

From Zero to UX

Herausforderungen eines UX Teams
in der OTTO IT

Wer wir sind...



Sandra Bochmann
UX/UI Designerin



Jennifer Lietz
UX/UI Designerin
@jenjejennyli



Mathias Kronenberger
UX/UI Designer
@Crownmountainer



Lilian Niese
UX/UI Designerin



Agenda

- UX@OTTO
- Wie die IT zu UX kam...
- 8 Herausforderungen
- Take Aways
- Ausblick

OTTO



6065 DAMENKLEID
Ein Modell,
das auch Sie begeistern wird.
Hochgeschlossen,
mit kleinem Stehkragen,
besticht es durch die
aparte Streifenverarbeitung.
Die Ärmel sind angeschnitten,
es wurde aus einer
warmen wollehaltigen
Flauschqualität gearbeitet.

Größen: 38-46 **DM 39,50**

8116 BÜGELTASCHE
In Kors-Vollleder,
besonders geräumig,
schwarzes Seidenmoiréfutter,
federeingefasste Innentasche,
Fingerscherm gepaspelt.

Farbe: schwarz
Größe: 31 x 20,5 x 6,5
DM 25,50

Die Beschreibung
für unseren Lederkoffer
finden Sie auf Seite 98

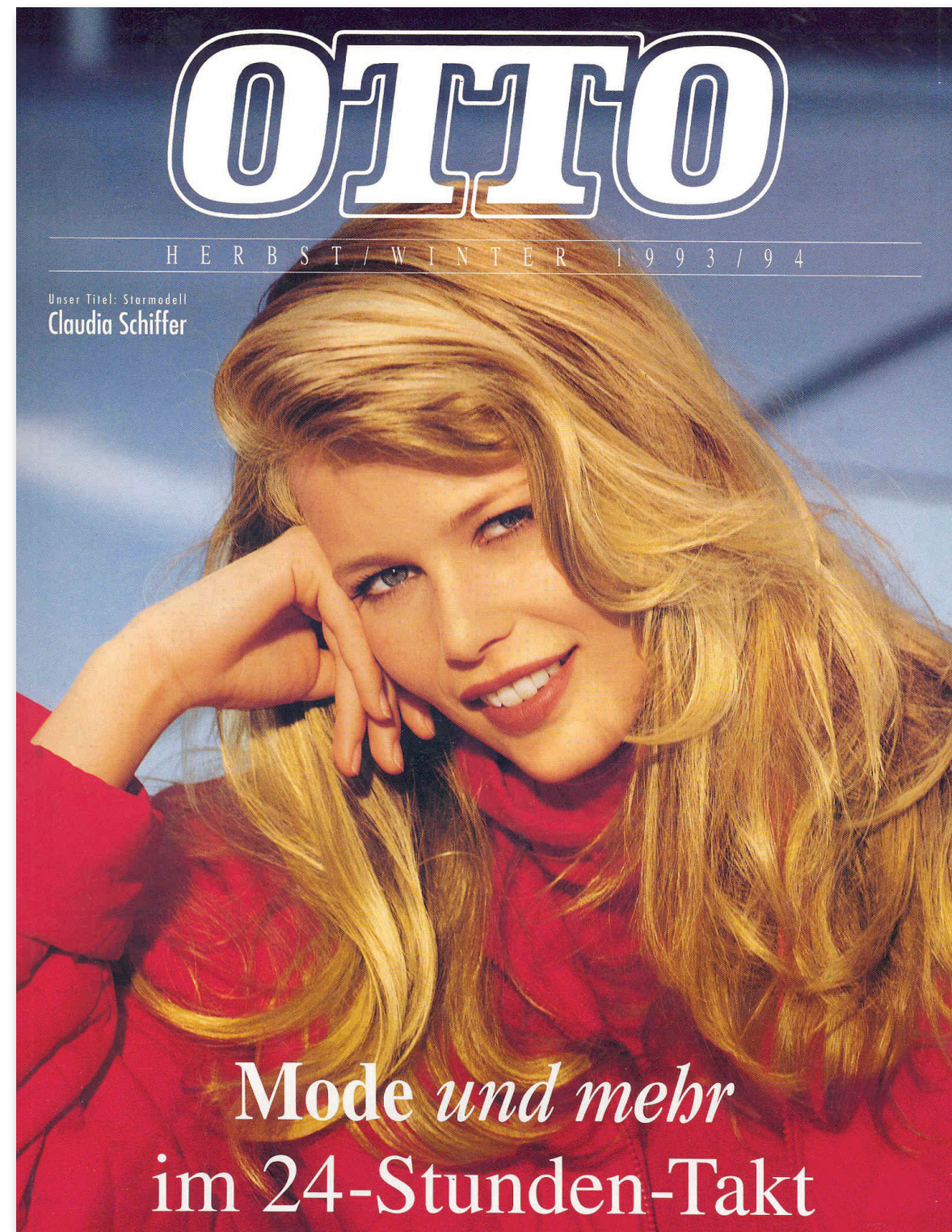


No more big books

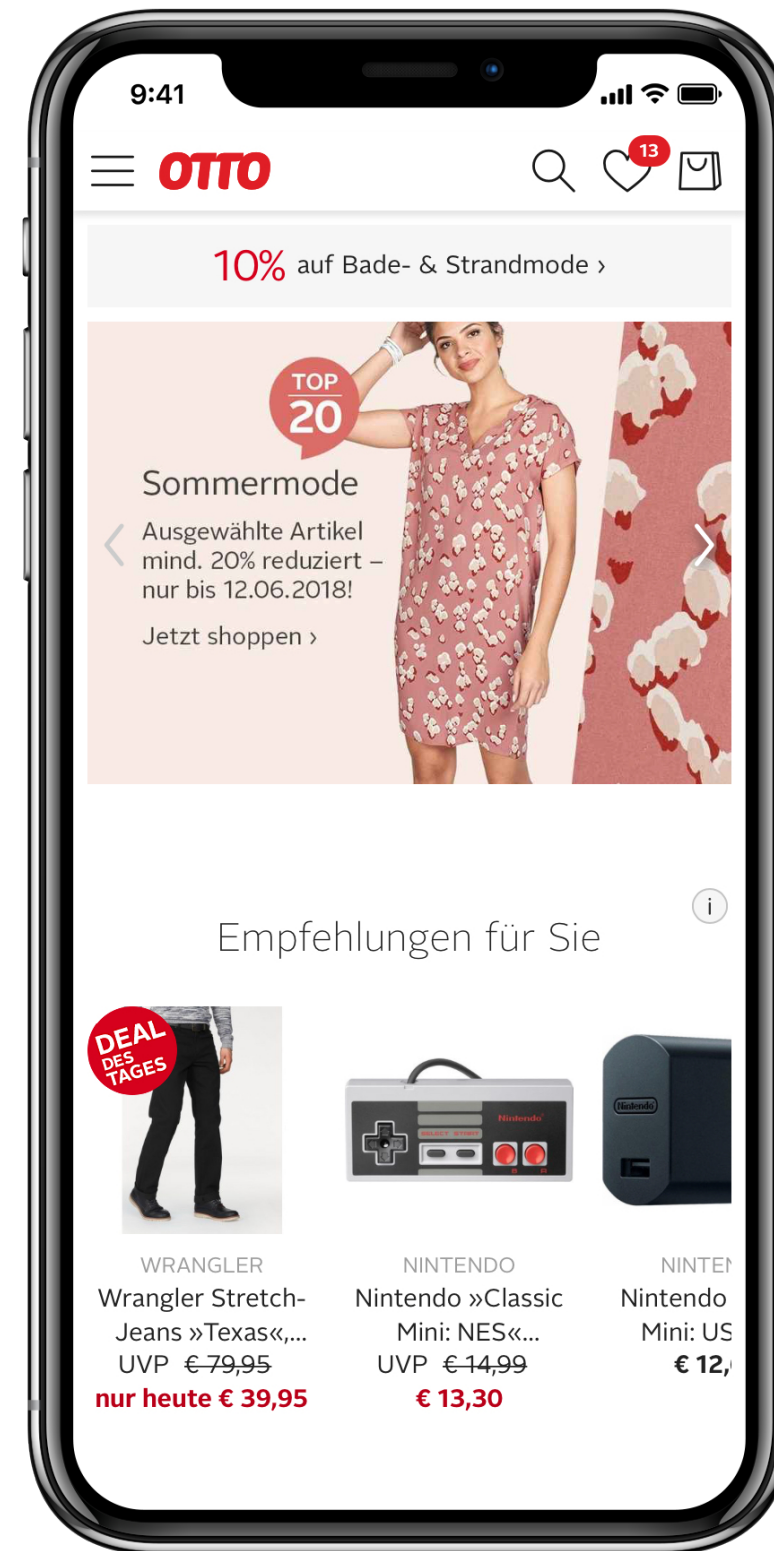


*Mode und mehr
im 24-Stunden-Takt*

OTTO



Früher



Heute



OTTO

Morgen

OTTO wird Plattform!



