

Checkliste UX-Strategie

UX-Strategie baut auf Mission („Warum gibt es unsere Organisation?“) und Vision („Wo möchte sich unsere Organisation hinbewegen?“) auf und definiert, wie UX dazu beiträgt, dass die unternehmerischen Ziele erreicht werden. UX-Strategie kann sich auf Unternehmen, Abteilungen oder Produkte bzw. Dienstleistungen beziehen.



Abbildung: Schaubild zur UX-Strategie aus [Let's Talk About Strategy: Factors in establishing UX strategy](#)

Im Arbeitskreis „UX-Strategie“ arbeiten wir an Methoden zur systematischen Erstellung von UX-Strategien. Eines davon ist diese Checkliste.

Ziel der Checkliste: UX-Professionals dafür zu sensibilisieren, was sie an Informationen, Unterstützung und Fähigkeiten mitbringen sollten, bevor sie an einer UX-Strategie arbeiten können

Unternehmensstrategie und verwandte Strategien

UX-Strategie muss den Zielen dienen, die in der Unternehmensstrategie definiert sind, sowie an andere Strategien anknüpfen, wo es sinnvoll ist.

- ☐ Ich kenne die Unternehmensstrategie.
- ☐ Die Unternehmensstrategie wird gelebt.
- ☐ Die Unternehmensstrategie wird kontinuierlich an neue Entwicklungen angepasst.
- ☐ Ich kenne andere Strategien im Unternehmen, an denen die UX-Strategie anknüpfen muss, um die Geschäftsziele erreichen zu können.
- ☐ Ich kenne die strategischen Ziele des Unternehmens für die nächsten Jahre.
- ☐ Ich kenne den Plan, wie das Unternehmen seine Strategie umsetzen möchte.
- ☐ Ich weiß, wie unser UX-Ansatz in das bestehende Geschäftsmodell passt.
- ☐ Ich weiß, welche UX-Maßnahmen die Unternehmensstrategie unterstützen können.
- ☐ Unsere Strategie hat einen Fokus (kein „wir wollen alles“).
- ☐ Ich weiß, wie sich unser Unternehmen bzw. unsere Produkte und Dienstleistungen von anderen unterscheiden (USP).

Vision und Mission

UX-Strategie baut auf der Mission des Unternehmens sowie der (UX-)Vision auf, die erreicht werden soll.

- ☐ Ich kenne die Mission meines Unternehmens.
- ☐ Die Mission wird in der täglichen Arbeit gelebt.
- ☐ Ich kenne die Vision meines Unternehmens.
- ☐ Die Vision meines Unternehmens wird so kommuniziert, dass sie allen bekannt ist.
- ☐ Die Vision wird in meinem Unternehmen gelebt.
- ☐ Ich habe eine Vorstellung davon, wie die UX-Strategie zur Unternehmensvision beiträgt

Wertschöpfung und Messung

UX-Strategie hat das Ziel, Wert für ein Unternehmen zu schaffen, und benötigt dazu kontinuierliche Messung.

- ☐ Ich weiß, wie in meinem Unternehmen Wert geschaffen wird (z. B. Business-Modell).
- ☐ Ich weiß, wie Erfolg in meinem Unternehmen gemessen wird.
- ☐ Ich weiß, wie ich die relevanten UX-Faktoren messen kann und welche Metriken dabei Verwendung finden.
- ☐ Ich kenne die Methoden, mit denen wir kontinuierlich Nutzer-Feedback und Erkenntnisse über Nutzer einholen.
- ☐ Ich weiß, wie die KPIs vom Unternehmen und jene bzgl. UX miteinander abgeglichen werden können.

Stakeholder:innen

Wer an UX-Strategien arbeiten und sie erfolgreich etablieren möchte, benötigt ein gutes Stakeholder-Management.

- ☐ Ich kenne die Personen im Unternehmen, die Strategien entwickeln oder beeinflussen.
- ☐ Ich kenne die Perspektiven anderer Menschen und Abteilungen in Bezug darauf, was UX erreichen soll.
- ☐ Ich weiß, wie hoch der Wissensstand anderer im Unternehmen zum Thema „UX“ ist.
- ☐ Ich weiß, wer in meinem Unternehmen über Strategien entscheidet.
- ☐ Ich weiß, welche Personen im Unternehmen UX unterstützen (= den UX-Gedanken mittragen oder aktiv dazu beitragen) und blockieren
- ☐ Ich weiß, welche Personen den größten Einfluss auf UX-relevante Entscheidungen haben (positiv wie negativ)
- ☐ Ich verfüge über ein Netzwerk von Personen im Unternehmen, mit denen ich UX vorantreiben kann.

