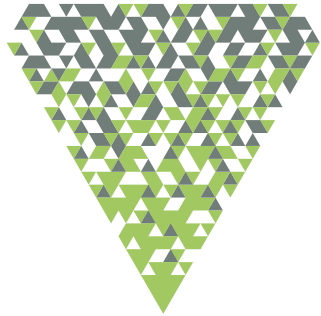




Die Grenzen der Nutzerzentrierung

Warum es sinnvoll ist, den Nutzer nicht in den
Mittelpunkt zu stellen

Christian Becker @Working Products 2020

Download: productable.de/wpkonf#5



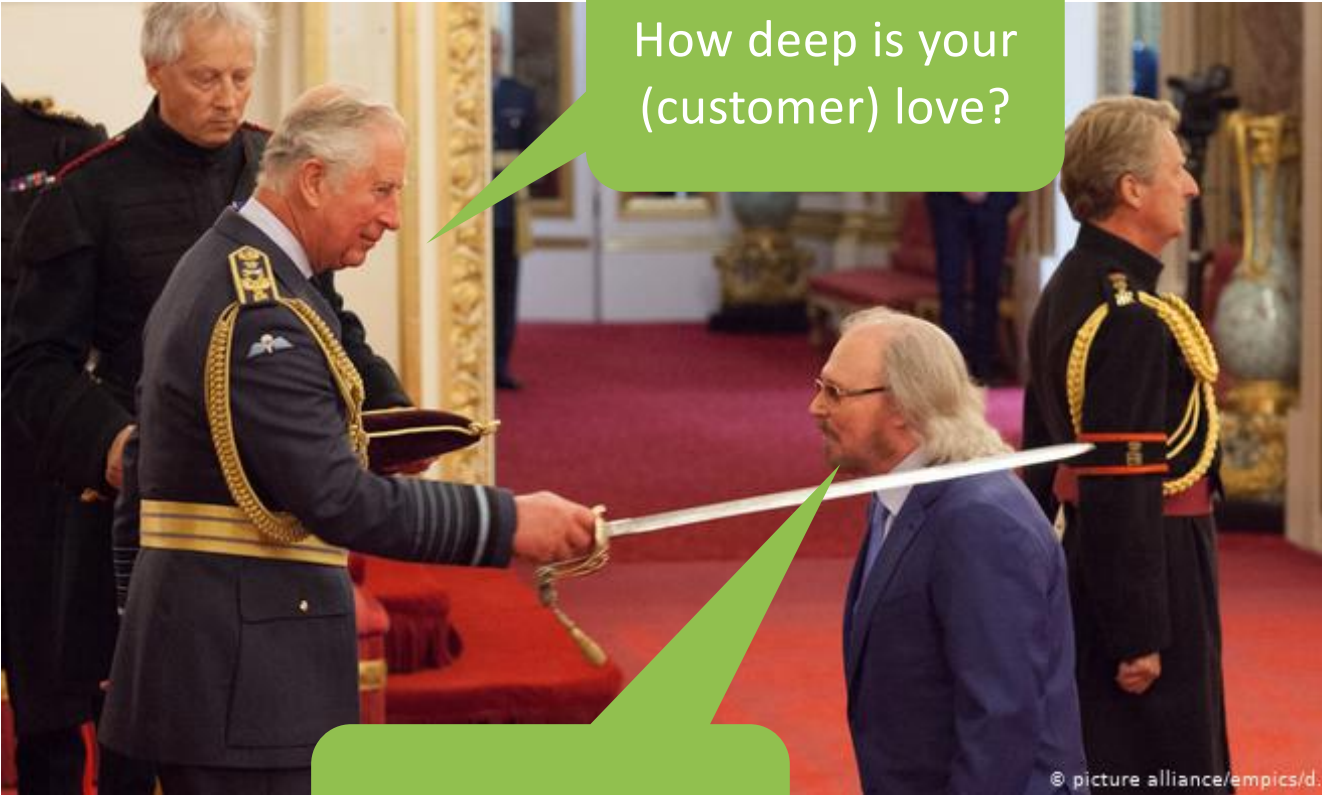
„Im Sommer 2019 werden wir dann die erste Bank in Deutschland sein, die komplett agil arbeitet. Agil bedeutet: Man soll sich gegenseitig helfen, aber so, dass der andere wirklich etwas dabei lernt. Man sollte dem Kollegen also nicht zu viel Arbeit abnehmen.“

Nick Jue (CEO ING Germany)



How deep is your
(customer) love?





How deep is your
(customer) love?

USER-CENTRICITY!



“We see our customers as invited guests to a party, and we are the hosts. It’s our job every day to make every important aspect of the customer experience a little bit better.”

Jeff Bezos

Booking.com

„Everything you do has to be customer-centric. If the customer doesn't find what he or she wants, they will leave and never come back.”

Peter Verhoeven (Ex-MD EMEA)

Grundannahme:

Nutzerzentrierung → erfolgreiches Produkt

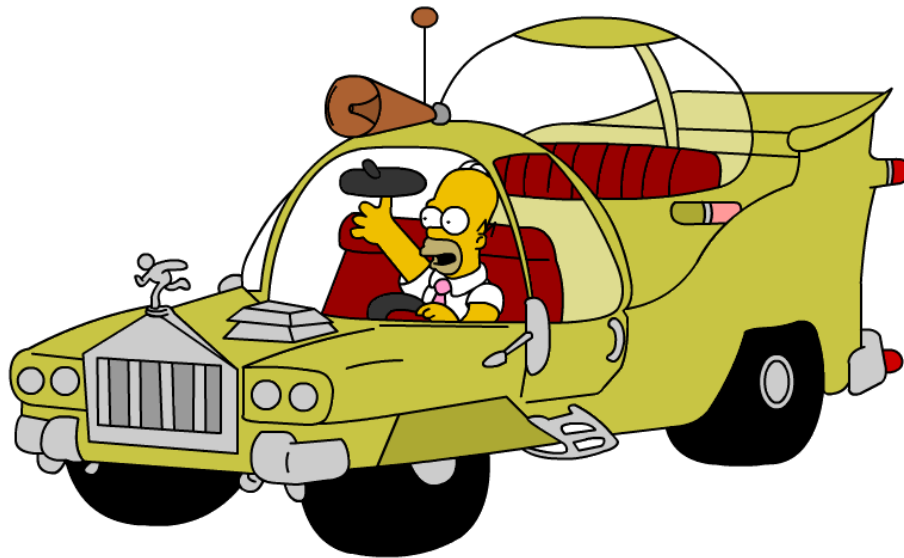
Alles tun, um den Kunden
zufrieden zu stellen

