eresult
engaging user experiences

eresult: UX Strategieberatung und Enabling

- Strategische Verankerung von User Centricity
- Wir machen Sie fit: Kompetenzen, Kultur & Prozesse
- Standortanalyse, Coaching & operative Begleitung

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

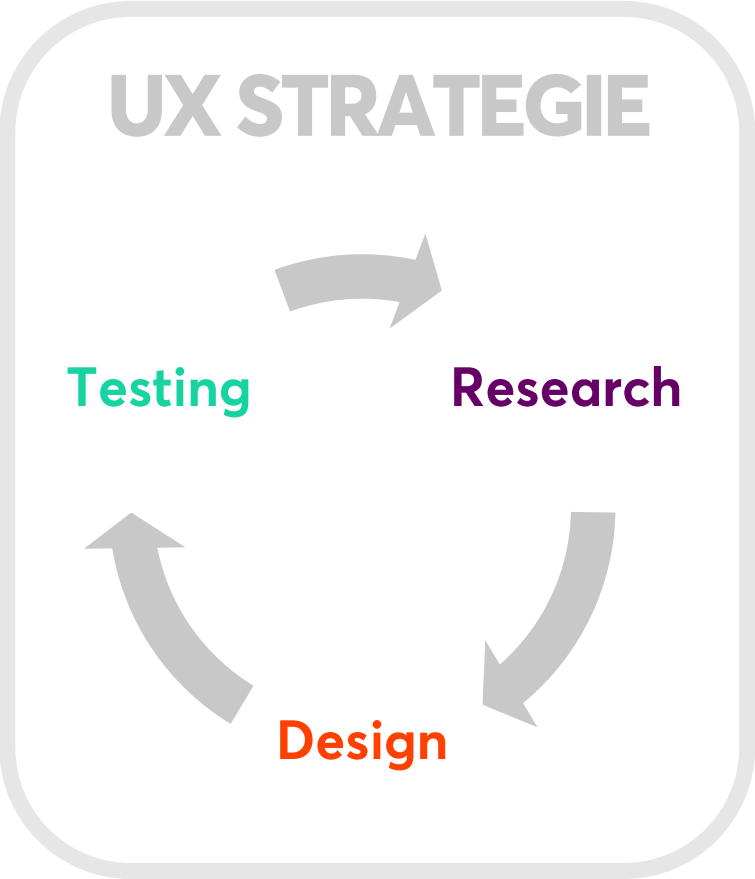
Als inhabergeführte **User Experience** Agentur helfen wir Ihnen, digitale Produkte und Services mit einem **herausragendem Kundenerlebnis** zu entwickeln. Wir liefern Ihnen **research-basiertes UX Design** und befähigen Sie dazu, **Nutzerzentrierung** in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu **verankern**.

* 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

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

Wir lieben

UX STRATEGIE

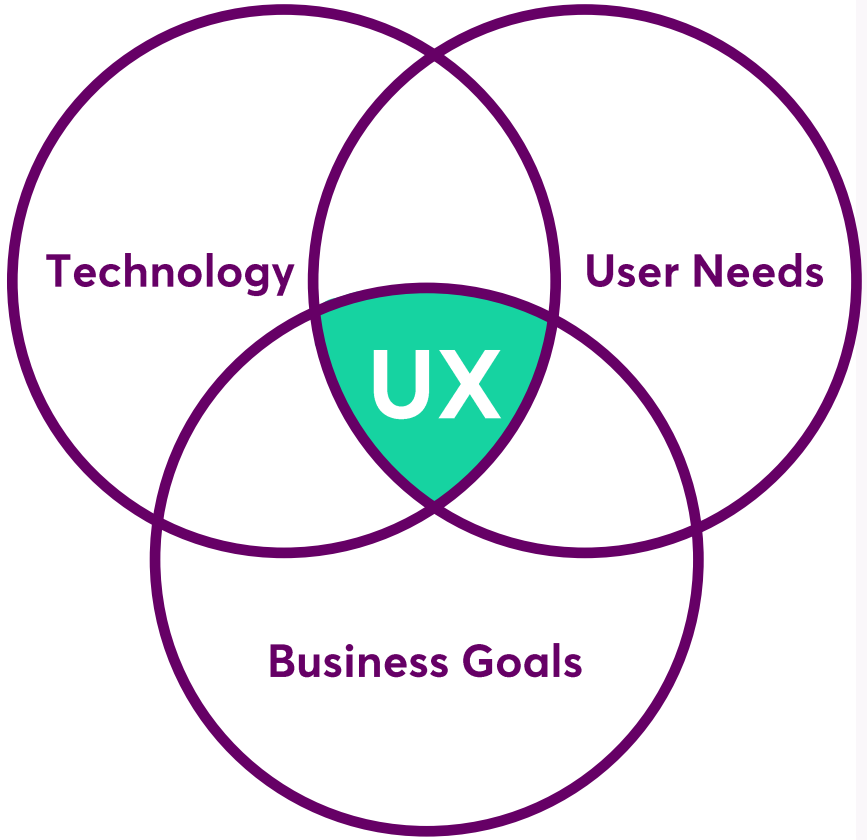
Seit 2000 unterstützen wir unsere Auftraggebenden bei der nutzerzentrierten Gestaltung und Optimierung von fesselnden Nutzenden- und Markenerlebnissen.

