



## UX – immer nah am Kunden

Mai 2021

### Bosch Thermotechnik ExpertTalk zeigt Bedeutung von User Experience bei der Entwicklung von Raumklimalösungen und digitalen Tools

- ▶ Bei User Experience stehen Endkunde, Planer und Installateur im Mittelpunkt
- ▶ Kontinuierlicher Dialog für bessere Produkte
- ▶ UX ist ein laufender Prozess, der niemals endet

Nach der Norm DIN EN ISO 9241 ist die offizielle deutsche Übersetzung des Begriffs UX (User Experience) das „Benutzererlebnis“. Und da beginnt für die UX-Experten bei Bosch Thermotechnik schon die spannende Aufgabe. Denn eigentlich planen sie immer für mindestens zwei Nutzer, für den Fachkunden und für den Endkunden einer Heizungs-, Klima- oder Warmwasserlösung. Im ExpertTalk User Experience haben die Experten die Bedeutung von UX am Beispiel von drei Produktsegmenten bei Bosch Thermotechnik erklärt.

#### **DEN einen Nutzer gibt es eigentlich gar nicht**

Alexander Uhl ist Director User Experience & Market Intelligence bei Bosch. Er erläutert im Vortrag die generelle Herangehensweise bei UX-Prozessen. Dabei ist der genaue Blick in die Lebenswelt der Zielgruppe sehr wichtig. Die einzelnen Nutzer können dabei sehr unterschiedlich sein. Nur wer diese Nutzer genau identifiziert hat, kann Lösungen anbieten, die echte Mehrwerte generieren. Dabei ist der Seitenwechsel und damit die Sicht aus der Perspektive des Nutzers entscheidend: Die Antworten, die Entwickler und Designer dann liefern, werden durch Befragungen, Workshops, Experimenten und Prototypen mit den Kunden getestet. Dabei wird überprüft, ob und wie Produkte und Services ein Nutzenversprechen oder eine Begehrlichkeit bestmöglich erfüllen können.

#### **Die Wärmepumpe als ganzheitliche Lösung**

Jakub Kytka ist internationaler Produkt Manager für Wärmepumpen bei Bosch. Für ihn ist das Feedback des Fachkunden bei der Neuentwicklung von Wärmepumpen ein entscheidender Faktor. Dabei geht es nicht nur um das

Design oder die Funktionalität der Wärmepumpe selbst. Wichtig ist die ganzheitliche Lösung, die sich zum Beispiel an modernen, energieeffizienten Häusern und den entsprechend begrenzten Platzverhältnissen in Abstellräumen, orientiert. Die Integrations- und die Anpassungsfähigkeit von Lösungen stehen im Fokus und werden in Konzeptskizzen, in Hands-on-Prozessen und Tests an Mustern weiterentwickelt. Dabei sind technische Grenzen, Normen, Anschlussmöglichkeiten und für den Endkunden ein ansprechendes Design wichtige Stellgrößen. Die Fachzielgruppen legen auch bei Wärmepumpen großen Wert auf Zugänglichkeit und einfache Anschlüsse der Bauteile und der Hydraulik. HMI-Komponenten (HMI = Human-Machine-Interface, Benutzerschnittstelle) müssen intuitiv bedienbar sein. Dabei muss dem Installateur seine Aufgabe einfach und schnell von der Hand gehen.

### **Lüften im Puppenhaus**

Den ganzen Tag die Fenster gekippt lassen, damit frische Luft hereinkommt, führt zu hohen Energiekosten, da permanent kalte Luft erwärmt werden muss. Die Frage, welchen Nutzen mechanische Wohnungslüftung hat, beantwortet Susanne Stockhammer. Erst einmal geht es um Luftqualität, Hygiene, Erhaltung der Substanz und Schutz vor Schimmel. Um diese Ergebnisse im Sinne des Kunden zu erreichen, startet der UX-Prozess von Susanne Stockhammer in einem Puppenhaus. Dort wird geklärt, wie die Installation einer Wohnungslüftung überhaupt aussehen könnte. In verschiedenen Sessions werden Fragen beantwortet: Ist das Lüftungssystem eine „Stand alone“ Lösung? Wie passt es zum Heizsystem? Passen Komponenten durch die Dachbodenluke? Sind diese Fragen beantwortet, geht es in Workshops mit Installateuren und Dummy-Modellen weiter. Ein einfacher Einbau und intuitives Handling, möglichst ohne scharfe Ecken und Kanten, sind für den Installateur wichtig. Für die Fachzielgruppe muss die technische Lösung, zum Beispiel bei der Kabelführung, nicht zwingend hochentwickelt, aber vielmehr schnell und leicht zu handhaben sein.