UX@OTTO

EC-UX



IT-UX



EC-UX

- Otto.de Shop-Plattform und Apps
- Endkunden (B2C)
- UX since 2004, aktuell 17 Designer & Researcher

IT-UX

- Backend-Systeme, interne Tools, OBC Portal
- Interne Kunden, Händler (B2B)
- UX since 2018, aktuell 4 Designer

Wie die IT zu UX kam

Es war einmal...

- OTTO IT war eine reine Backend IT
- Nutzer nur innerhalb von OTTO
- Kein Wert auf UX gelegt
- Mitarbeiter mussten Bedienung lernen



OTTO Brand Connect

- Erste Anwendung für externe Benutzer
 - Nachfrage nach UX steigt
- » Externe UX Designer werden beauftragt



PULL-Effekt entsteht

- UX generiert Aufmerksamkeit als essentieller Teil der Produktentwicklung
- Wert von UX in der IT steigt
- Teamwachstum wird angestoßen
 - » Neue Designer werden eingestellt
 - » Externe werden zu internen Mitarbeitern



8 Herausforderungen

1

Ein Team werden



Enge Begleitung durch SCRUM-Master bei der Teambildung



Enge Begleitung durch SCRUM-Master bei der Teambildung

- Ziele für die Zusammenarbeit innerhalb des Teams und mit anderen Teams definieren
- Einführen von Routinen, Retros, ... (Struktur und Stabilität)
- Begleitung bei der Umsetzung der Maßnahmen



UXPioneers

Ein Team werden

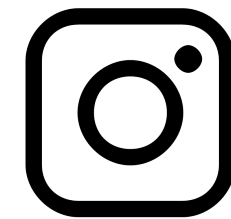
- Respektvolles, offenes Miteinander
- Gute Teamchemie
- Eine gemeinsame Vision
- Regelmäßiger Austausch untereinander
- Breites Skillset, von Design über Research bis hin zu Frontend Skills

Ein Team werden



Ein Team werden

OTTO



[lilini_comics](#)

2

**Ein gemeinsames Verständnis
von UX etablieren**



WTF ist UX?



„Könnt ihr bitte ein Design für uns malen?“

„Wir brauchen ein Teamlogo!
Ihr seid doch Designer.“



„Und am Ende schaut UX noch einmal drüber.“



„Wir brauchen noch ein paar Aufkleber.“

„Wir bauen erstmal was und UX macht es dann fancy - super!“



„Ich hab die Lösung!
Aber kenne ich eigentlich das Problem?“

Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren

Nein.



Was wir machen

Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren

Interne **UX**-Website

UXPioneers Was ist UX? Was leisten wir? Zusammenarbeit Kontakt Projekte

Einzelnen Features oder dazu gehen, recherchieren und die Realisierung des UX-Konzeptes basierend auf den fachlichen Anforderungen. Daraus resultieren die UI-Designs.

Sobald die Ideen und Konzepte von allen Beteiligten abgenommen wurden, wandern Sie als Stories in den Delivery-Track. Dort beginnt der klassische Sprint. In diesem Prozess kann der UX-Designer die Entwickler bei der Umsetzung der Designs unterstützen. Er oder sie ist auch für die Abnahme einer Story aus UX-Sicht verantwortlich.

UX DEV

Discovery-Track

Discovery Backlog → Research UX-Konzept UI-Design → Validierte Ideen

Delivery-Track

Discovery Backlog → Research UX-Konzept UI-Design

Development Backlog → Sprint → Product/Software

Was benötigen wir von euch?