Wir helfen Ihnen dabei, Human-Centered Design nachhaltig in Ihren Geschäftsprozessen zu verankern. Wir befähigen Sie, die Sicht Ihrer Kundschaft und Nutzenden zu integrieren. Auf Basis unserer langjährigen Expertise machen wir in Ihrem Unternehmen Menschen, Kultur und Prozesse fit für UX. So können Sie Enterprise Software, HMIs und digitale Produkte erfolgreich entwickeln.

Mit einer klaren UX Vision und einer maßgeschneiderten Strategie schaffen wir gemeinsam das nötige Umfeld für erfolgreiche digitale Produkte und Services.

eresult – Ihre Agentur für research-basiertes UX Design und nutzenden zentrierte Innovation

result
engaging user experiences



LOHNENDER RETURN ON INVEST DURCH UX STRATEGIE UND ENABLING

- Systematische und langfristige Verbesserung der User und Customer Experience
- Unternehmensweite Verbreitung und Verankerung von UX
- Den Effekt von UX auf Ihren Geschäftserfolg sicherstellen und messbar machen

> **Design is more than a feeling:**
> **It is a C-Level priority for growth and long-term performance.**
>
> (McKinsey 2008)

WARUM EINE UX STRATEGIE? WARUM JETZT?

result
engaging user experiences

81%

… der befragten Entscheidenden haben die personalisierte User **Experience** als eine ihrer drei wichtigsten Prioritäten benannt, 39% sogar als die wichtigste Priorität.
» Accenture

90%

… der befragten Entscheidenden gaben an, dass Customer **Experience** und Customer **Engagement** Ziele in der **Digitalen Strategie** der Organisation sind.
» MIT Sloan / Deloitte

89%

… der Firmen glauben, dass User **Experience** der wichtigste Wettbewerbsfaktor für 2016 sein wird – im Vergleich zu 36% vier Jahre zuvor.
» Gartner

6x

… höhere Wahrscheinlichkeit, nach einem positiven **Erlebnis** erneut zu kaufen, 12x wahrscheinlicher eine Firma zu empfehlen und 5x wahrscheinlicher einen Fehler zu verzeihen.
» Temkin Group

eresult
engaging user experiences

UX STRATEGIE UND ENABLING MIT ERESULT

- **Systematische Vorgehensweise** auf Basis von fundierten UX-Reifegradmodellen und über 22 Jahren Erfahrung im UX und CX Management
- Betrachtung aller **relevanten Faktoren und Hebel** (Menschen, Kultur, Prozesse)
- **Skalierbarkeit von UX** durch funktionierende Design Operations, Research Operations und ein geeignetes UX Team Setup
- Nachhaltige Verankerung nutzendenzentrierter Denk- und Arbeitsweisen durch individuelle **UX Visions und Strategieentwicklung**
- Effektive Veränderung durch Kombination aus **Top-Down und Bottom-Up Ansatz,** inkl. Know-How Aufbau und Training

result
engaging user experiences

UNSER PORTFOLIO IM BEREICH UX STRATEGIE & ENABLING

ERFOLGREICHE IMPLEMENTIERUNG VON NUTZERZENTRIERUNG AUF ALLEN EBENEN

EINZELPERSON

Unterstützung der persönlichen & fachlichen Weiterentwicklung durch:

