

# Implementierung einer UX-Engineering Strategie in einem KMU der Versicherungsbranche

Thema:

Implementierung einer UX-Engineering Strategie in einem KMU der Versicherungsbranche

Art:

[MA](#)

BetreuerIn:

[Florian Bockes](#)

BearbeiterIn:

Jonas Puchinger

ErstgutachterIn:

[Christian Wolff](#)

ZweitgutachterIn:

[Niels Henze](#)

Status:

[abgeschlossen](#)

Stichworte:

[UX](#), [KMU](#)

angelegt:

2021-06-10

Antrittsvortrag:

2021-07-05

Abschlussvortrag:

2021-12-20

## Hintergrund

Eine gute Usability und User Experience (UX) hat als Qualitätskriterium für Anwendungssoftware über die Jahre immer mehr an Bedeutung gewonnen. Hohe Maße an Usability und guter UX sind nur durch einen ganzheitlichen unternehmensweiten und nutzerzentrierten Prozess zu erreichen, und viele der hier angewandten Methoden sind durch ihre ressourcenintensive Natur hauptsächlich für Großunternehmen geeignet. Kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die gerade in Deutschland den überwiegenden Anteil der Unternehmen stellen [ [Statista](#) ], haben hingegen oft Probleme, diese Methoden umzusetzen bzw. eine passende UX-Engineering Strategie zu etablieren. Dieses Thema ist mittlerweile durch die Forschung auch in die Politik gelangt, wodurch das [Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability](#) entstanden ist. Die bestehende Forschung beschäftigt sich grundsätzlich schon seit einiger Zeit mit dem Thema der Einführung und Durchführung von Usability/UX-Prozessen in KMU, geht hier aber kaum auf branchenspezifische Aspekte ein. Gerade für die Versicherungsbranche gibt es noch keine dedizierten Publikationen.

## Zielsetzung der Arbeit

In der Arbeit soll zunächst die aktuelle Situation des Einsatzes von Usability/Ux-Prozessen in der Versicherungsbranche analysiert werden. Ausgehend davon soll in Zusammenarbeit mit [mbSupport](#), einem Regensburger KMU, das Software für Versicherungsmakler und deren Kunden herstellt, soll zudem in einer Fallstudie exemplarisch eine UX-Engineering Strategie entwickelt, umgesetzt, und evaluiert werden. Zentral dabei ist das UseTree-Phasenmodell zur schrittweisen Einführung von UX-Methodiken in KMU.

## Konkrete Aufgaben

- Literaturrecherche
- Analyse des aktuellen Standes der Branchensituation (wie etabliert sind UX- und Usability-Prozesse in der Versicherungssoftwarebranche?)
- Analyse/Bewertung des aktuellen Standes von UI/UX Wissen/Kommunikation/Struktur/Prozess im Unternehmen
  - UX Maturity Model ([Norman Nielsen Group](#), [UIG-Reifegradmodell](#))
  - Umfrage unter Mitarbeitern von mbSupport
- Geeigneten Ansatz zur Einführung einer UX-Engineering Strategie finden
  - UseTree-Phasenmodell mit Pilotprojekt (Stade et al.)
  - Lean UX (Agile)
  - Integrationsframework für Usability Methoden (Alyahyan et al. 2016)
- Vorbereitung und Einführung des ausgewählten Konzepts
- Analyse und Evaluation des neuen Zustands nach Einführung des Konzepts

## Weiterführende Quellen

- Woywode, M., Mädche, A., Wallach, D., & Plach, M. (2012). Gebrauchstauglichkeit von Anwendungssoftware als Wettbewerbsfaktor für kleine und mittlere Unternehmen (KMU): Abschlussbericht. <https://www.semanticscholar.org/paper/Gebrauchstauglichkeit-von-Anwendungssoftware-als-%3A-Woywode-M%C3%A4dche/56a5b5601d2e1edeb52862e8019da5a1d97dd640>
- Stade, M., Brandenburg, S., & Reckin, R. (2015, September 7). Usability-Maßnahmen bei Software- KMU als Teil des Entwicklungsprozesses einführen: Eine erste Evaluation eines Vorgehensmodells.
- Hastreiter, I., Heckner, M., Wilhelm, T., & Wolff, C. (2017). Software und Usability Engineering und User Experience in kleinen und mittleren Unternehmen. <https://doi.org/10.18420/muc2017-ws13-0418>
- Reckin, R., & Brandenburg, S. (2016). So geht's! Usability-Maßnahmen in Software-KMU etablieren. <https://doi.org/10.18420/muc2016-mci-0180>
- Alyahyan, L., Alnafjan, K., & Aldabbas, H. (2016). A Framework for Integrating Usability Practices into Small-Sized Software Development Organizations. <https://doi.org/10.5121/IJSEA.2016.7502>
- Pernice, K., Gibbons, S., Moran, K., & Whinton, K. (n.d.). The 6 Levels of UX Maturity. Nielsen Norman Group. Retrieved 15 June 2021, from <https://www.nngroup.com/articles/ux-maturity-model/>

From:

<https://wiki.mi.uni-r.de/> - **MI Wiki**

Permanent link:

[https://wiki.mi.uni-r.de/arbeiten/ux-engineering\\_strategie\\_in\\_kmus](https://wiki.mi.uni-r.de/arbeiten/ux-engineering_strategie_in_kmus)

Last update: **24.02.2022 13:50**

