

Erfolgsfaktoren einer nachhaltigen organisatorischen Etablierung von User Experience Teams in Unternehmen am Beispiel der mobilkom austria group

Tobias Herrmann
 mobilkom austria
 Obere Donaustrasse 33
 1020 Wien
 t.herrmann@mobilkom.at
 www.mobilkomaustria.com

Abstract

Der Beitrag dokumentiert eine Reihe von Erfolgsfaktoren, die als positive (Akzeptanz-)Treiber einer nachhaltigen organisatorischen Etablierung von User Experience Teams in Unternehmen fungieren können. Dargestellt werden neben inhaltlichen Schwerpunkten wie z. B. der Erhebung von User Experience Kennzahlen für die Corporate Balanced Score Card oder der Konzeption eines spezifischen Messkonzepts »User Experience ROI« auch prozessuale Aspekte (fixe Integration in den Linienprozess der Produktentwicklung).

Des weiteren sind strukturell-organisatorische sowie »weiche« Faktoren wie »Marketing und IT verstehen lernen« oder Corporate User Experience Mindset im Blickfeld des strukturierten Erfahrungsberichts.

Keywords

Organisatorische Verankerung, Usability/UE

1.0 Einleitung

Im Mittelpunkt des vorliegenden Beitrags steht die exemplarische Diskussion von Faktoren, die in unterschiedlicher (Bindungs-)Stärke eine erfolgreiche und somit nachhaltige Etablierung von User Experience Teams (UE Teams) im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses bedingen (können). Es handelt sich hierbei um einen strukturierten Erfahrungsbericht aus Perspektive des UE Teams der mobilkom austria group. Während bereits beim letztjährigen UPA Track 2004 in Paderborn u. a. Rahmenbedingungen, Prozessverständnis sowie Aufgabenspektrum der damaligen Usability Plattform präsentiert wurden (Herrmann, 2004), wird nun zunächst ein Überblick über die zentralen Neu- bzw. Weiterentwicklungen des vergangenen Jahres sowie aktuelle strategische und operative Perspektiven des neugeformierten UE Teams gegeben.

2.0 Status UE Team in der mobilkom austria group

Zentraler Meilenstein in der Entwicklung der (ehemaligen) Usability Plattform war Ende 2004 die organisatorische Neugeformierung des UE Teams innerhalb der Abteilung Market Intelligence. Mit diesem Schritt wurde von Seiten des mobilkom austria Managements einerseits die bisherige Arbeit positiv bestätigt, andererseits ein weiteres eindeutiges Signal zur Benutzer- und Bedürfnisorientierung im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses von mobilen Datenapplikationen gesetzt. Die organisatorische Implementierung des UE Teams wurde dabei von folgenden Neuerungen begleitet:

- Strategie: Neupositionierung als Competence Center für die Themen Usability/UE innerhalb der mobilkom austria group in operativer sowie

beratender Funktion; konsequenter Ausbau des anforderungsspezifischen Beratungsansatzes

- Evolution of Mindset: In Anlehnung an Normans Definition greift der Begriff User Experience deutlich weiter als Usability allein, und integriert so die ganzheitliche Perspektive auf die kundenseitige Interaktion mit unserem Unternehmen (mit dem Ausgangspunkt der mobilen Produktnutzung)
- Tätigkeitsspektrum: Inhaltliche Erweiterung/Optimierung der Tätigkeitsfelder Usability Engineering und Testing, Entwicklung von UE Modellen, kontinuierliche Erhebung von UE Kennzahlen, Beratung, Analyse der Real-World Performance von mobilen Datenapplikationen, etc.

- Personalressourcen: Aufstockung der Personalressourcen innerhalb des UE Teams sowie Vernetzung dieser mit Produktmarketing Vodafone live! und M-Commerce (jeweils ein UE Manager); das UE Kernteam besteht somit aus 4 Personen (+ 1 Diplomand), im UE Forum sind zur Zeit weitere 7 Personen aus unterschiedlichen Fachbereichen aktiv
- Prozess: Fixe, und somit verbindliche Verankerung in den Produktentwicklungs- und Produktoptimierungsprozess von mobilen Datendiensten /-applikationen

3.0 Erfolgsfaktoren zur nachhaltigen Integration des UE Teams der mobilkom austria group

Nachfolgend werden also jene Faktoren dargestellt, die sich für das UE Team in der mobilkom austria group als positive (Akzeptanz-)Treiber einer nachhaltigen Verankerung in der Konzernstruktur erwiesen haben. Diese Beschreibung erhebt keineswegs den Anspruch auf Vollständigkeit, zudem handelt es sich hier um spezifische Erfahrungen innerhalb der mobilkom austria group, die möglicherweise in anderen Unternehmen zu weniger starken Effekten führen (könnten).

