

## Zielstellung

Das Ziel dieses Pilotprojekts war es, das Start-Up XVESTOR.APP dabei zu unterstützen, eine User Experience Concept Exploration (UX CE) durchzuführen. Diese Variante der Tagebuchstudie soll dabei helfen, die Sorgen und Wünsche der potentielle Kunden bezüglich ihrer Altersvorsorge und finanziellen Investitionen zu erkunden. In der durch Corona geprägten Situation wurde die Methode rein virtuell durchgeführt. Die Erkenntnisse daraus ermöglichen die Gestaltung des perfekten Finanzberaters in Form einer Mobile-App.

## Vorgehen und Methode

In regelmäßigen Abständen kam es zu remote-Treffen zwischen XVESTOR.APP und dem Kompetenzzentrum, um gemeinsam eine UX CE zu konzipieren. Dafür wurden Videokonferenzen und digitale Whiteboards verwendet, um kreativen Austausch und Ideenfindung möglich zu machen. In der Corona-Situation musste auch die UX CE remote stattfinden. Hierfür wurden verschiedene Materialien und Kreativaufgaben erarbeitet und den Teilnehmenden per Post zugesendet. Diese bearbeiteten die Aufgaben über mehrere Tage hinweg und dokumentierten ihre Erfahrungen ähnlich wie in einem Tagebuch. XVESTOR.APP blieb während der Bearbeitungszeit in engem Kontakt zu den Teilnehmenden.



## Ergebnisse

Es wurden insgesamt acht TeilnehmerInnen aus der Zielgruppe rekrutiert, die über 10 Tage hinweg begleitet wurden. In dieser Zeit konnte XVESTOR.APP viele neue Erkenntnisse über ihre Zielgruppe gewinnen, die bei der weiteren Entwicklung der App eine wichtige Rolle spielen werden. So wurde beispielsweise deutlich, dass die TeilnehmerInnen der reinen Online-Finanzberatung wenig vertrauensvoll gegenüberstehen, und sich nach einem persönlichen Beratungserlebnis sehnen. XVESTOR.APP sieht sich durch dieses Ergebnis darin bestätigt, neben der Online-App auch persönliche Online-Beratungsgespräche für Ihre Kunden anzubieten.

## Ergebnisse

Diese und weitere Erkenntnisse, gepaart mit dem intensiven Kennenlernen von potentiellen KundInnen, hilft XVESTOR.APP dabei, konkrete Personas vor Augen zu haben, wenn es um neue Designentscheidungen für die App geht. „Würde diese Funktion auch David aus der UX CE gefallen?“ Die Fähigkeit, sich während des Designprozesses in seine KundInnen hineinversetzen zu können, ist Grundvoraussetzung, um tolle Produkte zu entwickeln. Nur wenn man zuvor in direkten Kontakt mit den KundInnen getreten ist, kann eine derartige Einfühlungsvermögen erreicht werden.



Die Abbildung zeigt die zur UX Concept Exploration versendete Studienpakete

## Über XVESTOR.APP



XVESTOR.APP ist ein Start-Up aus Stuttgart, das mit Know-how aus dem Finanzsektor und einer innovativen App eine günstige und individuelle Finanzberatung ermöglichen möchte. XVESTOR.APP ist davon überzeugt, dass das langfristige Investieren in den Finanzmarkt eine sinnvolle Ergänzung zur staatlichen Rentenversicherung ist. Es stellt eine risikoarme und nachhaltige Möglichkeit der Altersvorsorge dar. XVESTOR.APP möchte ihre KundInnen bei ihren ersten Schritten in den Finanzmarkt sinnvoll unterstützen.



„Viele Dienstleister im Finanzmarkt reden gerne über Kunden, aber nicht mit den Kunden, wir sind froh hier etwas anders gemacht zu haben – wir sind neue Wege gegangen: Wir fragen den Kunden was er will und versuchen es für ihn umzusetzen“

Dr. Thomas Schön, XVESTOR.APP

## Weitere Informationen:

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/pilotprojekt-xvestor>  
Ansprechpartner: Doris Janssen, [doris.janssen@iao.fraunhofer.de](mailto:doris.janssen@iao.fraunhofer.de)

Bildquelle: XVESTOR.APP