Alle Entscheidungen an den
Bedürfnissen des Kunden ausrichten



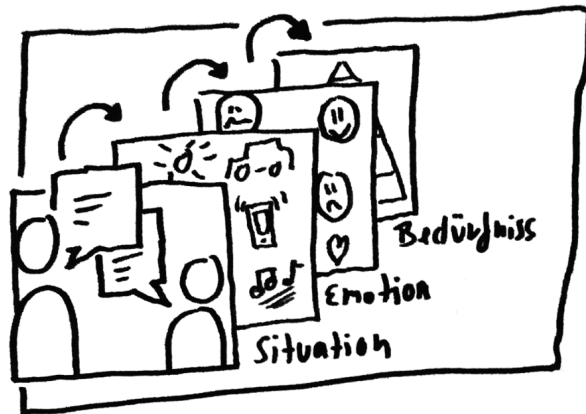
Zufriedene, loyale Kundenbeziehungen
und langfristige Wettbewerbsvorteile

Nutzerzentrierung $\neq$



Nutzerzentrierung =

Verständnis



Validierung

Lösung

Grundannahme:

Nutzerzentrierung → erfolgreiches Produkt

Wachstum & Erfolg?



Kundennutzen steigern!

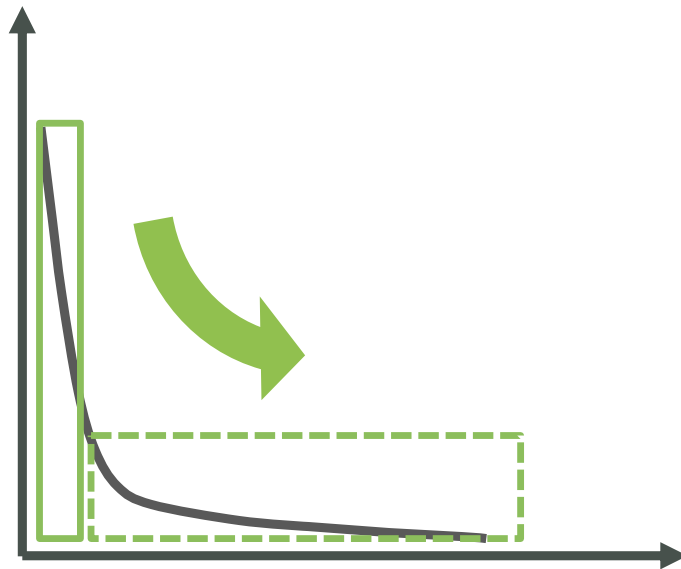
Kundennutzen steigern?



1. Longtail abdecken
2. User Journey verlängern
3. Nutzergruppen erweitern

1. Longtail abdecken

Kundennutzen

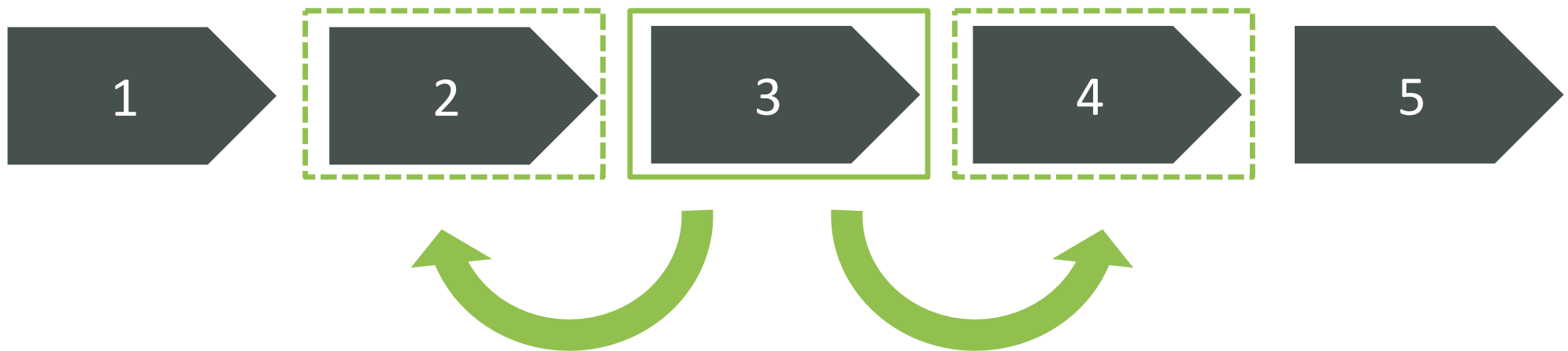


Funktionen

1. Longtail abdecken

- Schnell relevante Inhalte finden
→ Zusätzliches Filterkriterium
- Einfach und schnell bezahlen
→ Neue Bezahlmethode
- Produkt einfach bedienen
→ Neue Sprache
- Aufwand minimieren
→ Neue Schnittstellen

