



Einfach intuitiv - Usability als Erfolgsfaktor

Gabriel, Anna; Rösen, Sandra; Stöver, Ingo; Uhe, Marcel

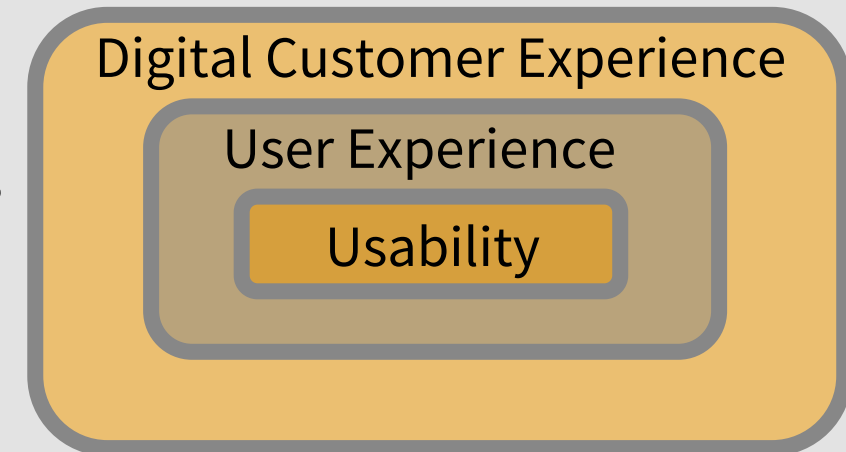
Definition und Einordnung von Usability in die DCX

Einfach intuitiv – Usability als Erfolgsfaktor

„Gebrauchstauglichkeit“

- Effizient! Deckt es ein Bedürfnis beim Kunden?
- Effektiv! Erzielt es seinen Zweck?
- Nützlich! Ist der Nutzungsaufwand minimal?

Hoher Grad an Usability bedeutet, dass ein Produkt intuitiv zu nutzen ist.



