

UUX Roadshow

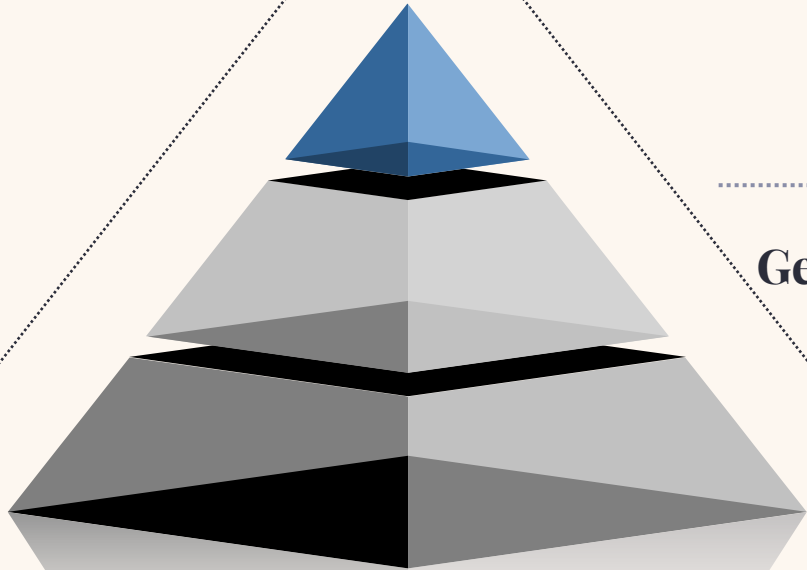


User Experience Design

USER EXPERIENCE / NUTZUNGSERLEBNIS



USABILITY



Freude

Gebrauchstauglichkeit

Funktionalität



Quelle: Erweiterte Definition, basierend auf ISO 9241-210



Consumer Experience



Herausforderungen

- Produkte, Marken und Dienstleistungen werden zunehmend austauschbar (Kroeber-Riel 1984, S. 210)
- Produktqualität und Preis sind nicht mehr ausschlaggebend (Salzmann 2007, S. 1)
- Neue Anforderungen durch junge Kundschaft der „Digital Natives“, insbes. durch deren besondere Consumer Journey (Schneiders 2013, S. 263)



Definition

Die Consumer Experience setzt sich zusammen aus allen einzelnen Erfahrungen, die ein Kunde mit dem Unternehmen an den einzelnen Kontaktpunkten macht und besteht aus Elementen funktionaler und emotionaler Natur (Holbrook 1999, S. 10; Gentile et al. 2007, S. 399)

Customer Experience Dimensionen



Sozial

Interaktion mit Anderen,
Kontakt und soziale
Gefüge, das Gefühl „dazu“
zu gehören



Kognitiv

Fokussiert auf den
Intellekt des Kunden und
regt zum Denken an –
bildet die Basis für die
mentale
Auseinandersetzung



Verhaltens- orientiert

Physische Erfahrungen,
Nutzungs- bzw.
Einsatzszenarien,
Verwendungsmöglichkeiten
und grundsätzliches
Verhalten