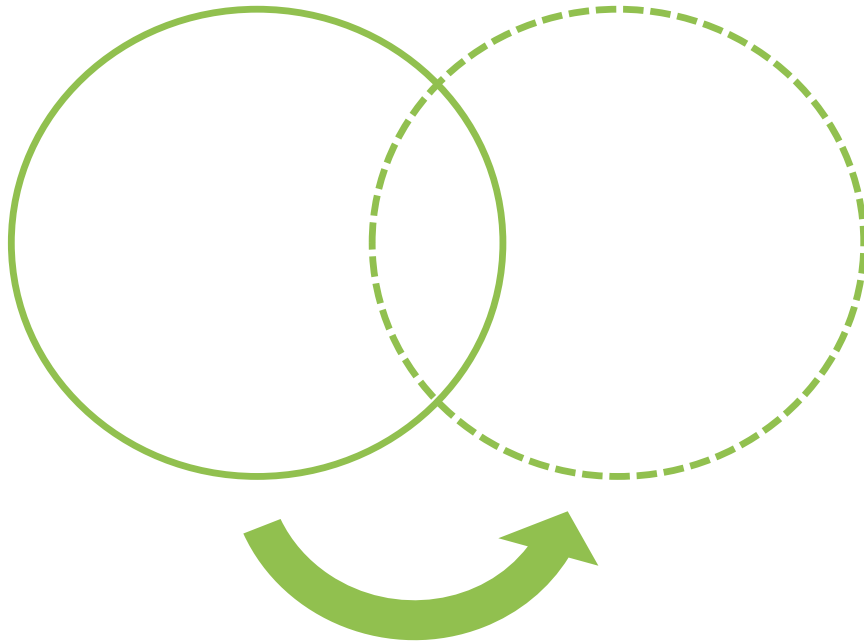
2. User Journey verlängern



2. User Journey verlängern

- Kleinanzeigenplattformen → Bezahlabwicklung
- Einkaufslisten-App → Einkaufsbestellung und -abwicklung
- E-Commerce → Produktberatung
- E-Commerce → Versicherung

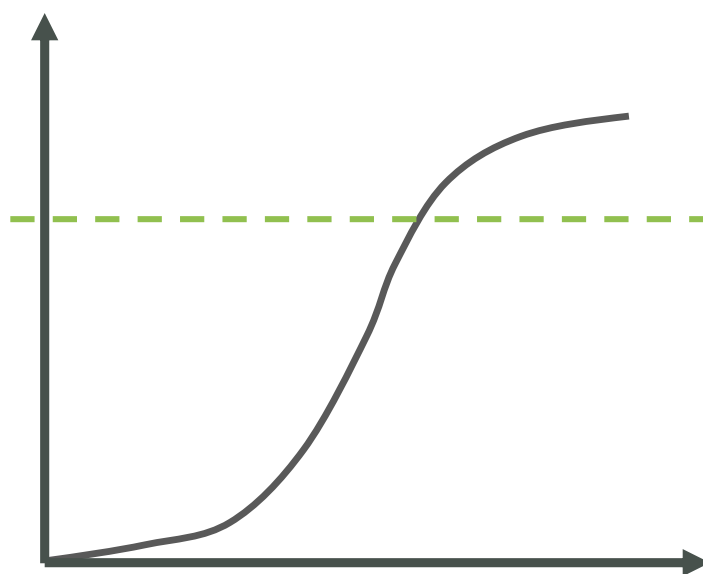
3. Nutzergruppen erweitern



3. Nutzergruppen erweitern

- Verwaltungssoftware für kleine Arztpraxen (1-4 Mitarbeiter)
→ größere Arztpraxen (5 bis 20 Mitarbeiter)
- Wetter-App für den schnellen, täglichen Gebrauch
→ ambitionierte Hobby-Meteorologen
- Social-Media-Plattform
→ Werbeplacements

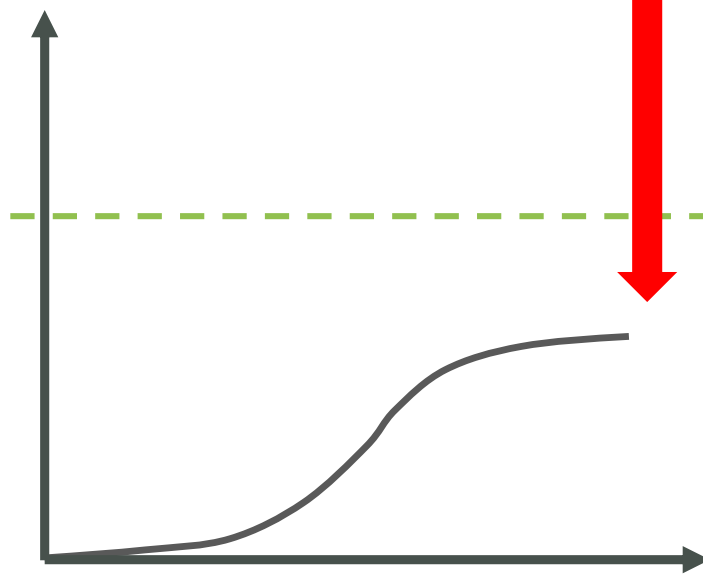
Kundennutzen A



Ab hier wird
es spannend

Aufwand

Kundennutzen A + B + C + ...