3.1 Corporate UE Mindset

Als Meilenstein einer nachhaltigen organisatorischen Integration ist – in der Retrospektive – der mittel- bis langfristige (Diskussions-)Prozess zu sehen, gemeinsam mit allen Unternehmensbereichen eine gemeinsame »Vision des Erlebens« unserer mobilen Datendienste aus Kundenperspektive zu schaffen. Als einer der wichtigsten Motivatoren und Treiber dieser Entwicklung darf ein UE Team in seiner Argumentation und strategischen

Ausrichtung nicht missionarisch auftreten, sondern muss vielmehr pragmatisch-konstruktiv im Austausch mit allen Beteiligten den kleinsten gemeinsamen Nenner suchen – und diesen dann sukzessive gemeinsam ausbauen. Das UE Mindset der mobilkom austria group wird mittlerweile vom Top-Management getragen und bildet eine konsequente Kunden- und Bedürfnisorientierung ab, mit der sich das Unternehmen klar von seinen Marktkonkurrenten abhebt:

- UE Vision 1: »Wir bieten unseren Kunden Services mit Mehrwert in mobilen Nutzungskontexten.«
- UE Vision 2: »Unsere mobilen Dienste sind easy2use.«
- UE Vision 3: »Unsere mobilen Produkte ermöglichen unseren Kunden eine angenehme und positive First User Experience.«

Mit diesem Corporate UE Mindset gelingt es, das Spannungsfeld zwischen Innovations- und Qualitätsführerschaft optimal zu schließen – und das in einer Branche, in der es von zentraler Bedeutung ist, mit technologischen und funktionalen Neuentwicklungen den »First Move« zu setzen.

Benefits:

- Eine gemeinsame Zielrichtung und gemeinsame Verantwortung für die Performance von Produkten
- Klares Commitment zu UE durch das operative und strategische Umfeld

3.2 Fixe Integration in Linienprozess Produktentwicklung

Klares Ziel eines jeden UE Teams muss die fixe Integration von Usability/UE Maßnahmen in den Linienprozess der Produktentwicklung sein. Nur auf diesem Weg wird sich das Ziel eines verbindlichen UE (Integrations-)Prozesses realisieren lassen. Der Produktverantwort-

liche ist somit verpflichtet, spezifische UE Maßnahmen bis zum Launch gemeinsam mit dem UE Manager zu diskutieren. Im Rahmen eines solchen Beratungsgesprächs werden (analog zu den Phasen des Projektmanagements) UE Arbeitspakete, Timings, Ressourcenpläne definiert. Im Falle der mobilkom austria group UE Teams wurden im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses optionale und verpflichtende Teilprozesse aus UE Perspektive definiert und diese mit den Bereichen Strategic Development und Marketing abgestimmt. Dieser Zugang über isolierte, unabhängige Prozesse/Tätigkeitsfelder garantiert, dass sämtliche UE Maßnahmen nicht zu einem IT-Nebenschauplatz degradiert werden und so Gefahr laufen, während der Realisierung evtl. zurückpriorisiert zu werden.

Aktuell sind folgende Prozesse/Tätigkeitsfelder als verpflichtend definiert:

- UE Beratungssitzung bei Projektstart
- Usability Test (Pre-Launch) (Bei Nicht-Einhaltung des Prozesses sind Eskalationsprozesse vorgesehen.)

Optionale Prozesse/Tätigkeitsfelder:

- Anforderungsanalyse
- Konzeptevaluation
- Usability + Workflow (Re)Engineering/Prototyping
- Tracking Real-World Usage

Das UE Methodenportfolio ist flexibel/modular strukturiert – für jede Anforderung vonseiten des Produktmanagers kann so gemeinsam eine optimale, produktspezifische Lösung entwickelt werden. Die operative Durchführung obliegt dem UE Team, externen Partnern sowie IT/Marketing.