

User Experience  
bei STRATO

## User Experience bei STRATO

Vor vier Jahren haben sich die ersten Kollegen und Kolleginnen bei STRATO intensiver mit der Bedienbarkeit unserer STRATO Produkte beschäftigt. Damals noch mit recht überschaubaren Möglichkeiten. Bis heute sind wir als Abteilung User Experience, kurz UX, sehr stark gewachsen und haben viel dazu gelernt. Daher möchten wir den diesjährigen World Usability Day nutzen, um Euch mit dieser Broschüre einen kleinen Einblick in die spannende Arbeit der Abteilung User Experience bei STRATO zu geben.

Viel Spaß beim Lesen

## Inhalt

- 4** UX-Rollen bei STRATO
- 6** Die STRATO Guideline
- 7** UX und Scrum
- 8** UX-Scrumprozess am Beispiel
- 10** Akzeptanz schaffen und fördern
- 11** Unsere Tipps für UX-Teams
- 12** Abschlussarbeit bei STRATO
- 14** Feedback

# UX-Rollen bei STRATO

## Wie können wir mitwirken?

Nach der Einführung der agilen Entwicklungsmethode Scrum haben wir uns sehr intensiv mit den Rollen eines UXlers bei STRATO beschäftigt. Hierbei sind fünf User Experience-Rollen entwickelt worden.

## 1

### Constraints definieren

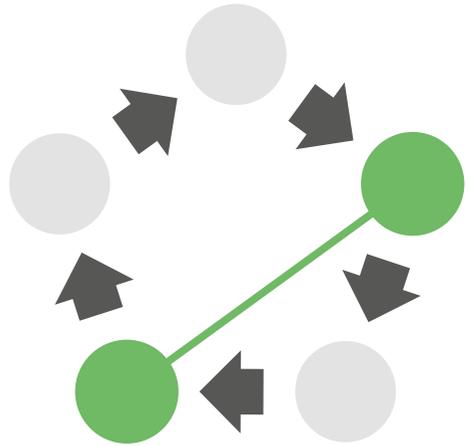
Wir, als UX-Abteilung, legen Rahmenbedingungen für Benutzerführung und Corporate Design fest, sogenannte Constraints. Diese werden in unserer Guideline ganz STRATO zur Verfügung gestellt.

Beispiel: Design von Logos, Icons, Tabellen, Fehlermeldungen usw.

## 2

### Beratung

Wir beraten Produktmanager und Product Owner in verschiedenen Phasen eines Projektes. So unterstützen wir z.B. in der Ideenfindung durch Researchmaßnahmen, wie Umfragen, Fokusgruppen oder Interviews.



## 3

### Teil des Scrum Entwicklerteams

Eine der wichtigsten Rollen ist die starke Integration in das Scrum Entwicklerteam. Hier nehmen wir an den verschiedenen Entwicklermeetings teil und stehen bei der technischen Umsetzung von UX-Vorgaben für Rückfragen zur Verfügung. Darüberhinaus prüfen wir als Teil der QS die Einhaltung von Constraints und Vorgaben. Die starke Integration in das Scrum Entwicklerteam ermöglicht es uns, Entwickler für UX-Themen zu sensibilisieren.

## 4

### Teil der Abteilung User Experience

Im UX-Sprint werden die einzelnen Aufgaben von dem UX-Team bearbeitet.

Wir führen Researchmaßnahmen wie Kontextstudien, Interviews oder Umfragen durch. In der Konzeptionsphase erstellen wir Scribbles, Wireframes, klickbare Prototypen und Designvorlagen. Diese werden iterativ mit Usability-Tests überprüft.

## 5

### Repräsentation des Nutzers

Als UX-Experte bei STRATO versetzen wir uns in die Rolle des Nutzers und vertreten dessen Interesse.

# Die STRATO Guideline

## User Experience zentral mit einem Klick

Wichtig für uns war bei der Erstellung der Guideline, dass sie für alle Mitarbeiter transparent erreichbar ist. Die Guideline ist eine Sammlung von verschiedenen UX-Themen, wie den Personas, dem Bereich User Insights, dem Styleguide und den Interaction Patterns.