Aufwand

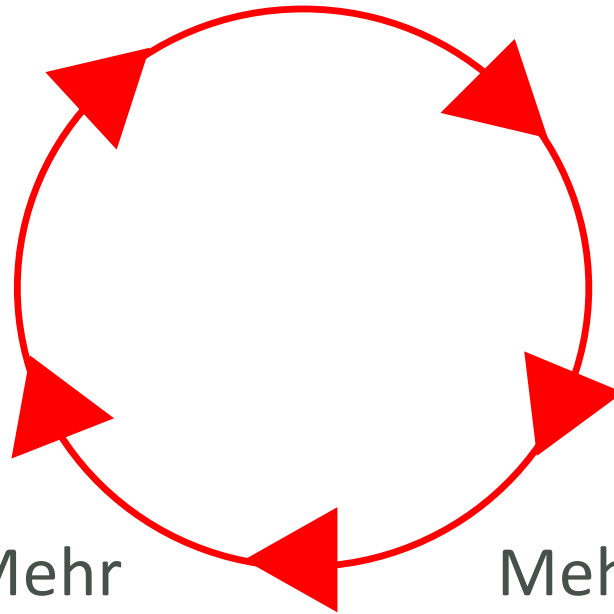
Wachstumslücke

Abnehmender
Grenzertrag
Kundennutzen

Mehr
Nutzerzentrierung

Mehr
Komplexität

Mehr
Funktionen



Net Promotor Score

1. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie dieses Unternehmen einer Freundin/einem Freund oder einer Kollegin/einem Kollegen weiterempfehlen werden?

Gar nicht wahrscheinlich

Äußerst wahrscheinlich

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

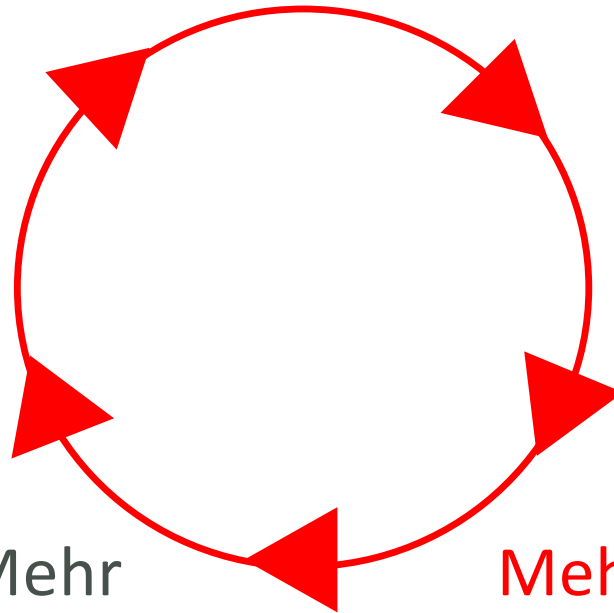
Wachstumslücke

Abnehmender
Grenzertrag
Kundennutzen

Mehr
Nutzerzentrierung?

Mehr
Komplexität

Mehr
Funktionen?





“We see our customers as invited guests to a party, and we are the hosts. It’s our job every day to make every important aspect of the customer experience a little bit better.”

Jeff Bezos



*“We see our customers as invited guests to a party, and we are the hosts. It’s our job every day to make **every important aspect** of the customer experience a little bit better.”*

Jeff Bezos

Kernnutzen @ **amazon**

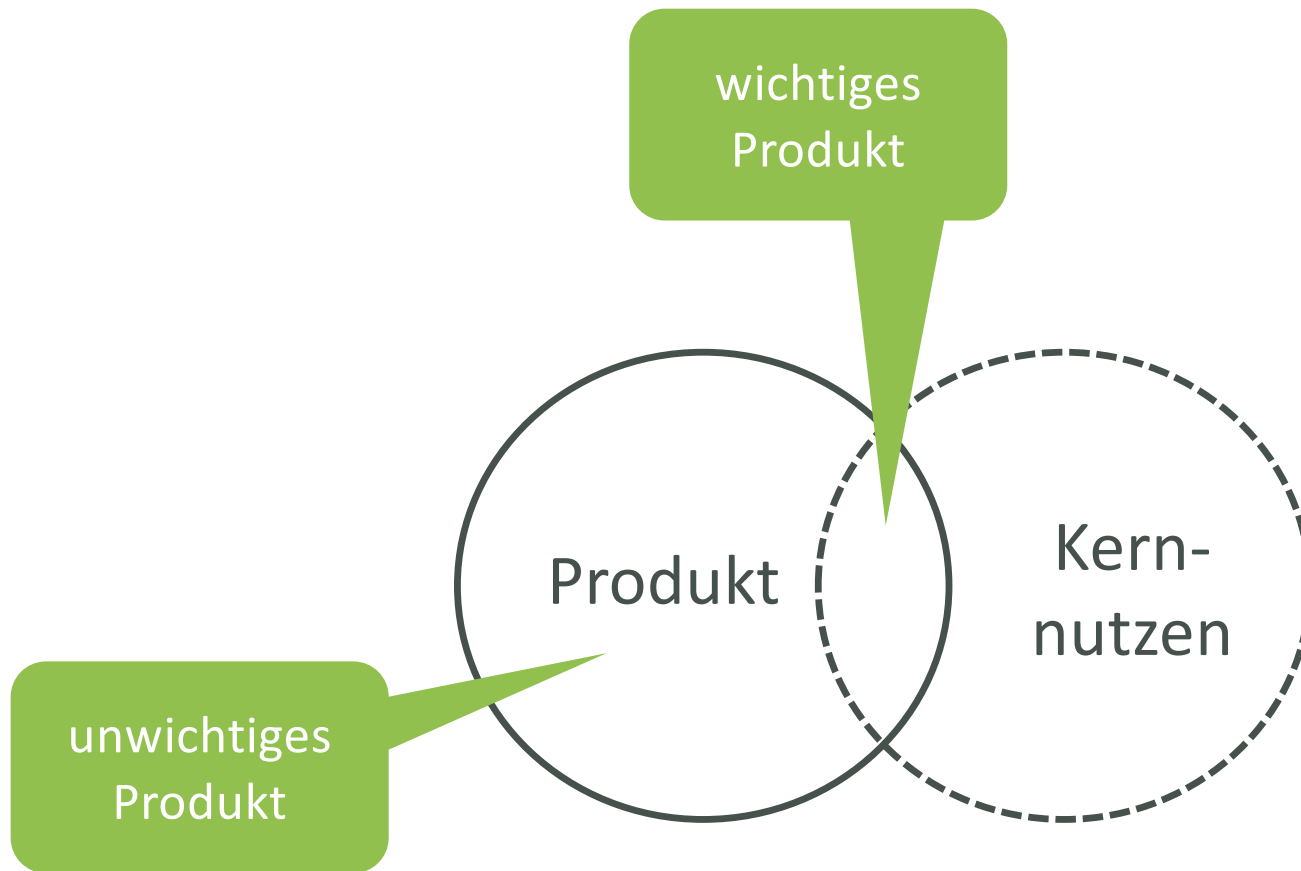
- Große Auswahl
- Simpler Checkout
- Lieferperformance & Retouren

Kernnutzen @ **amazon**

- Große Auswahl
- Simpler Checkout
- Lieferperformance & Retouren



Category Management, Logistik,
Produkt, Customer Support, ...