### **Testen, testen, testen – wie UX digitale Lösungen beeinflusst**

Gerade bei digitalen Lösungen spielt UX eine entscheidende Rolle und unterliegt einem stetigen Wandel. Die Technik hinter digitalen Lösungen ändert sich laufend. Design und Anwendung müssen immer dem aktuellsten Stand Rechnung tragen um am Ende den Kunden zu begeistern und seine Bedürfnisse zu erfüllen – ein iterativer, wiederkehrender Prozess. Sarah Schmalzried ist Head of User Acquisition bei Bosch Thermotechnik und gestaltet digitale Prozesse möglichst intuitiv und nutzerorientiert. Dabei durchläuft eine Lösung, zum Beispiel eine Web-Anwendung, bis zur Marktreife vier Phasen. Beginnend mit der Planung und der Identifikation der Bedürfnisse, über die Erstellung eines Prototyps und dessen Markttests, bis hin zur Marktreife und der folgenden

iterativen Optimierung. Zwischen den einzelnen Phasen stehen für eine digitale Anwendung immer wieder Tests, in Bezug auf Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit der Anwendung, an. Ziel ist es zu überprüfen ob der zuvor identifizierte Bedarf bzw. das Bedürfnis erfüllt wurde oder noch Anpassungen vorgenommen werden müssen. Sobald die digitale Lösung implementiert ist werden Optimierungstools eingesetzt um sicherzustellen, dass das Ziel der Webanwendung möglichst erfolgsbringend erreicht wird. Durch Google Analytics und Kundenzufriedenheitsumfragen werden neue Erkenntnisse gewonnen, die anschließend mit A/B Tests validiert werden. Diese Prozessschleife ist in sich niemals abgeschlossen und unterliegt stetiger iterativer Optimierung um eine fortlaufende Aktualität der digitalen Lösung zu gewährleisten.



**Pressebild 1:** Die Bosch Thermotechnik UX Experten und Teilnehmer des ExpertTalks UX - von links oben im Uhrzeigersinn: Alexander Uhl, Jakob Kytkä, Susanne Stockhammer und Sarah Schmalzried (Quelle Bosch)



**Pressebild 2:** Um Ergebnisse im Sinne des Kunden zu erreichen, können UX-Prozesse in einem Puppenhaus beginnen. (Quelle Bosch)

**Journalistenkontakt:**

Journalistenkontakt:

Anne Kaletsch

Telefon: +49 6441 418-1797

anne.kaletsch@de.bosch.com

*Bosch Thermotechnik ist ein führender europäischer Hersteller von energieeffizienten Heizungsprodukten und Warmwasserlösungen. Im Geschäftsjahr 2019 erzielte Bosch Thermotechnik mit rund 14 500 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 3,6 Milliarden Euro, davon 66 Prozent außerhalb Deutschlands. Bosch Thermotechnik verfügt über starke internationale und regionale Marken und ein differenziertes Produktspektrum, das in Europa, Amerika und Asien produziert wird.*

Mehr Informationen unter [www.bosch-thermotechnik.de](http://www.bosch-thermotechnik.de)

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit rund 394 500 Mitarbeitern (Stand: 31.12.2020). Sie erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2020 nach vorläufigen Zahlen einen Umsatz von 71,6 Milliarden Euro. Die Aktivitäten gliedern sich in die vier Unternehmensbereiche Mobility Solutions, Industrial Technology, Consumer Goods sowie Energy and Building Technology. Als führender Anbieter im Internet der Dinge (IoT) bietet Bosch innovative Lösungen für Smart Home, Industrie 4.0 und Connected Mobility. Bosch verfolgt die Vision einer nachhaltigen, sicheren und begeisterten Mobilität. Mit seiner Kompetenz in Sensorik, Software und Services sowie der eigenen IoT-Cloud ist das Unternehmen in der Lage, seinen Kunden vernetzte und domänenübergreifende Lösungen aus einer Hand anzubieten. Strategisches Ziel der Bosch-Gruppe sind Lösungen und Produkte für das vernetzte Leben, die entweder über künstliche Intelligenz (KI) verfügen oder mit ihrer Hilfe entwickelt oder hergestellt werden. Mit innovativen und begeisterten Produkten sowie Dienstleistungen verbessert Bosch weltweit die Lebensqualität der Menschen. Bosch bietet „Technik fürs Leben“. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH sowie ihre rund 440 Tochter- und Regionalgesellschaften in 60 Ländern. Inklusive Handels- und Dienstleistungspartnern erstreckt sich der weltweite Fertigungs-, Entwicklungs- und Vertriebsverbund von Bosch über fast alle Länder der Welt. Basis für künftiges Wachstum ist die Innovationskraft des Unternehmens. Bosch beschäftigt weltweit rund 73 000 Mitarbeiter in Forschung und Entwicklung an 126 Standorten. Im Unternehmen sind etwa 30 000 Software-Entwickler tätig.*

Mehr Informationen unter [www.bosch.com](http://www.bosch.com), [www.iot.bosch.com](http://www.iot.bosch.com), [www.bosch-presse.de](http://www.bosch-presse.de), [www.twitter.com/BoschPresse](https://www.twitter.com/BoschPresse).