## Personas

In einer bereichsübergreifenden Arbeitsgruppe haben wir 10 Personas, basierend auf 15 repräsentativen Studien und Untersuchungen, erstellt. Personas helfen uns dabei, dem Nutzer ein Gesicht zu geben und diffuse Vorstellungen der Zielgruppe zu konkretisieren. Mittlerweile sind die Personas ein fester Bestandteil in den verschiedensten Prozessen bei STRATO und kommen bereichsübergreifend zum Einsatz.

## Styleguide

Der Styleguide beschreibt eindeutige visuelle Anforderungen an unsere Produkte. Diese müssen bei der Entwicklung immer berücksichtigt werden. Hierzu gehören klare Designvorgaben für Gestaltungselemente wie Logos, Overlays oder Tabellen. Im Scrumprozess wird der Styleguide als Constraint (Rahmenbedingung) definiert.

## User Insights

In der UX-Abteilung führen wir regelmäßig Researches, Evaluationen und Tests durch. Die Ergebnisse von z.B. Usability-Tests veröffentlichen wir mit kleinen Videos im Bereich User Insights. Die Videos zeigen Probanden bei der Nutzung des Produktes. Auch Umfragen, Interview- oder Card Sorting-Ergebnisse werden hier veröffentlicht.

## Interaction Patterns

Die Interaction Patterns definieren alle grundlegenden Interaktionen zwischen Nutzer und Interface. Hier wird z.B. definiert, welche funktionalen Anforderungen an eine Suche oder eine Fehlermeldung gestellt werden.

# UX und Scrum

## Agiles Projekt- und Ressourcenmanagement im „Sprinttempo“

Scrum ist aus unserer Sicht eine ausgezeichnete agile Entwicklungsmethode. Einer der wichtigsten Vorteile besteht in der starken Fokussierung auf den späteren Nutzer und dessen spezielle Bedürfnisse. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass Scrum auch ausgezeichnet für UX-Abteilungen geeignet ist.

## Der UX-Scrumprozess

Wir arbeiten bei STRATO jetzt seit mehreren Jahren mit Scrum und haben hiermit sehr gute Erfahrungen gemacht. Die agile Entwicklungsmethode bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten, User Experience-Themen fest in den gesamten Entwicklungsprozess zu verankern. So werden z.B. User Stories immer aus Sicht einer Persona geschrieben und der Styleguide wird als Firmen-Constraint für die technische Umsetzung verstanden.

Auch innerhalb der UX-Abteilung organisieren wir unsere Arbeitsabläufe nach Scrum. Wir bearbeiten unsere Aufgaben in einem eigenen UX-Sprint. Dies hat den Vorteil, dass wir innerhalb der Abteilung über die Arbeit

des anderen informiert sind und, wenn es notwendig wird, auch schnell Ressourcen von einem Projekt zum anderen verschieben können. Zusätzlich können wir hier auch eigene UX-Themen transparent für alle im Team mit aufnehmen und so z.B. unsere eigenen Prozesse kontinuierlich optimieren oder neue UX-Methoden erlernen. Des Weiteren takten die Product Owner ihre Stories so ein, dass sie bei uns fertig werden und fließend in den Entwicklersprint übergehen. Den Entwicklersprint begleiten wir dann als Teil des Scrum Entwicklerteams und sind auch bei allen wichtigen Team-meetings vertreten.

## UX-Scrumprozess am Beispiel

Hier seht ihr eine vereinfachte Darstellung unseres User Experience Scrumprozesses am Beispiel des STRATO Erfolgstrainers. Der Prozess orientiert sich am Modell von Lynn Miller und Mike Cohn.

Die STRATO Erfolgstrainer sollen den Nutzer aktiv in der Vorbereitung über die Einrichtung bis zur Optimierung eines Projektes unterstützen.

<http://erfolgstrainer.strato.de>

### UX-Sprint

In Workshops mit den Product Owners werden alle wichtigen Rahmenbedingungen für den STRATO Erfolgstrainer besprochen. Erste Wireframes, basierend auf den Interaction Design Patterns, werden erstellt und als Teil der User Story an das Entwicklerteam übergeben.

### UX-Sprint

Die Bedienbarkeit der Wireframes wird mit Hilfe von Usability-Tests überprüft.

Wireframes werden optimiert und zu Prototypen ausgebaut.