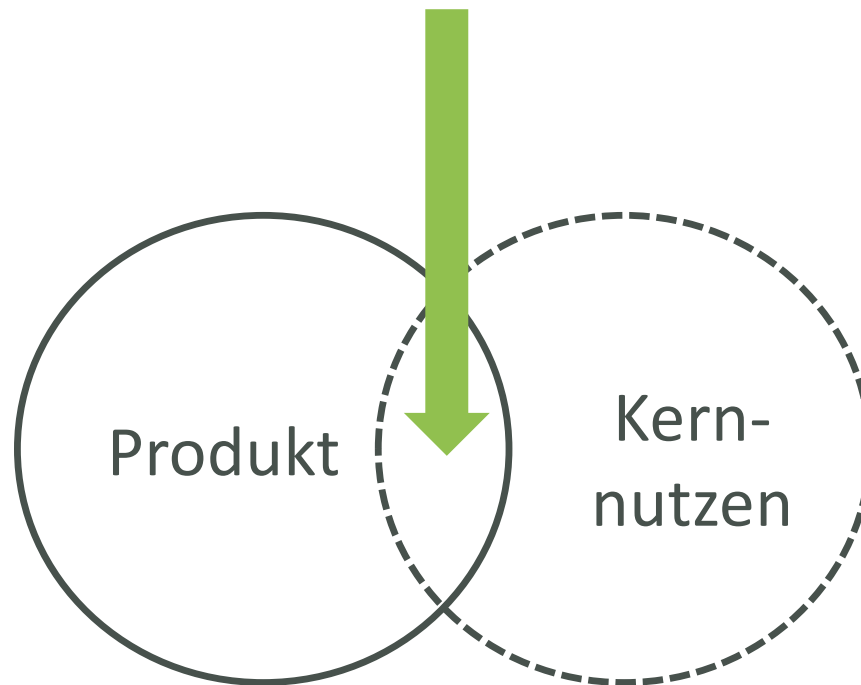


Mein Konto

 Meine Bestellungen Sendung nachverfolgen, Artikel zurückgeben oder erneut kaufen	 Anmelden und Sicherheit Anmeldedaten, Name und Mobiltelefonnummer bearbeiten	 Prime Vorteile und Zahlungseinstellungen anzeigen
 Adressen Adressen und Lieferpräferenzen für Bestellungen und Geschenke bearbeiten	 Zahlungsarten Zahlungsarten bearbeiten oder hinzufügen	 Geschenkgutscheine & Amazon-Konto aufladen Gutschein einlösen, Saldo einsehen oder Amazon-Konto aufladen
Digitale Inhalte und Geräte Amazon Drive Apps und mehr Audible Einstellungen Inhalte und Geräte Games und Software Music Einstellungen Video Einstellungen Digital- und Geräte-Forum	E-Mail-Benachrichtigungen, Mitteilungen und Werbung Personalisierte Werbung Kommunikationseinstellungen Message center Alexa-Shopping-Benachrichtigungen	Weitere Zahlungsmöglichkeiten 1-Click-Einstellungen Amazon.de VISA Karte Amazon Pay Amazon Coins Rabattgutscheine Einkaufen mit Punkten AmazonFresh Pfandrückgabe
Bestell- und Shopping-Einstellungen Amazon currency converter Spracheinstellungen ändern Archivierte Bestellungen Listen Profil Umsatzsteuer-Identifikationsnummer	Andere Konten Verkaufen bei Amazon Unternehmenskonto erstellen Amazon Web Services Audible-Abo Login mit Amazon Twitch Einstellungen Amazon Second Chance	Shopping-Programme Meine virtual Dash Buttons Amazon Pantry Spar-Abo-Artikel
Abonnements E-Mail Prime Video Channels		

Nutzerzentrierung $\neq$ Maximierung des Kundennutzens

Nutzerzentrierung = Maximierung von genau definierten
Kernnutzen für genau definierte Kundensegmente



Erfüllungsgrad
Nicht-Kernnutzen



Booking.com

„Everything you do has to be customer-centric. If the customer doesn't find what he or she wants, they will leave and never come back.”

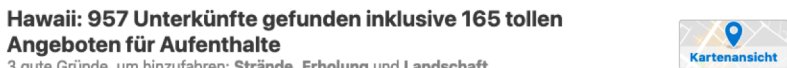
Peter Verhoeven (Ex-MD EMEA)

Kernnutzen @ **Booking.com**

- Große Auswahl
- Günstiger Preis
- Sofort buchbar

 **79% der Unterkünfte sind an Ihren Reisedaten auf unserer Seite nicht verfügbar.** 

Falls Sie flexibel sind, könnten Sie andere Reisedaten ausprobieren, um mehr verfügbare Unterkünfte zu sehen.