- Mentoring & training-on-the-job
- Individuelle Trainings in den Bereichen Bereich UX Research, Testing, Design & Strategie

TEAM

Etablierung eines menschenzentrierten Verständnisses sowie Förderung von Kreativität & Innovation mithilfe von:

- Verschiedenen Ideation-Formaten und Design-Frameworks
- Design Sprints, Design Thinking, Product Discovery, …

PROJEKT

Potentialmaximierung in den agilen Teams mittels:

- Projektumfeld-Analyse, u.a. durch Stakeholder-Interviews und -Workshops
- (Weiter-)Entwicklung eines optimalen Settings (zentral, dezentral, hybrid, …)
- Begleitendes, nachhaltiges Enabling (Fähigkeiten, Strukturen & Mindset)

SOFTWARE

Verankerung von User Centered Design in der Produktentwicklung durch:

- Continuous Discovery von Beginn an
- Systematisierung des Requirements Engineerings
- Übernahme des Prozessmanagements
- Erarbeitung individueller UCD Methodensets & UX KPIs

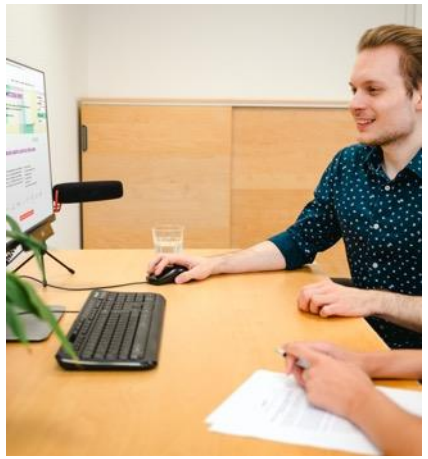
UNTERNEHMEN

Verankerung des nutzerzentrierten Mindsets in die Organisation mithilfe von:

- Analyse des UX Reifegrads
- Entwicklung einer individuellen UX Strategie
- Strategische und operative Begleitung des Transformationsprozesses
- Etablierung von Research & Design Ops

ERESULT. CONSUMER & ENTERPRISE UX BRANCHEN- UND TECHNOLOGIEÜBERGREIFEND

eresult
engaging user experiences



ENTERPRISE / B2B

Wir entwickeln komplexe Enterprise Anwendungen.

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

INDUSTRIE

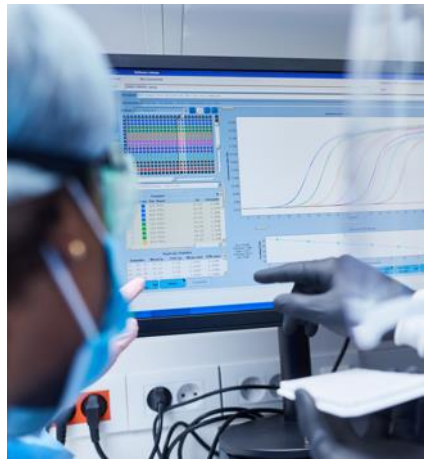
Wir sind spezialisiert auf Anwendungen in Industrie und Produktion.

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

AUTOMOTIVE

Wir optimieren die Experience von Baggern, LKWs und Premium PKWs.

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



HEALTH

Wir verbessern digitale Gesundheitsanwendungen und Medizintechnik.

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

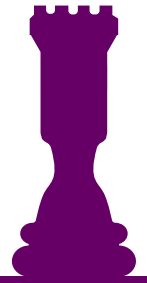
CONSUMER / B2C

Wir gestalten digitale b2c-Produkte aller Größen und Anwendungsbereiche.

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

STRATEGIE UNTERSTÜTZUNG & ENABLING IN ALLEN FACETTEN

result
engaging user experiences



Standort-bestimmung

- Workshop zur Standortbestimmung
- Sichtung relevanter Dokumente
- Interviews mit relevanten Personen
- Ableiten von Vision, Strategie & Roadmap
- Festlegung Ziele

Wissensaufbau

- Basic-Schulungen für relevante Personen (u.a. POs , Entwickler)
- Teamübergreifender Wissensabgleich
- Advanced-Schulungen für UX Team
- Sichtbarkeit im Unternehmen (Mindset)

Coaching

- Begleitung der Methoden in Projekten
- Einführung & Etablierung von Tools
- Intermins UX Design und Management

