

„Letztendlich geht es immer um den Menschen, der eine Anwendung nutzen soll. Mit Customer Insights leisten wir einen wertvollen Beitrag, Lösungen zu schaffen, die dem User einen klaren Mehrwert bringen.“

Daniela Glatz, Leitung Customer Insights



Die Herausforderung

In Zeiten der dynamischen Verschmelzung von Online- und Offline-Kanälen stehen Unternehmen zunehmend vor der Herausforderung, mit den sich ständig verändernden Kommunikationsgewohnheiten ihrer Kunden und Mitarbeiter Schritt zu halten. Bei der Einführung von neuen Technologien und Anwendungen, sowohl im Arbeitsumfeld als auch im Privatleben, müssen deshalb die Erwartungen und Bedürfnisse der Endanwender an erster Stelle stehen, um eine möglichst hohe Akzeptanz und Durchdringung innerhalb der jeweiligen Zielgruppen zu erzielen.



Die Lösung

Durch die Anwendung moderner State-of-the-Art Erhebungsmethoden und tiefem Know-how aus der Technologieakzeptanzforschung, legen wir die Basis für eine positive User Experience. Basierend auf unserer interdisziplinären Expertise begleiten wir innovative Projekte mit Lösungen aus den Bereichen Open Innovation Management, Zielgruppen-Analyse und UX-Research. Aufbauend auf den Ergebnissen, die wir durch Customer Insights gewinnen, erstellen wir Konzepte und entwickeln Applikationen, unter dem Gesichtspunkt herausragender Anwenderakzeptanz.



Der Nutzen

Customer Insights stellt den Nutzer ins Zentrum der Anwendungsentwicklung und ermöglicht ein tieferes Verständnis für Bedürfnisse, Gewohnheiten und Erwartungen von Endanwendern. Damit werden Unsicherheiten im Umgang mit neuen Technologien, Innovationen und Kommunikationskanälen, sowohl innerbetrieblich als auch im Kundenmanagement, reduziert. Basierend auf unserem umfangreichen Leistungsportfolio liefern wir Einblicke in das Nutzungsverhalten von relevanten Zielgruppen und gewährleisten eine nutzerorientierte Entwicklung von neuen Services.

Customer Insights

Anwenderbedürfnisse erkennen - User Experience gestalten