Unsere Top-Tipps	Preis (niedrigster zuerst)	Bewertung und Preis	Sterne ▼	Am besten bewertet	...
------------------	----------------------------	---------------------	----------	--------------------	-----



Kapaa Shores Hotel ★★★★☆

[Kapaa](#) · [Auf der Karte anzeigen](#) · · Strand in der Nähe

1 andere Person hat in den letzten 10 Minuten nach Ihren Reisedaten gesucht

Zuletzt gebucht für Ihre Daten vor 7 Stunden auf unserer Seite

Super Preis-Leistungs-Verhältnis

Standardzimmer – 

Nur noch 1 Zimmer dieser Art auf unserer Seite verfügbar

Ohne Risiko: Sie können später stornieren, also sichern Sie sich diesen tollen Preis noch heute.

Sehr gut
2.040 Bewertungen

8,4

3 Nächte, 2 Erwachsene

€ 498

inkl. Steuern und Gebühren

KOSTENLOSE Stornierung

Ihr Zimmer wählen >



Aparthotel

Aston Kona By The Sea

★★★★



Fabelhaft

716 Bewertungen

8.7

Kailua-Kona · [Auf der Karte anzeigen](#) · Strand in der Nähe



Sie haben es verpasst!

Ihre Daten sind beliebt – wir haben hier keine Zimmer mehr! Unten gibt's mehr Angebote.

Suche

Reiseziel/Name der Unterkunft:
Hawaii

Check-in-Datum
11 Mittwoch, 11 Dezember 2...

Check-out-Datum
14 Samstag, 14 Dezember 2...

3 Nächte

2 Erwachsene

Keine Kinde 1 Zimmer

☐ Ich reise geschäftlich

Suche



Filtern nach:

Ihr Budget

- ☐ € 0 - € 50 pro Nacht 3
- ☐ € 50 - € 100 pro Nacht 28
- ☐ € 100 - € 150 pro Nacht 111
- ☐ € 150 - € 200 pro Nacht 245
- ☐ € 200 + pro Nacht 716

Beliebte Filter

- ☐ Spa & Wellnesscenter 81
- ☐ 5 Sterne 30
- ☐ Frühstück inbegriffen 111
- ☐ Sauna 71
- ☐ Nur verfügbare Unterkünfte anzeigen
- ☐ Haustiere erlaubt 49
- ☐ Spa & Wellnesscenter 81
- ☐ Innenpool 13

79% der Unterkünfte sind an Ihren Reisedaten auf unserer Seite nicht verfügbar.
Falls Sie flexibel sind, könnten Sie andere Reisedaten ausprobieren, um mehr verfügbare Unterkünfte zu sehen.

Hawaii: 957 Unterkünfte gefunden inklusive 165 tollen Angeboten für Aufenthalte

3 gute Gründe, um hinzufahren: Strände, Erholung und Landschaft

Kartenansicht

Unsere Top-Tipps Preis (niedrigster zuerst) Bewertung und Preis Sterne Am besten bewertet

Days Inn by Wyndham Maui Oceanfront ★★ Sehr gut 8,0
698 Bewertungen

Wailea · Auf der Karte anzeigen · Strand in der Nähe

Super Preis-Leistungs-Verhältnis

Zimmer mit Queensize-Bett – Nichtraucher – 2 Personen

3 Nächte, 2 Erwachsene

€ 461
einschließlich Steuern und Gebühren

Ihr Zimmer wählen

Kauai Shores Hotel ★★★ Sehr gut 8,4
2.040 Bewertungen

Kapaa · Auf der Karte anzeigen · Strand in der Nähe

1 andere Person hat in den letzten 10 Minuten nach Ihren Reisedaten gesucht

Zuletzt gebucht für Ihre Daten vor 7 Stunden auf unserer Seite

Super Preis-Leistungs-Verhältnis

Standardzimmer – 2 Personen

Nur noch 1 Zimmer dieser Art auf unserer Seite verfügbar

Ohne Risiko: Sie können später stornieren, also sichern Sie sich diesen tollen Preis noch heute.

KOSTENLOSE Stornierung

2 Erwachsene

€ 498
einschließlich Steuern und Gebühren

Ihr Zimmer wählen

Aparthotel Aston Kona By The Sea ★★★★★ Fabelhaft 8,7
716 Bewertungen

Kailua-Kona · Auf der Karte anzeigen · Strand in der Nähe

Sie haben es verpasst!
Ihre Daten sind beliebt – wir haben hier keine Zimmer mehr! Unten gibt's mehr Angebote.



vs.



Monetarisierung $\neq$ Nutzerzentrierung?

Nutzerzentrierung =



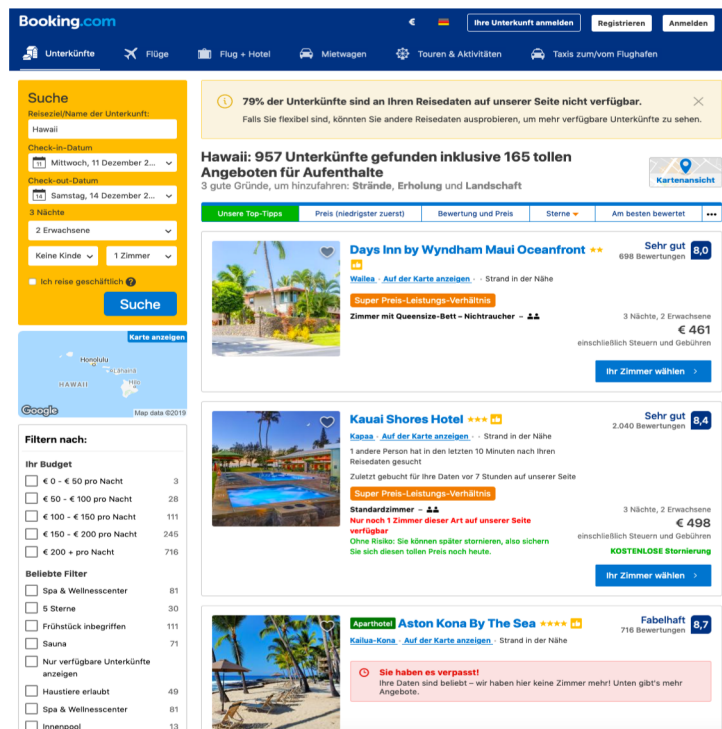
Nutzer

UND



Business

Rechtliche und moralische Grenzen?