- Einbezug von UX zu Beginn eines Projekts
- Vorstellung des Projekts und Produktvision
- Gemeinsame Erarbeitung von konkreten Aufgaben und Vorgehen
- Regelmäßigen Austausch zwischen UX, PO und Entwicklern

Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren

- Briefing
- Requirement Gathering
- Design Thinking Workshops
- User Journey
- Designkonzept
- Prototyping
- User-Testing
- Evaluierung
- Übergabe an Programmierer



Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren

UX-Demos in regelmäßigen Abständen

UXP Demos #bigtime
uxp.ov.otto.de

UXP DEMO #bigtime 4

OBC Navigation - Sitemap

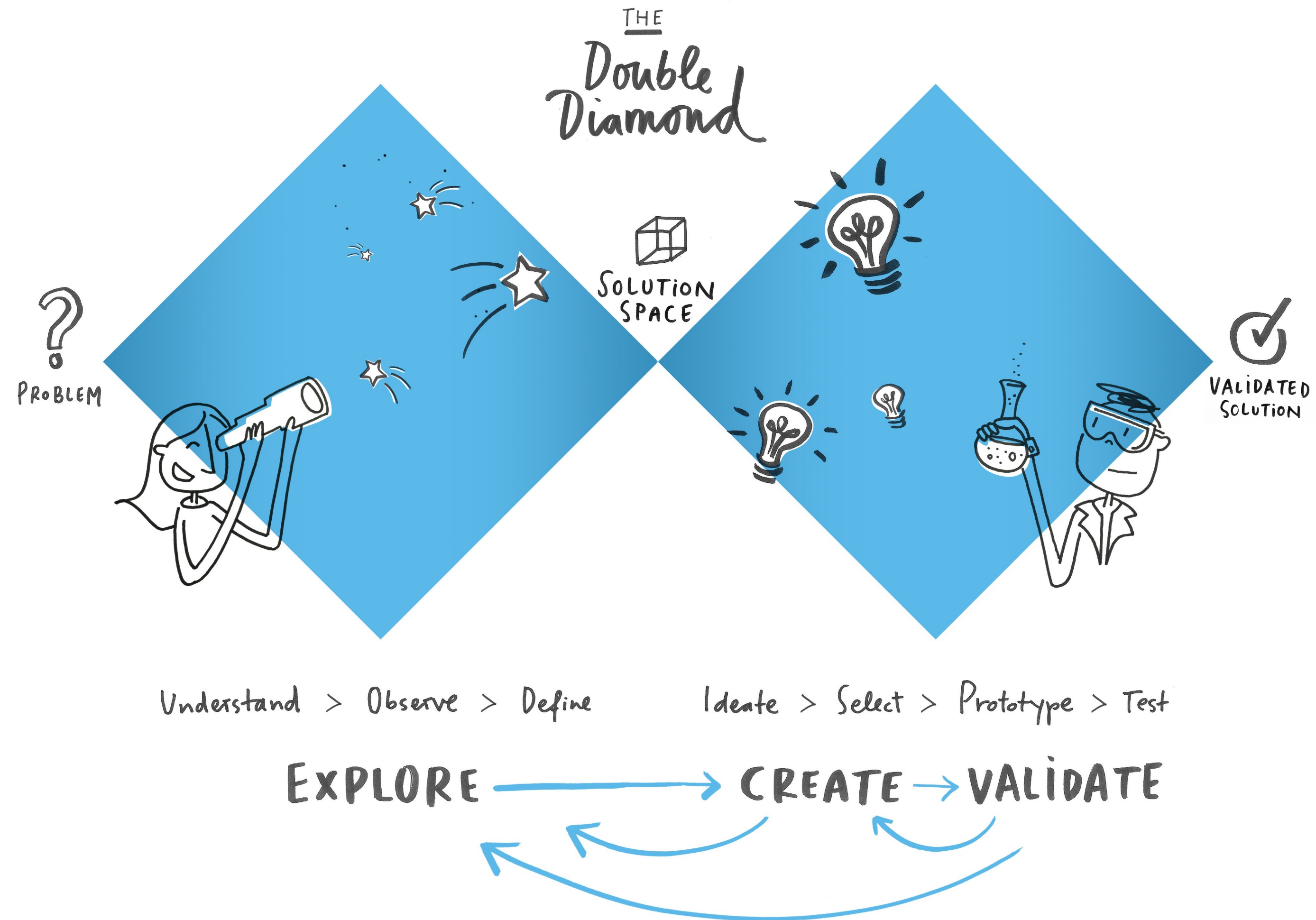