### Entwicklersprint

UX-Vorgaben werden als Teil der User Story mit in den Sprint genommen und umgesetzt. Der Styleguide wird als Constraint verstanden. Der UX-Experte steht während des gesamten Sprints für Fragen zur Verfügung.



## UX-Sprint

Die Bedienbarkeit der Prototypen aus dem vorherigen UX-Sprint wird getestet und um Funktionen erweitert. Eine Designvorlage, basierend auf Vorgaben des Corporate Design, wird erstellt und an das Entwicklerteam übergeben.

## Projektabschluss

Zum Ende des Projektes ist ein Usability-Test aller bisher umgesetzten Funktionen für den STRATO Erfolgstrainer vorgesehen.

Letzte Anpassungen werden vor Livegang in einem weiteren Entwicklersprint durchgeführt.

## Entwicklersprint

Technische Umsetzung des Prototypen.

## Entwicklersprint

Technische Umsetzung der Designvorlage.

# Akzeptanz schaffen und fördern

Die Kunst Usability zum firmenweiten Grundbedürfnis zu machen

Es gibt eine Vielzahl an Möglichkeiten, die Akzeptanz von Usability im Unternehmen zu erhöhen. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass vor allem eine offene und transparente Arbeitsweise sehr wichtig ist. Nachfolgend haben wir spannende Ideen zusammengetragen.

## Regelmäßiger UX-Letter

Der UX-Letter soll alle STRATO Mitarbeiter per E-Mail und per RSS-Feed über spannende neue Untersuchungen informieren.

Wir versuchen auch, den Namen „UX-Letter“ in der Firma zu etablieren.

## Umsetzung einer UX-Guideline

Die UX-Guideline ist für alle STRATO Mitarbeiter verfügbar. Hier werden wichtige UX-Themen, wie der Styleguide, die Personas, User Insights und die Interaction Patterns übersichtlich dargestellt.

## Firmeninterne Live-Übertragung von Usability-Tests

Wir übertragen in regelmäßigen Abständen Usability-Tests als Live-Stream in einen Konferenzraum. Hier können alle STRATO Mitarbeiter den Kunden bei der Nutzung unserer Produkte zusehen. Wichtig ist aus unserer Sicht, dass immer ein UX-Experte im Konferenzraum moderiert.

## Integration von Entwicklern und Produktmanagern bei der GUI-Konzeption

Wir versuchen, Produktmanager und Entwickler bei der GUI-Konzeption im geeigneten Maß zu integrieren. Hiermit haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht. Dies geschieht meist in kleineren Workshops.

## Präsentation und Diskussion von Untersuchungsergebnissen

Wir stellen wichtige Untersuchungsergebnisse den einzelnen Scrum-/Kanbantteams in kleinen Meetings vor und kommunizieren unsere Empfehlungen bzw. unsere nächsten Schritte. Zusätzlich werden wichtige UX-Erkenntnisse übersichtlich und verständlich aufbereitet und für alle STRATO Mitarbeiter im Intranet als Kurzreport zum Download angeboten.

## Konzeption und firmenweite Einführung von Personas

Personas haben sehr viele Vorteile. Unter anderem haben sie uns dabei geholfen, die Akzeptanz von Usability im Unternehmen zu verbessern.

## Unsere Tipps für UX-Teams

Basierend auf unseren Erfahrungen haben wir hier die spannendsten und interessantesten Tipps für UX-Teams aufgelistet.

1

Kenne, lebe und kommuniziere deine Rolle im Unternehmen.

2

Beziehe alle Projektbeteiligten im geeigneten Maß in deine Arbeit mit ein.

3

Nimm Feedback zu deiner Arbeit immer ernst und kommuniziere transparent deine Entscheidungen.

4

Arbeite proaktiv – Warte nicht darauf, dass Kollegen und Kolleginnen auf dich zugehen.

5

Hole Kollegen und Kolleginnen ab, präsentiere und kommuniziere deine Arbeitsergebnisse.

6

Versuche dein Gegenüber zu verstehen, um gezielt auf Skepsis einzugehen, am besten gemütlich bei einem Kaffee.

7

Lass dich von hartnäckigem Widerstand nicht frustrieren, finde für dich zusätzliche Aufgaben, die du unabhängig bearbeiten kannst.

8

Achte drauf, dass du mit den Projektbeteiligten die gleiche "Sprache" sprichst.