Prozessintegration

- Auswahl von Methoden und UX Aktivitäten
- Entwicklung eines HCD-Prozesses und Verzahnung mit dem Entwicklungsprozess
- Entwicklung von UX-KPIs
- Bspw. Aufbau eines zentralen Design Systems

Ressourcenaufbau

- Ausschreibung & Auswahl von Personal
- Aufbau von Infrastruktur (bspw. UX Lab)
- Auswahl von geeigneten Tools
- DesignOps und ResearchOps

HUMAN-CENTERED DESIGN BEDEUTET VOR ALLEM CHANGE-MANAGEMENT

result
engaging user experiences

5 Holistische HCD-Kultur

HCD & HX sind wesentliche Bestandteile der Unternehmensstrategie. Alles wird daran ausgerichtet.

4 Strategische HCD-Kultur

Ein iterativer HCD-Prozess wird gelebt. User Research wird frühzeitig vor und im Projekt durchgeführt.

3 Business-HCD

Einzelne HCD-Aktivitäten werden konsistent in die Entwicklungszyklen bzw. Organisationsstrukturen integriert.

2 Projektbasiertes-HCD

Dedizierte Projektbudgets für HCD und HX-Verantwortliche, aber noch keine unternehmensweite Integration.

1 Ad-Hoc-HCD

Die Durchführung von HCD erfolgt inkonsistent und nur an manchen Stellen. HCD wird zum internen Thema.

KEIN HCD-Bewusstsein

Human-Centered Design ist kein Thema im Unternehmen. UIs & Experience werden ohne Konzept gestaltet.

result
engaging user experiences

UX REIFEGRADANALYSE UND STRATEGIEENTWICKLUNG

Die effektivsten Ansatzpunkte zur Steigerung der UX Reife leiten wir aus einer fundierten Status-quo Analyse ab.

Durch eine klare UX Vision und Strategie lässt sich eine nutzendenzentrierte Produktentwicklung teamübergreifend voranbringen.

Die Berücksichtigung aller relevanter Perspektiven ist dabei erfolgskritisch – ebenso wie 20 Jahre Erfahrung und operatives UX Know-How.

result
engaging user experiences

UX KPI ENTWICKLUNG UND VERANKERUNG

„[only] what gets measured, gets managed“ wusste schon Peter Drucker.

Mit der Entwicklung und Verankerung eines passenden UX KPI Sets stellen wir mit Ihnen sicher, dass

- Die Effektivität von UX Aktivitäten datenbasiert evaluiert werden können.
- Stakeholder-spezifische KPIs und Steuerungsmöglichkeiten gegeben sind
- Konkrete Handlungsoptionen ableitbar sind

INTERIM UX (MANAGEMENT)

Das Anstoßen und Begleiten von Veränderungen gelingt am besten gemeinsam.

Wir unterstützen durch Interims UX Management beim Auf- und Ausbau nutzendenzentrierter Prozesse.

In Projekten und Teams covern wir Ressourcenengpässe durch UX-Designer*innen und Researcher*innen.

Alle Modelle bezüglich der Zusammenarbeit und Vertragsgestaltung (projektbasiert, Werk-/Dienstvertrag, Arbeitnehmerüberlassung) sind mit eresult möglich.

UIG-SIEGEL „NUTZERZENTRIERT ENTWICKELT“

Durch das Siegel „Nutzerzentriert entwickelt!“ des UIG (Usability-in-Germany) e.V. haben Unternehmen einen sichtbaren Nachweis über die erfolgreiche Etablierung eines nutzendenzentrierten Entwicklungsprozesses.

eresult ist von der UIG als Prüfer anerkannt und autorisiert.

Wir unterstützen Sie bei der nutzendenzentrierten Entwicklung so lange wie notwendig.

Dann beraten wir Sie hinsichtlich des idealen Zeitpunkts zur Auditierung und führen das Audit durch.