Happy Path Inspiration

UX Test - Services

Guest Journey

Zum Shop >

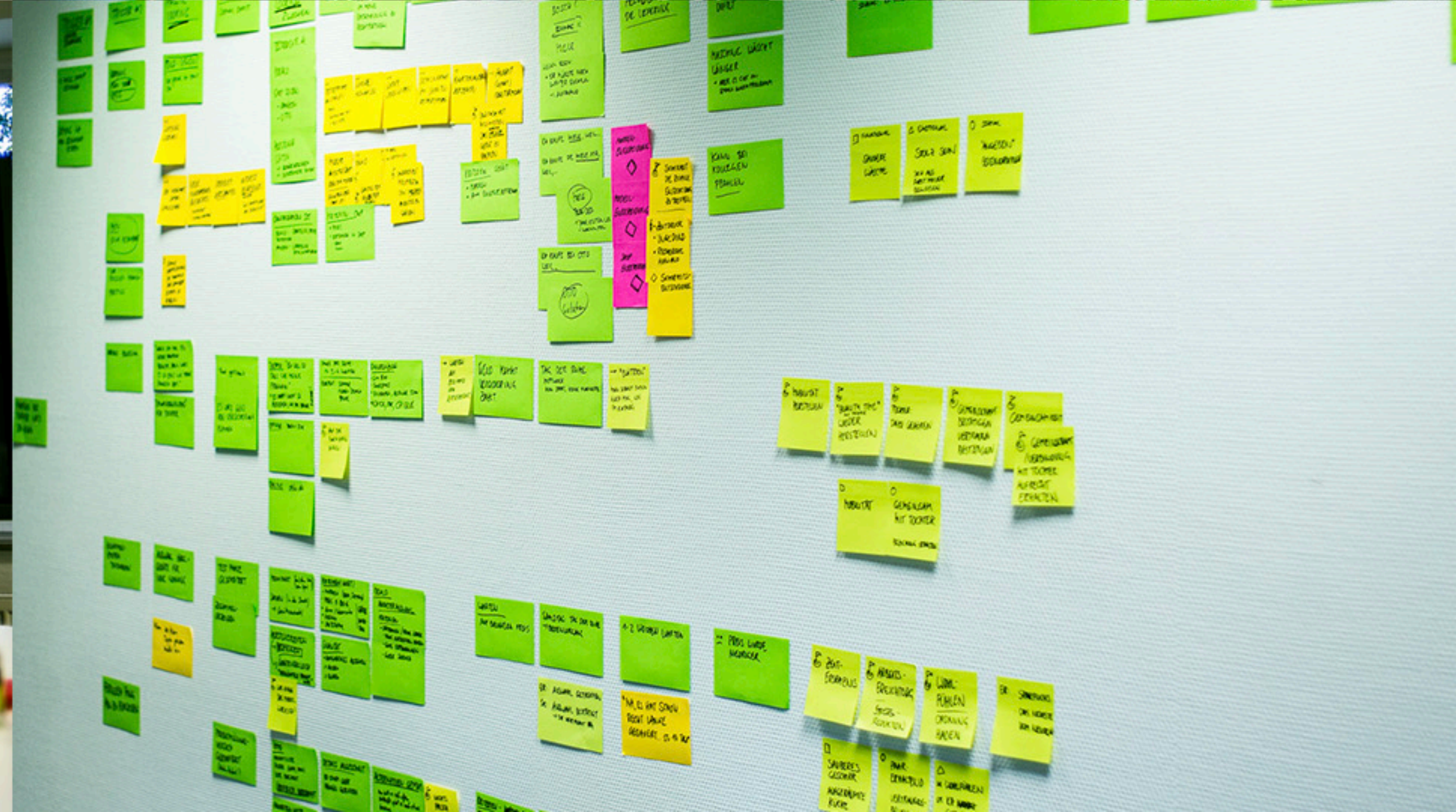
Discovery Schools



Create



Validate



“

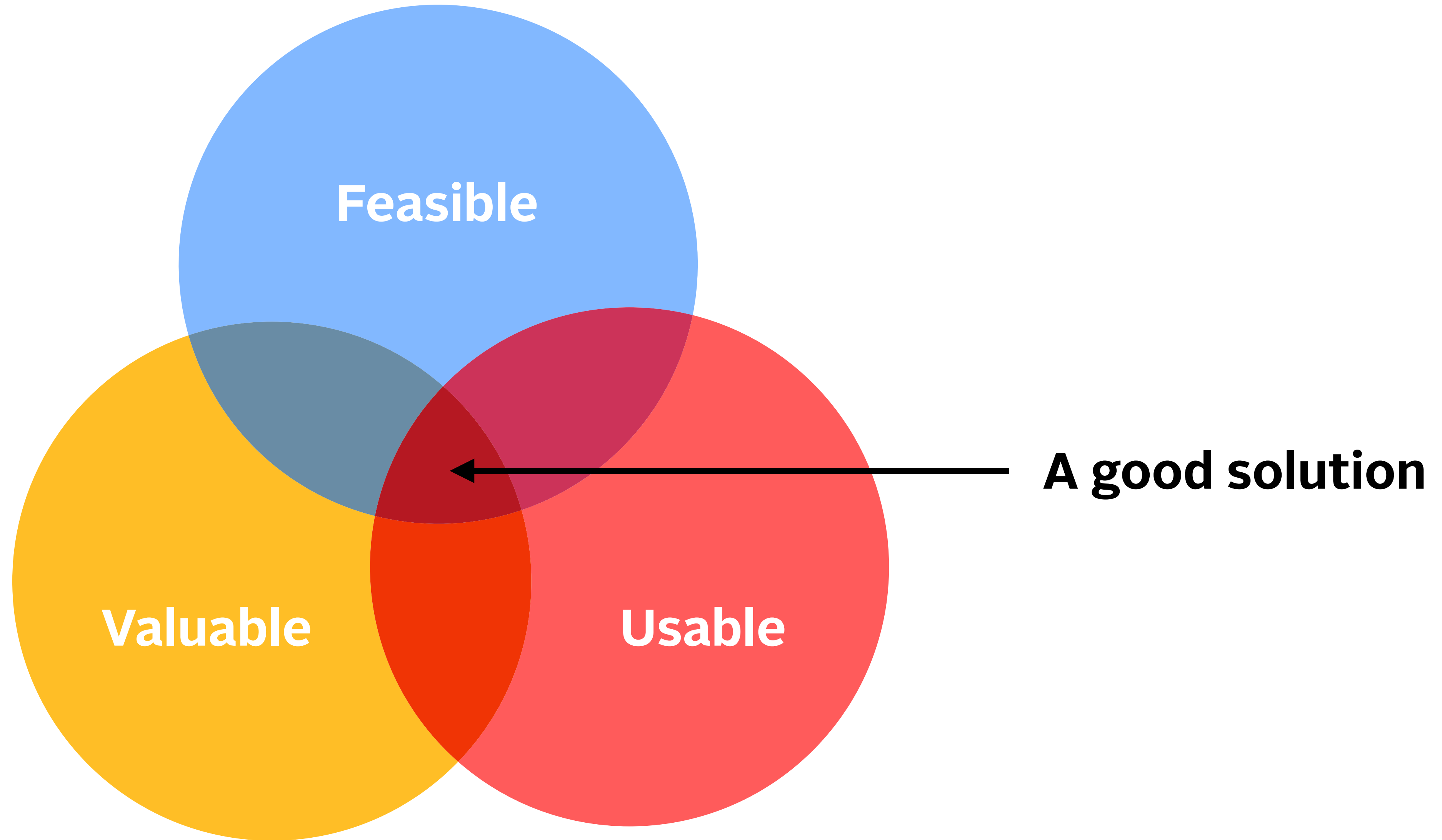
They fail because they try to solve a problem that is not worth solving or try to solve it with the wrong solution.