Booking.com

Suche
Reiseziel(Name der Unterkunft):
Hawaii

Check-in-Datum:
Mittwoch, 11 Dezember 2...

Check-out-Datum:
Samstag, 14 Dezember 2...

3 Nächte
2 Erwachsene

Keine Kinder
1 Zimmer

Ich reise geschäftlich

Suche

Karte anzeigen

79% der Unterkünfte sind an Ihren Reisedaten auf unserer Seite nicht verfügbar.
Falls Sie flexibel sind, könnten Sie andere Reisedaten ausprobieren, um mehr verfügbare Unterkünfte zu sehen.

Hawaii: 957 Unterkünfte gefunden inklusive 165 tollen Angeboten für Aufenthalte
3 gute Gründe, um hinzufahren: Strände, Erholung und Landschaft

Unsere Top-Tipps | Preis (niedrigster zuerst) | Bewertung und Preis | Sterne | Am besten bewertet

Days Inn by Wyndham Maui Oceanfront ★★
Sehr gut 6,0
698 Bewertungen
Walea - Auf der Karte anzeigen - Strand in der Nähe
Super Preis-Leistungs-Verhältnis
Zimmer mit Queensize-Bett - Nichtraucher - 2
3 Nächte, 2 Erwachsene
€ 461
einschließlich Steuern und Gebühren
Ihr Zimmer wählen

Kauai Shores Hotel ★★★
Sehr gut 8,4
2.040 Bewertungen
Kapea - Auf der Karte anzeigen - Strand in der Nähe
1 andere Person hat in den letzten 10 Minuten nach Ihren Reisedaten gesucht
Zuletzt gebucht für Ihre Daten vor 7 Stunden auf unserer Seite
Super Preis-Leistungs-Verhältnis
Standardzimmer - 2
Nur noch 1 Zimmer dieser Art auf unserer Seite verfügbar
Ohne Risiko: Sie können später stornieren, also sichern Sie sich diesen tollen Preis noch heute.
3 Nächte, 2 Erwachsene
€ 498
einschließlich Steuern und Gebühren
KOSTENLOSE Stornierung
Ihr Zimmer wählen

Aparthotel | Aston Kona By The Sea ★★★★★
Fabelhaft 8,7
716 Bewertungen
Kailua-Kona - Auf der Karte anzeigen - Strand in der Nähe
Sie haben es verpasst!
Ihre Daten sind beliebt - wir haben hier keine Zimmer mehr! Unten gibt's mehr Angebote.

Filtern nach:

Ihr Budget

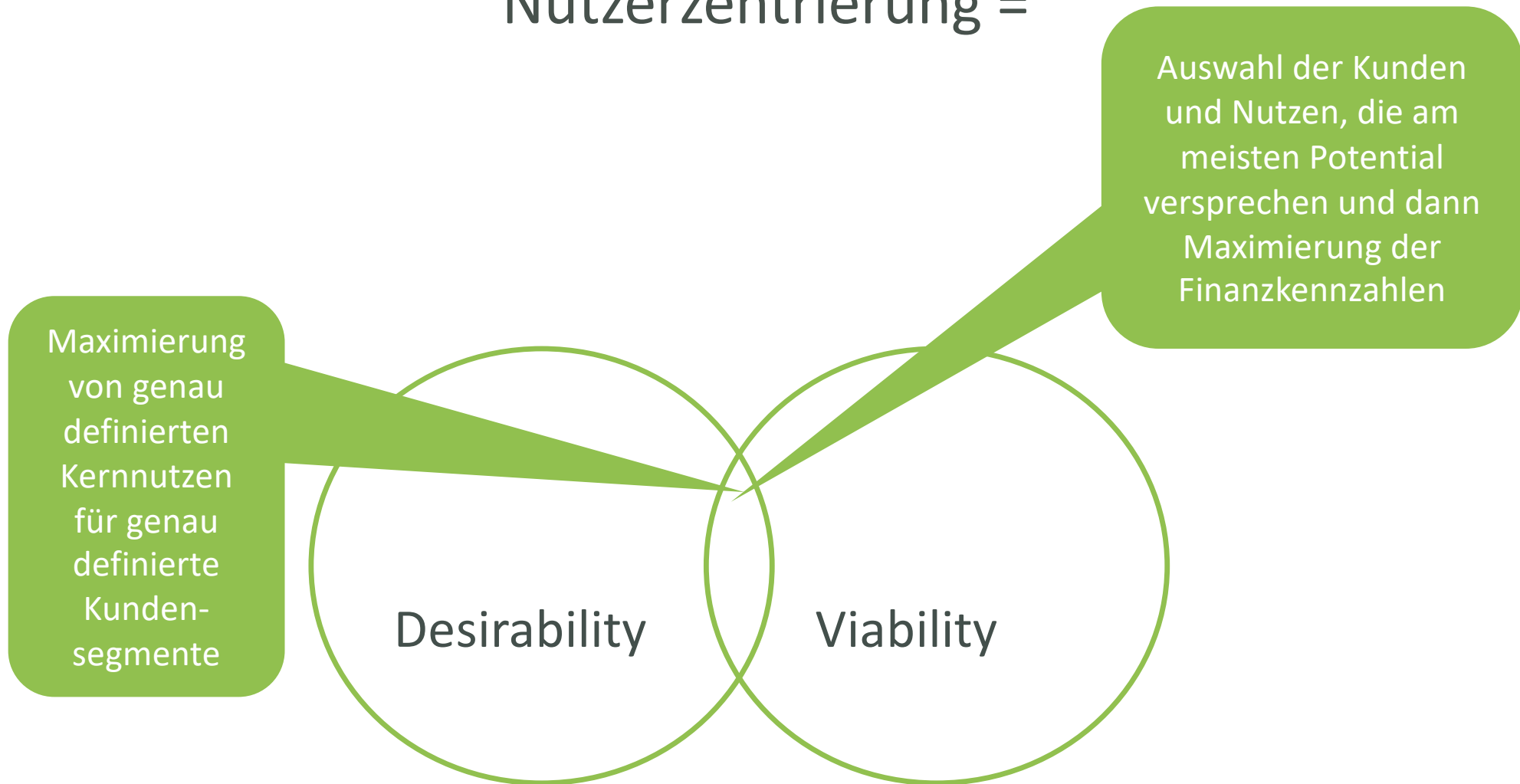
- € 0 - € 50 pro Nacht 3
- € 50 - € 100 pro Nacht 28
- € 100 - € 150 pro Nacht 111
- € 150 - € 200 pro Nacht 245
- € 200 + pro Nacht 716