Photo by Engin Akyurt from Pexels

result
engaging user experiences

REFERENZEN & PREISGESTALTUNG

AUSGEWÄHLTE REFERENZEN UX STRATEGIE & ENABLING

result
engaging user experiences

vodafone

- UX Strategieentwicklung
- Prozessanalyse und -verbesserung
- UX Teamaufbau (Rollen, Fähigkeiten)
- Infrastruktur / Labaufbau
- Know-How Aufbau durch individuelles Trainingskonzept
- Begleitung durch operative Mitarbeit in Projekten

LV 1871

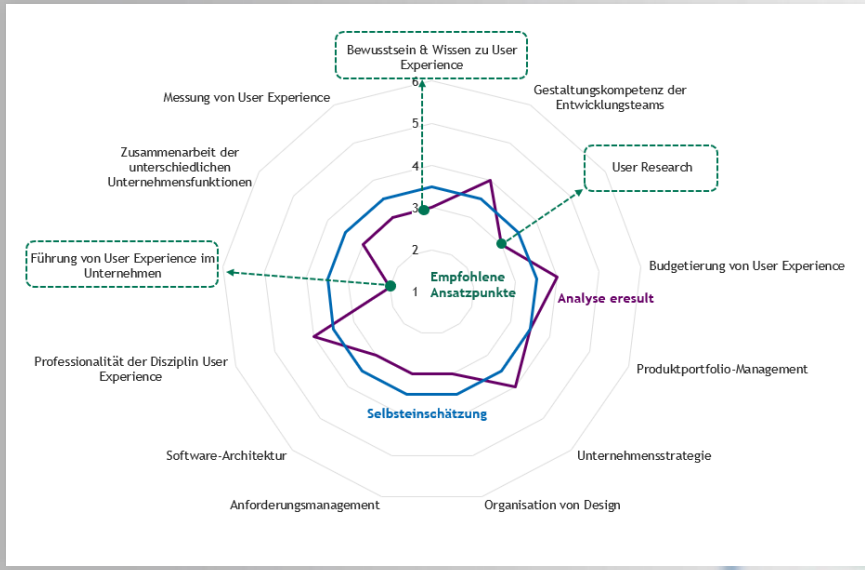
- UX Reifegradanalyse + Identifikation der effektivsten Hebel zur Steigerung
- Erarbeitung und Verankerung UX Vision
- Verankerung User Feedback Days in agiler Produktentwicklung
- Interims UX Management
- Entwicklung UX KPIs