Sensorisch

Stimuli aus der Umwelt,
die durch die
menschlichen Sinne
wahrgenommen werden

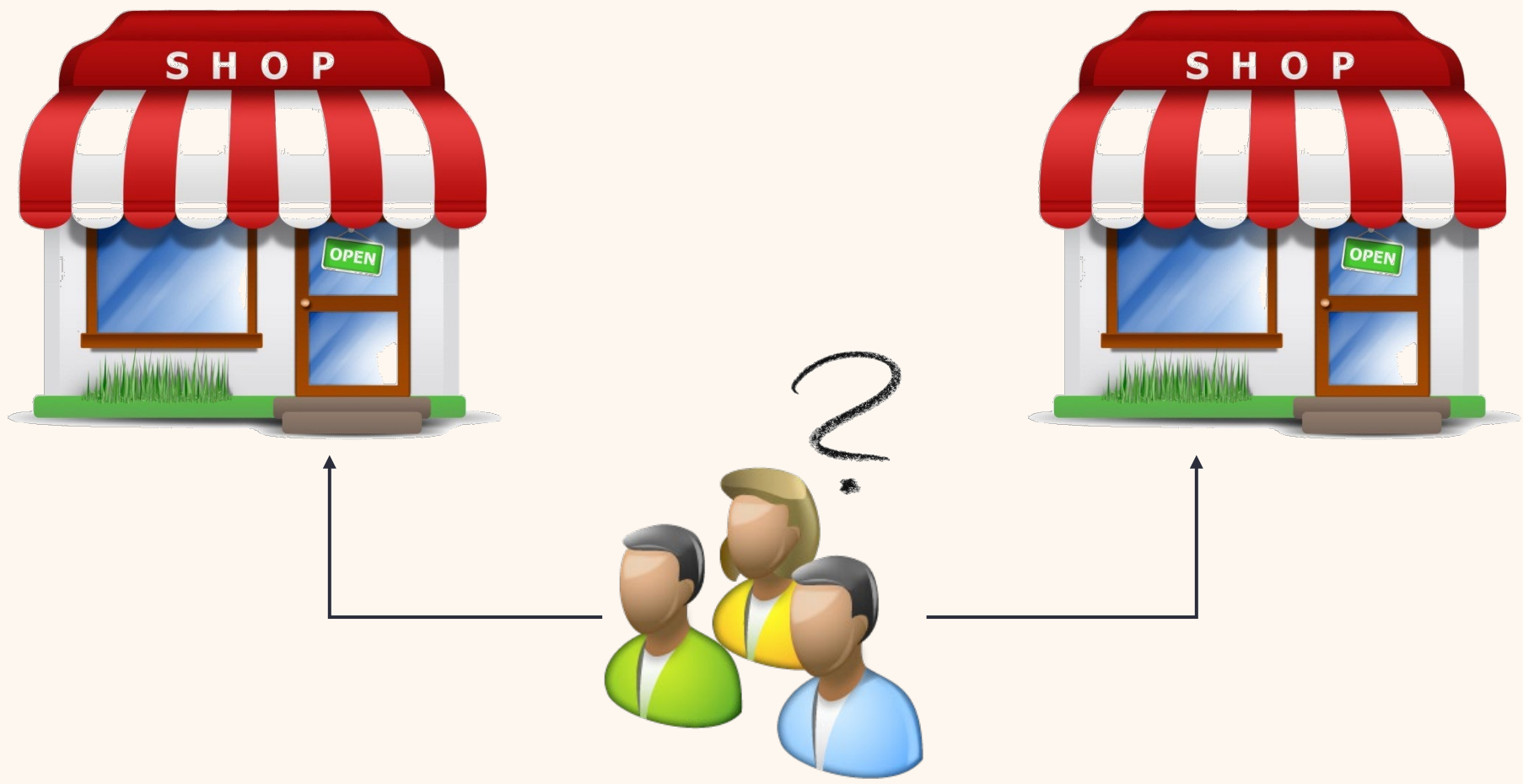


Affektiv

Emotionen und
Stimmungen, positive
Gefühle dem Anbieter
gegenüber – beinhaltet
auch hedonistische
Motive, Freude und
Erregung

HUMAN CENTERED DESIGN

Quelle: Schmitt & Mangold 1999





DIFFERENZIERUNG ÜBER
SERVICES



WANDEL DER KANÄLE



NEUE
HERAUSFORDERUNGEN



SHOPPING EXPERIENCE



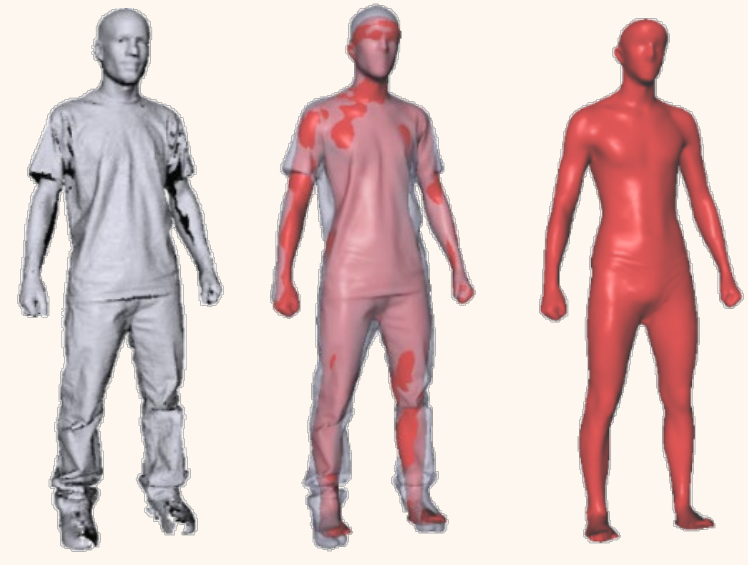
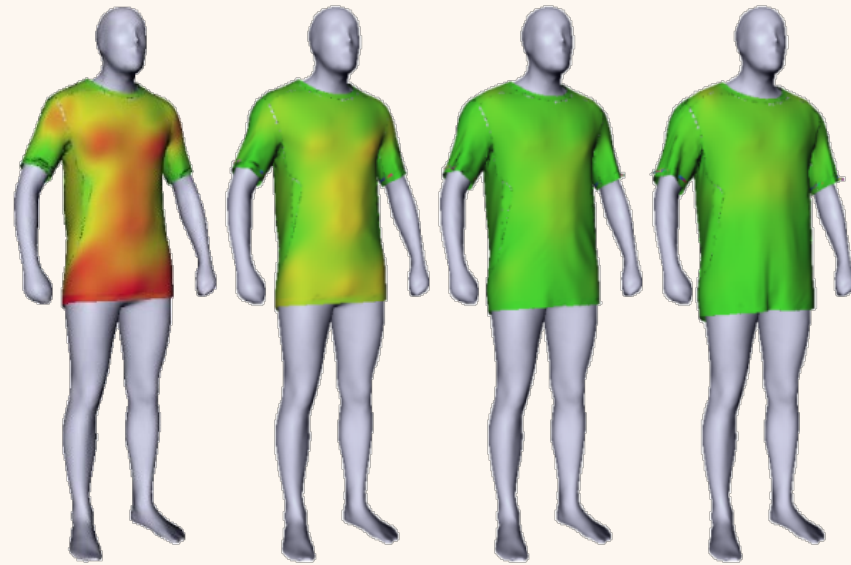
NEUE HERAUSFORDERUNGEN