Prozesse, Organisation und Technologie

Bei der Planung von UX-Strategien sind die Prozesse, die Organisationsstrukturen sowie die technologischen Gegebenheiten in einem Unternehmen zu berücksichtigen.

- ☐ Ich kenne die relevanten Prozesse und Richtlinien im Unternehmen, wie über Strategien entschieden wird.
- ☐ Ich kenne die Struktur des Unternehmens.
- ☐ Ich bin im Bilde darüber, welche UX-Prozesse in Unternehmensprozesse integriert sind und wie (bzw. wie deren Integration geplant ist)
- ☐ Ich habe Kenntnis davon, welche technologischen Plattformen und Werkzeuge wir nutzen (können)
- ☐ Ich habe eine Vorstellung davon, inwieweit das technische Setup des Unternehmens UX ermöglicht oder behindert.
- ☐ Ich kenne die Prozesse im Unternehmen und im UX-Team, um kontinuierlich Innovationen zu fördern
- ☐ Ich kenne die Prozesse und Methoden, mit denen wir kontinuierlich Nutzer-Feedback und Erkenntnisse über Nutzer einholen.

Markt, Nutzer:innen und Business Agility

UX-Strategie ist menschenzentriert und benötigt daher eine gute Vorstellung vom Markt und von den Nutzer:innen. Außerdem braucht sie die Fähigkeit, agil auf Veränderungen zu reagieren.

- ☐ Ich kenne die besonderen Herausforderungen, die mein Unternehmen oder meine Organisation am Markt meistern muss.
- ☐ Ich kenne den aktuellen Stand unseres Unternehmens bzw. unserer Organisation sowie unserer Produkte und Dienstleistungen in Bezug auf UX.
- ☐ Ich kenne die Stärken und Schwächen der Konkurrenz bzgl. UX und wie wir uns im Vergleich dazu positionieren.
- ☐ Es gibt eine UX-Strategie, die zur Unternehmensstrategie und zu sonstigen Strategien (etwa Marketingstrategie, IT-Strategie, HR-Strategie usw.) passt.
- ☐ Aus der UX-Strategie wird ersichtlich, wie Wert im Unternehmen oder in der Organisation geschaffen wird.
- ☐ Aus der UX-Strategie wird ersichtlich, wie UX zur Wertschöpfung beitragen kann.
- ☐ Ich habe das Mandat oder die Unterstützung, um an einer UX-Strategie zu arbeiten.
- ☐ Ich weiß, welche budgetären und personellen Ressourcen für UX zur Verfügung stehen.
- ☐ Ich bin im Bilde über mögliche Risiken für die Umsetzung der UX-Strategie und wie wir damit umgehen können
- ☐ In meinem Unternehmen oder meiner Organisation gibt es hohen Handlungsdruck, weil es nicht gut läuft (z. B. Marktanteile gehen an Konkurrenten, weniger Gewinn...).
- ☐ Es stehen mir Daten von Kund:innen und Nutzer:innen (User Research) und dem Geschäft zur Verfügung, die Entscheidungen informieren.

Persönliche Fähigkeiten

Wer strategisch an UX arbeiten möchte, benötigt eine Reihe persönlicher Fähigkeiten und Erwartungshaltungen.

- ☐ Ich weiß, wie ich eine UX-Strategie evangelisieren kann, d. h. welchen Stakeholdern gegenüber ich was kommunizieren kann und wie.
- ☐ Ich bin bereit, die UX-Strategie immer wieder öffentlich vorzustellen („eine Rampensau werden“ bzw. „Gebetsmühlenmäßig“ Inhalte zu wiederholen)
- ☐ Ich bin bereit, meine UX-Arbeit in den Dienst anderer zu stellen.
- ☐ Ich bin bereit, kontinuierlich an einer Strategie zu arbeiten.
- ☐ Ich kann Rückschläge verkraften und dennoch weitermachen.
- ☐ Ich bin bereit, mehrere Jahre (3-8 Jahre) dieses Thema im selben Unternehmen bzw. derselben Organisation voranzutreiben, bis sich erste Erfolge einstellen.
- ☐ Ich habe eine Vorstellung davon, wie UX-Strategie in kleinere Teilaspekte runter gebrochen werden kann, die eher im Unternehmen umsetzbar sind („Quick-Wins“ bzw. „Baby-Steps“)