9

Vergiss nie, wofür es letztendlich geht: es geht um wirtschaftlichen Erfolg.

# Abschlussarbeit bei STRATO

Hier findest du eine Auflistung möglicher Abschlussarbeiten in der Abteilung User Experience bei STRATO am Standort Berlin. Falls du Interesse hast, schick uns deine aussagekräftige Kurzbewerbung mit Themenwunsch (gerne auch eigene Ideen in den unten genannten Bereichen) per E-Mail an: [personal@strato.de](mailto:personal@strato.de)

## Mobile Anwendungen / mobiles Web

- Analyse des Marktpotenzials für STRATO Produkte im mobilen Web und prototypische Umsetzung ausgewählter Anwendungen
- Bestandsaufnahme vorhandener mobiler Bedienkonzepte für verschiedene Endgeräte
- Einsatzbereiche, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren beim Testen und Optimieren von mobilen STRATO Produkten
- Seniorenfreundliche Gestaltung der Benutzerführung von mobilen Endgeräten: kritische Bestandsaufnahme und Ableitung von Handlungsempfehlungen

## Personas

- Analyse der Datenquellen für bereits existierende und neue Personas sowie Einführung von Personas für den STRATOWeiten Gebrauch
- Erstellung einer Guideline für den Aufbau und die Nutzung von nationalen und internationalen Personas
- Nutzung bzw. Integration von Personas innerhalb agiler Prozesse

## Marktforschung und Umfragen

- Umfrage-Guideline zur Erstellung und zum Versand von Umfragen
- Analyse der STRATO Bestandskunden und Kundensegmentierung
- Erstellung eines Umfragetestplans basierend auf verschiedenen Umfrageparametern (Tag, Uhrzeit etc.): Welche Parameter liefern die höchste Konversion?
- Einsatzmöglichkeiten und Grenzen bei der Verwendung von Umfragen
- Zukunft von Domains: Welche Bedeutung haben Domains in der Zukunft? Inwieweit machen soziale Netzwerke Domains überflüssig?

## User Research-Analysen

- Usability-Test: Vorhandene Usability-Test-Prozesse analysieren, optimieren und an die speziellen STRATO Bedürfnisse anpassen
- Eye Tracking: Herausforderungen und Einsatzmöglichkeiten von Eye Tracking bei STRATO
- Card Sorting: Verfahren, Einsatzbereiche und Weiterentwicklungsmöglichkeiten
- Mental Models: Verfahren, Einsatzbereiche und Einsatzmöglichkeiten bei STRATO

## Messbarkeit von UX

- ROI (Return On Investment): UX-Erfolge messbar machen und durch Zahlen belegen
- User Experience innerhalb agiler Prozesse messbar machen
- Untersuchung der UXI Matrix und möglichen Integration bei STRATO
- Benchmark von UX: Entwicklung von UX-Benchmarkmethoden zur regelmäßigen Durchführung von Ist-Analysen
- Die Bedeutung von Ästhetik. Wie wirkt sich der visuelle Faktor einer Website auf die Konversionsrate aus? Untersuchung verschiedener Messmethoden zur Beurteilung einer Website.

## Sonstiges

- Internationale Bestellprozesse: Länder- und kulturübergreifende Anforderungen und Erwartungen an Bestellprozesse
- Aufbau einer Elementebibliothek für die Erstellung von Wireframes und Prototypen

# Feedback

Gib uns Feedback zu dieser Broschüre!  
Wir würden uns freuen.  
Hierfür haben wir ein Formular vorbereitet,  
welches über den unten stehenden QR-Code  
oder über den Link erreichbar ist.



[https://umfrage.strato.de/  
rogator/UserExperience/WUD/](https://umfrage.strato.de/rogator/UserExperience/WUD/)

Egal wo ich bin,  
meine Daten sind schon da.

## HiDrive – der geniale Online-Speicher

100 GB  
Speicher

Für ein  
ganzes  
Jahr

0, –  
€/Mon.\*

### Was macht HiDrive so genial?

- Fotos, Musik und Dokumente einfach online speichern
- Weltweiter Zugang (per Smartphone, Tablet-PC, Notebook)
- Dateien austauschen und erfolgreich zusammenarbeiten
- Optimaler Schutz vor Datenverlust – ideal als Online-Backup

[strato.de/hidrive](http://strato.de/hidrive)