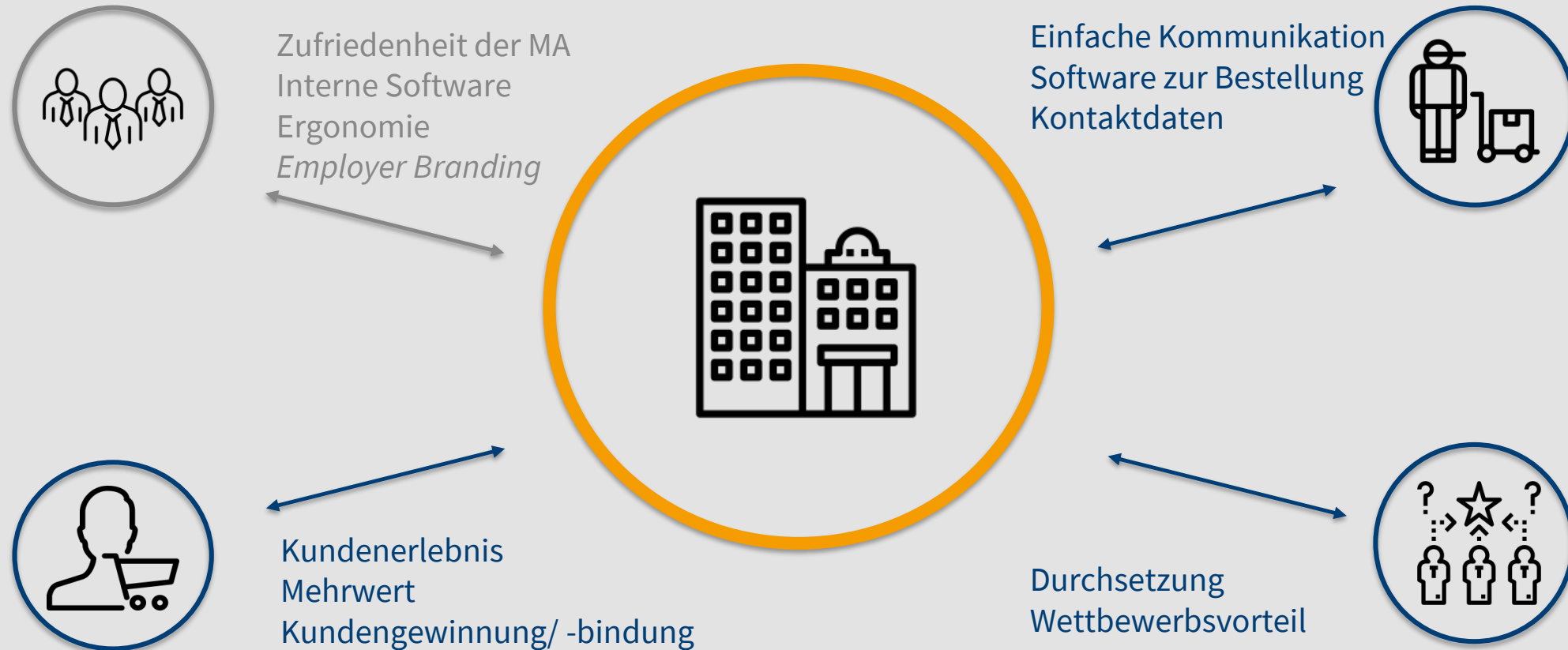
Vielfalt im Digitalen & Analogen

Einfach intuitiv – Usability als Erfolgsfaktor



Wer ist betroffen?

Einfach intuitiv – Usability als Erfolgsfaktor



Relevanz & Besonderheiten für B2B-KMU

Einfach intuitiv – Usability als Erfolgsfaktor



Generierung von Leads



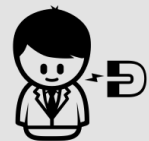
Fortlaufender Kontakt



Kaufabschlüsse



Weiterempfehlungen



Employer Branding



Weniger verfügbare Mittel



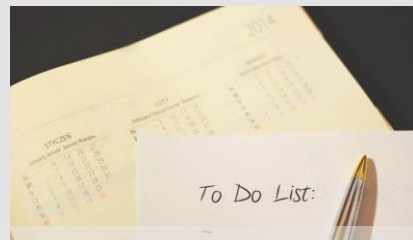
Nachholbedarf bei B2B-KMU



Wettbewerbsvorteil

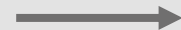
Wie misst man Usability? - Sechs Schritte zum Erfolg

Einfach intuitiv – Usability als Erfolgsfaktor



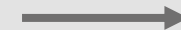
(1) Ziele

Online Kaufprozess optimieren



(2) Benutzer

Potenzielle Nutzer: Handwerks- und Industrie-Unternehmen (divers)



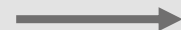
(3) KPIs

Benötigte Klicks bis zum Kaufabschluss
Conversion Rate



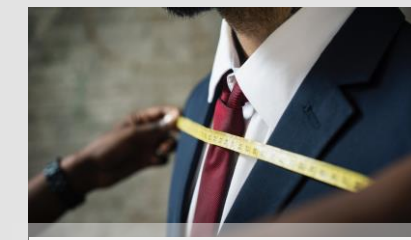
(4) Priorisierung

1. Conversion Rate
2. Benötigte Klicks bis zum Kaufabschluss



(5) Tools

Google Analytics



(6) Messergebnisse

3% schlechter als im Vorjahr
→ Webshop-Struktur vereinfachen

Was nun?

Einfach intuitiv – Usability als Erfolgsfaktor



Usability = Erfolgsfaktor



Einfache Gestaltung



Den Kunden nicht viel nachdenken lassen!



Usability-Tests



Hochschulkooperation



Leitfaden mit Tipps zur Gestaltung



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Gabriel, Anna; Rösen, Sandra; Stöver, Ingo; Uhe, Marcel