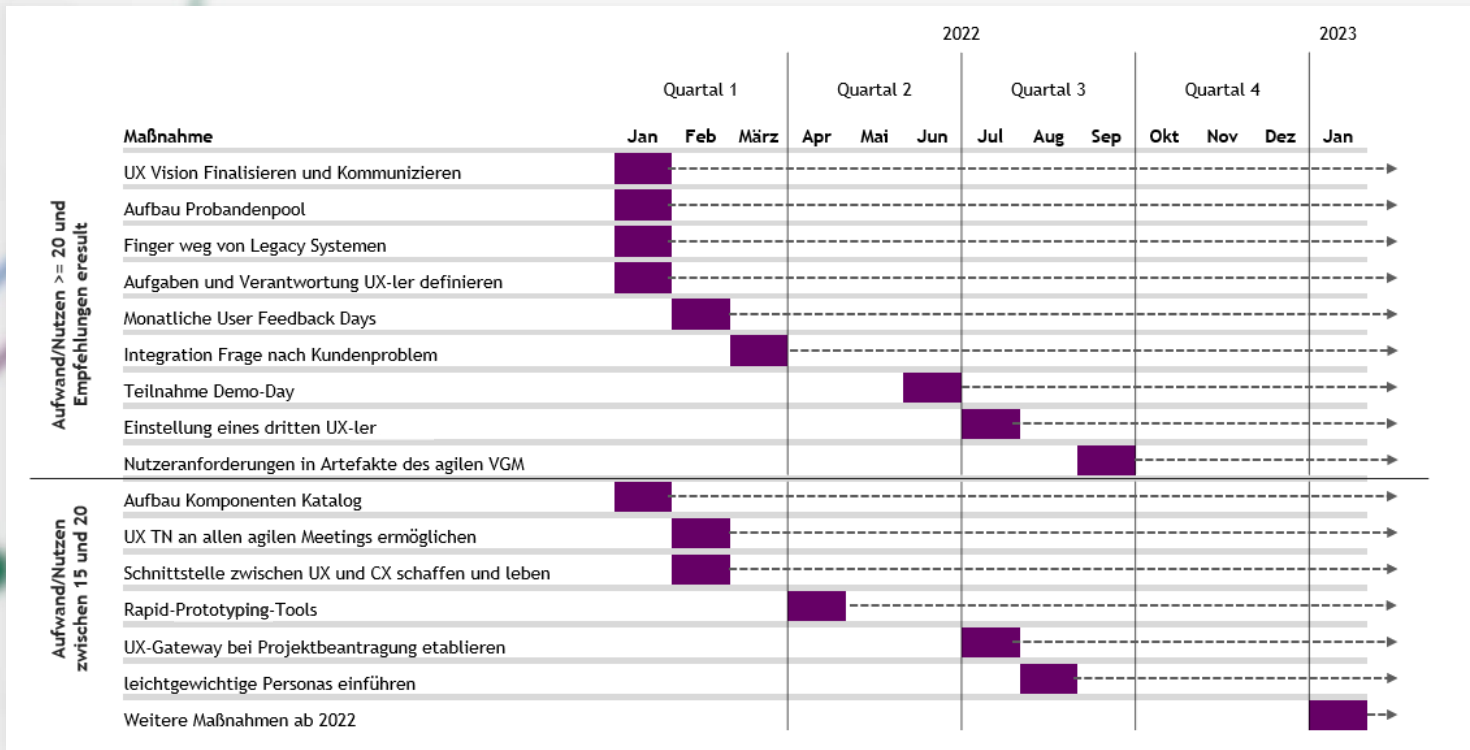
Diamant Software

- UX Reifegradanalyse + Identifikation der effektivsten Hebel zur Steigerung
- Audit zur Vergabe UIG-Siegel „nutzerzentriert Entwickelt"
- Beratung zum Methoden- und Kompetenzaufbau
- Enabling

DOUGLAS

- Prozessanalyse und – weiterentwicklung
- Aufbau UX-Lab und UX Team
- Know How Aufbau und Qualitätssteigerung durch Coaching und Sparring
- Aufbau eines geeigneten und individuellen Methodensets
- Entwicklung UX KPIs zur Erfolgsmessung





LV 1871

CHALLENGE

UX Strategieentwicklung und kontinuierliche Begleitung bei der Umsetzung, Versicherungsbranche

UNSER WEG ZUR LÖSUNG

#Strategieentwicklung #UX Management #UX Enabling
#UX Coaching #UX Metriken/KPIs #Interim

„Gemeinsam mit eresult haben wir unsere Prozesse und die Zusammenarbeit im Team mit Produktmanagern, Entwicklern, Designer und UX'lern unter die Lupe genommen. In Interviews analysierten eresulter den UX Reifegrad unserer Organisation, bewerteten Prozesse und eingesetzte Tools und gaben uns schließlich konkrete Empfehlungen, um unsere UX-Mission zu befördern: Den Nutzer in den Mittelpunkt aller Aktivitäten zu stellen. Wir haben schließlich sehr gute Impulse zur Erweiterung unserer Tool- und Methodenbox bekommen. Gemeinsam mit eresult planen wir nun verschiedenen Methoden einzusetzen sowie unsere Prozesse weiter zu optimieren.“

Christoph Ohl
User Experience Specialist
Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft mbH

„Die Einführung der elektronischen Patientenakte ist ein bedeutender Schritt, um die (digitale) Versorgung der Versicherten und Patienten in Deutschland auf ein neues Level zu heben. Um eine breite Akzeptanz für die Lösung zu erreichen, benötigt es neben ausgereiften Funktionalitäten auch eine positive Nutzererfahrung. Die eresult GmbH hat als objektiver Partner geprüft, ob User Research, Prototyping und eine systematische und iterative Verarbeitung des Nutzerfeedbacks im Prozess verankert sind!“

Mike von Gliszczynski
Projektleiter ePA
BITMARCK Holding GmbH

result
engaging user experiences

UX STRATEGIE
WAS KOSTET DAS?

UX-Training für Product Owner (1 Tag)	2.000 EUR
UX-Advanced-Training (2 Tage)	4.000 EUR
UX Reifegrad-/Standortbestimmung	15.000 EUR
Entwicklung UX-KPI System	10.000 EUR
Individuelles UX Enabling und Strategieberatung	
UX-Coaching und Enabling	1.250 EUR / Tag
UX Interim und Strategieentwicklung	1.575 EUR / Tag

Die dargestellten Preise stellen „ab-Preise" dar für eine Full-Service Durchführung. 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

eresult –
User Experience Experts im Einsatz