Low Cost Body Scanner

- Implementierung auf Basis günstiger Tiefenkameras (MS Kinect)
- Realisierung als Heim- und Retail-Variante
- Genauigkeit: +/- 1cm bzw. +/- 3cm





Comparison



01



03



05



07



09



02



04



06



08



10

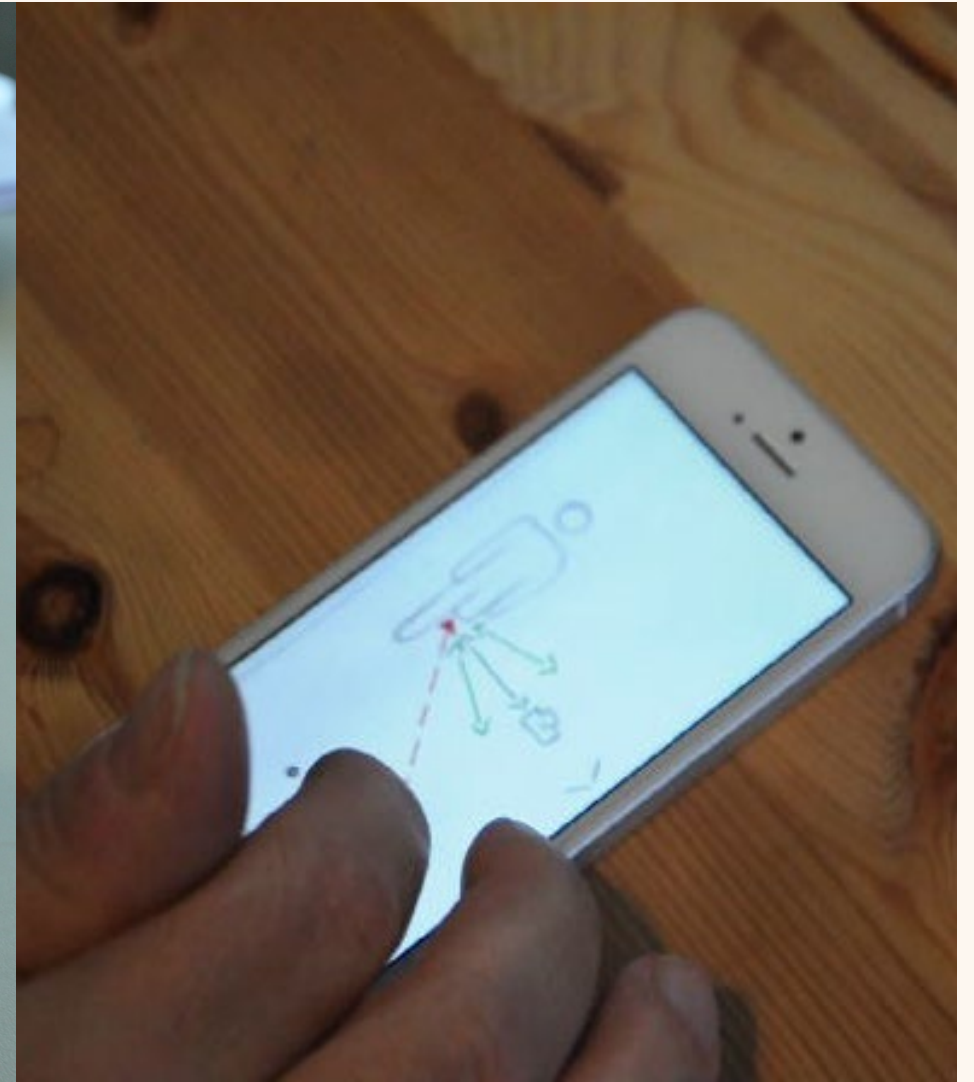


© U. Meissner/Handicap International

Einsatz von 3D Druck zur Herstellung kostengünstiger Prothesen aus Recycling Material

- Mehr als 100 Millionen Anti-Personen-Minen sind noch immer vergraben
- 70% der Minen treffen unschuldige bzw. zivile Opfer
- Besonders in der Dritten Welt ist eine Versorgung mit Prothesen nicht gewährleistet











**Feedback aufnehmen und
Prototypen überarbeiten**

Contact Details



Prof. Dr.

Christian Zagel

Hochschule Coburg
ZukunftsDesign

Friedrich-Streib-Str. 2
96450 Coburg
Christian.Zagel@hs-coburg.de

