-Gobain.

Themen und Zielgruppen:

- Architekt*innen, Bauplaner*innen, Handwerker*innen (Trockenbau, Installateur*innen, Elektriker*innen, …)
- Software zur Konstruktion und Bemaßung
- Aufdeckung von verdeckten Bedürfnissen und Anforderungen der Kundschaft

User Research für Marketing und Produktentwicklung.

Enabling zur datenbasierten Produktentwicklung durch Erstellung und Verankerung internationaler B2B-Personas

- Märkte: DE, AT, CH, NL, PL
- Quantitative und qualitative Daten

Langjähriges UX-Research und-Testing für diverse b2b Produkte und Software

- Vertriebsunterstützende Software für Makler*innen und Vertriebspartner*innen
- Corporate Website CH
- Töchter/Marken-Website DE

UX Mitwirkung durch Durchführung von UX-Tests und Product Discovery Phasen.

Betrachtete Produkte und Themen:

- Staubsaug-Roboter für den industriellen Einsatz
- Innovative Technologien und deren Bedienbarkeit im Bereich Kochen
- Anforderungen Nutzender und des Marktes hinsichtlich Hygiene und Schmutzbeseitigung

AUSGEWÄHLTE REFERENZEN USER RESEARCH (2/2)

result
engaging user experiences

User Research zur Innovations- und Konzeptentwicklung für HMIs.

- Einsatz diverser Methoden (Tiefeninterview, Fokusgruppen) und ko-kreativer Formate

User Research für die Märkte DE und FR zur Identifikation von Zielgruppenanforderungen und -bedürfnissen.

Thema:b2b-Software für diverse Anwendende aus der Baubranche

UX Analyse und kontinuierliches Tracking verschiedener e-health Anwendungen.

- b2c: e-health Apps
- b2b: Apps und Software

Lead UX Agentur zur Durchführung von UX-Testing und User Research für den deutschen Markt.

Relevante Themen:

- Digitalisierung im Vertrieb (Marketplace)
- Digitalisierung Onboarding und Know-How Aufbau intern und extern
- Industrie 4.0 und Connected Manufacturing

eresult
engaging user experiences

Die Zusammenarbeit mit den eresult Forscher*innen und Konzepter*innen war und ist bereichernd. Uns eint eine nutzer*innenzentrierte Haltung. Unser gemeinsames Ziel: Die/Den Wikipedia Nutzer*innen stets in den Mittelpunkt stellen. Damit das gelingt, brauchen wir viel Wissen über unsere Nutzer*innen; müssen uns in jene hineinversetzen. Das ist nicht einfach, wenn man bedenkt, dass nahezu alle Nutzer*innen des Internets Zielgruppe von Wikipedia sind und gleichzeitig nahezu keine Daten der Wikipedia-Besucher*innen gesammelt werden. eresult hilft uns unsere heterogenen Anwender besser zu verstehen und darauf basieren Entscheidungen zu treffen.

Till Mletzko

Fundraiser
Wikimedia e.V.

Das Ziel unserer Zusammenarbeit mit eresult GmbH war es unsere Kunden besser kennen zu lernen und das ist uns sehr gut gelungen. Durch die Customer Journey Maps sind uns Lücken im Prozess unserer Kunden aufgefallen, die wir nun bedienen werden. Darüber hinaus können wir Funktionen nun auf die tatsächlichen Bedürfnisse unserer Kunden anpassen

Irina Kräußlich

Marketing
HUK 24

result
engaging user experiences

UX RESEARCH
WAS KOSTET DAS?

Tiefeninterviews / Contextual Inquiry	8.000 EUR
Fokusgruppe(n)	6.000 EUR
KANO-Analyse	6.000 EUR
Online-Community	8.000 EUR
User Journey Mapping	8.000 EUR
Persona Studie	15.000 EUR
Tagebuchstudie	5.000 EUR
Online- /Onsite- /Panelumfrage	4.500 EUR

Die dargestellten Preise stellen „ab-Preise" dar für eine Full-Service Abwicklung inkl. aller Nebenkosten, Rekrutierung, etc . Ein verbindliches Angebot, das auf Ihre Herausforderungen zugeschnitten ist, erstellen wir Ihnen gerne auf Anfrage.

KONTAKT

eresult
engaging user experiences

Martin Beschnitt

Geschäftsführender Gesellschafter

Tel: +49 221 4675-8951
E-Mail: martin.beschnitt@eresult.de

„UX Design doesn't mean Graphic Design. It means Business Strategy."

SCAN ME

eresult UX-Toolkit

HCD-Methodenkarten für den Projektalltag und mehr.
Kostenlos zum Download für unsere Newsletter-Abonnenten.

Users
UX
Tech

Webseite: www.eresult.de

Themenblog: www.usabilityblog.de

eresult-Standorte: Hamburg | Göttingen | Köln | Frankfurt | München

xing.com/companies/eresultgmbh

linkedin.com/company/eresult-gmbh

eresult – User Experience Experts im Einsatz