Beliebte Filter

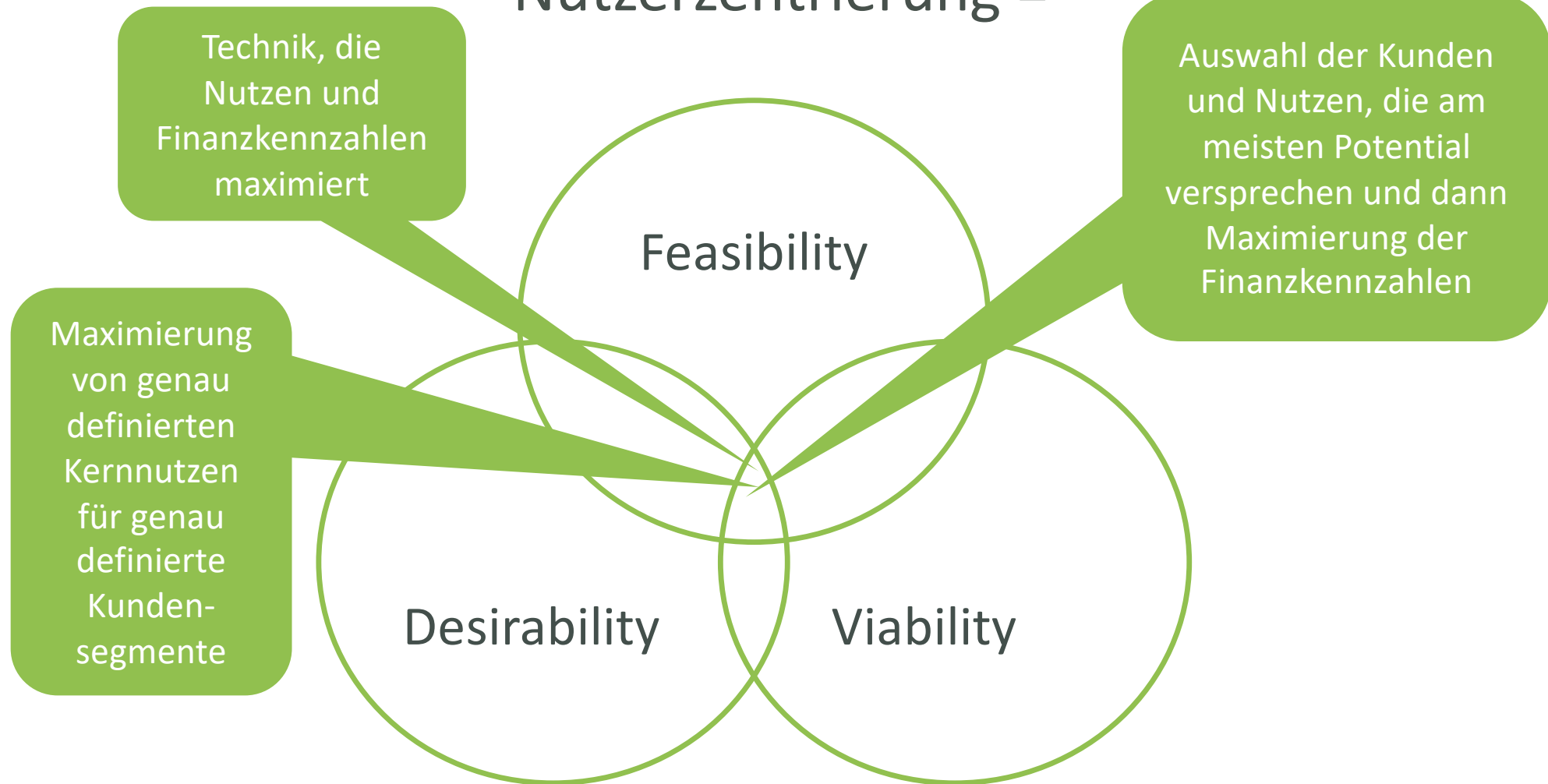
- Spa & Wellnesscenter 81
- 5 Sterne 30
- Frühstück inbegriffen 111
- Sauna 71
- Nur verfügbare Unterkünfte anzeigen
- Hauttiere erlaubt 49
- Spa & Wellnesscenter 81
- Innenpool 13



Nutzerzentrierung =



Nutzerzentrierung =





„Im Sommer 2019 werden wir dann die erste Bank in Deutschland sein, die komplett agil arbeitet. Agil bedeutet: Man soll sich gegenseitig helfen, aber so, dass der andere wirklich etwas dabei lernt. Man sollte dem Kollegen also nicht zu viel Arbeit abnehmen.“

Nick Jue (CEO ING Germany)



Christian Becker
christian@productable.de
productable.de/blog

Download: productable.de/wpkonf#5