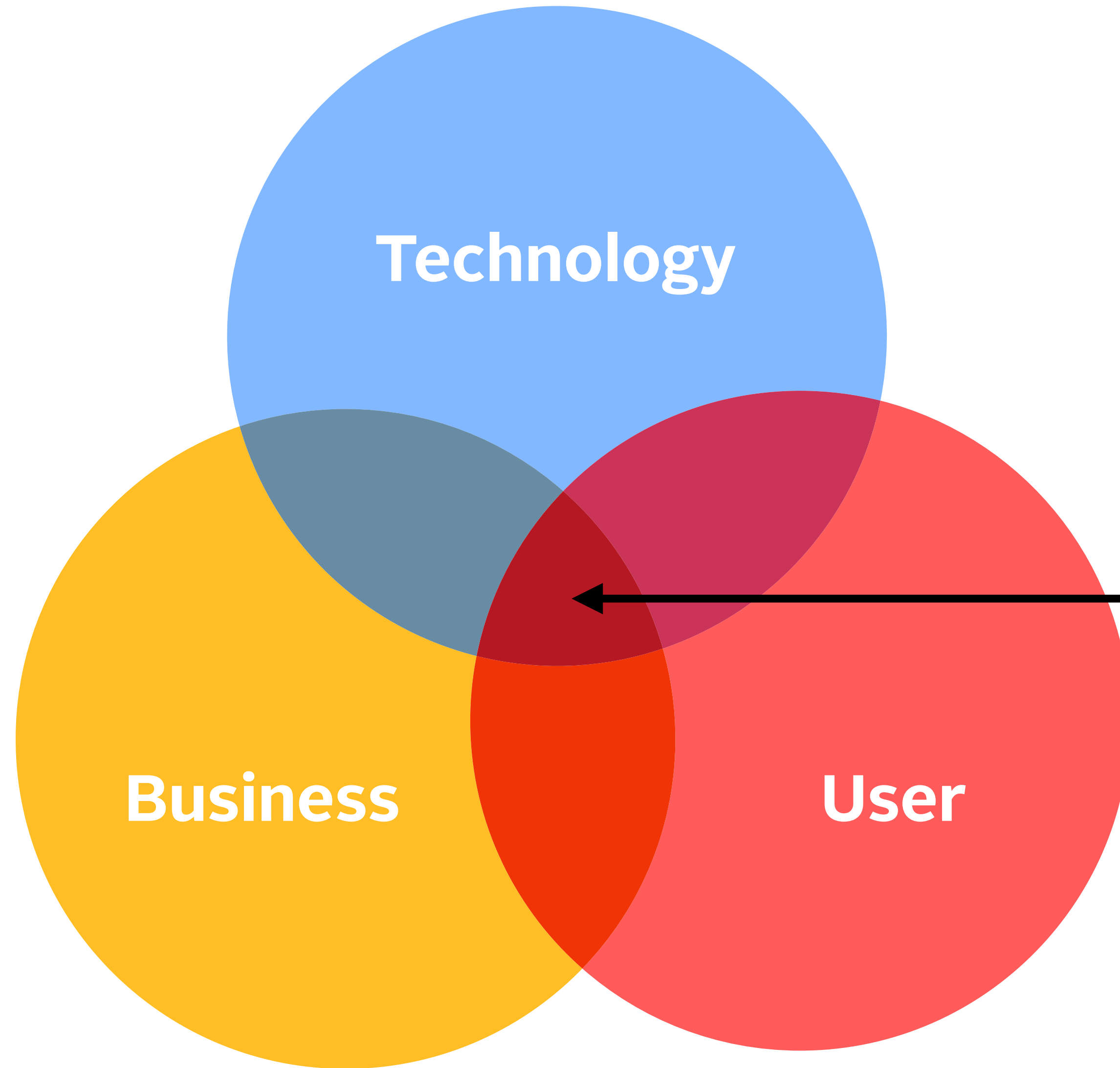
Steve Blank

Author „The Four Steps to the Epiphany“

Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren



Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren



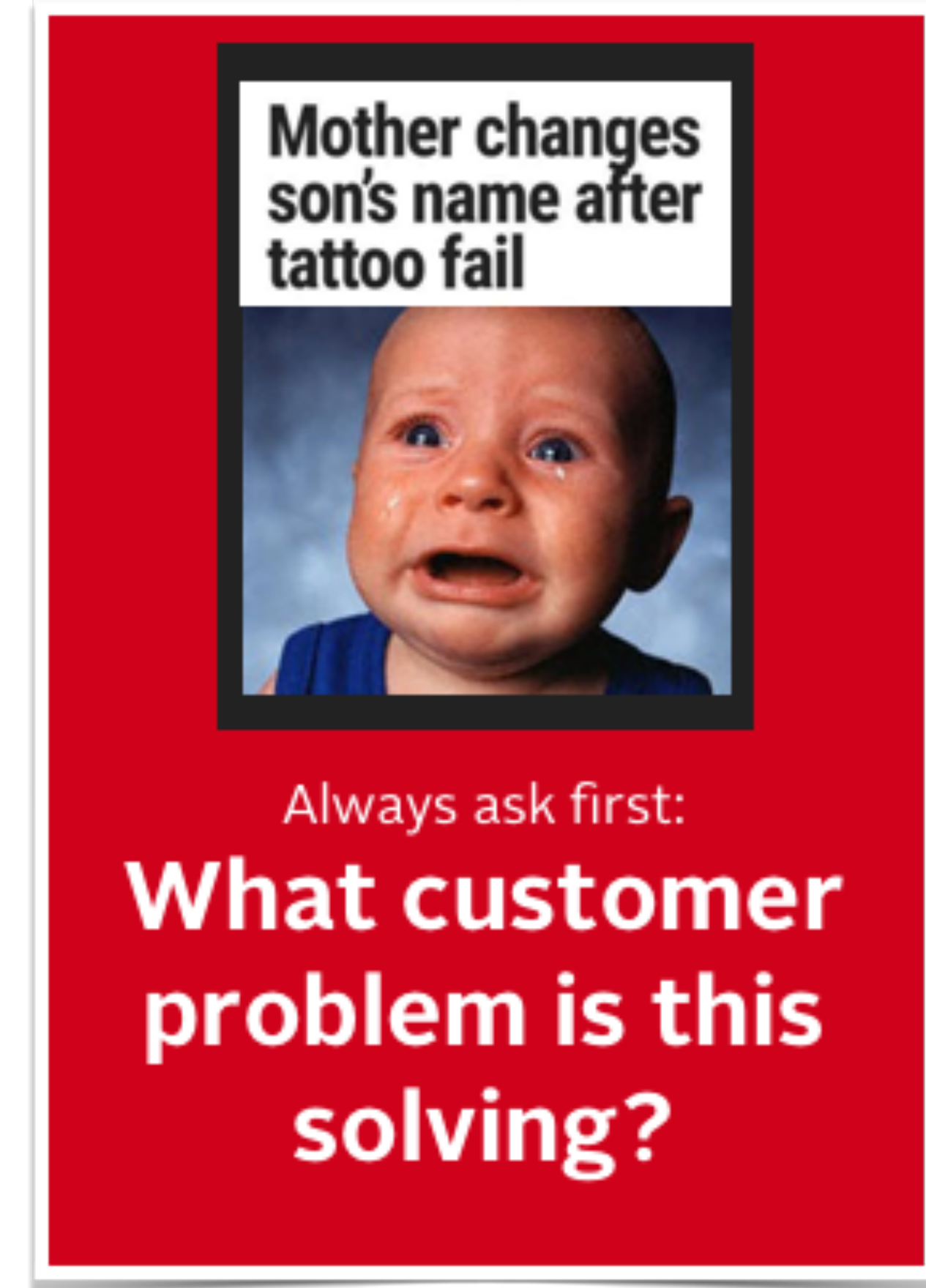
Core perspectives



Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren

OTTO

Nutzerperspektive
in die Teams bringen!



Ein gemeinsames Verständnis von UX etablieren

Definition und **Arbeitsweise**
fortlaufend wiederholen...



3

**Schaffen einer gemeinsamen
visuellen Sprache**



Schaffen einer gemeinsamen visuellen Sprache

OTTO

User Journey



Schaffen einer gemeinsamen visuellen Sprache

OTTO

Sitemap



Schaffen einer gemeinsamen visuellen Sprache

OBC Pattern Library

- Fragments
- Utilities**
 - Divider
 - Grid System
 - Margin
 - Padding
 - Text-Alignment
- Content
- Interaction
- Form
- Status & Feedback

Grid System

Das OBC Grid-System besteht aus dem Grid-Container, in dem sich mehrere Columns befinden. Es ist mit [flexbox](#) gebaut und responsiv. Wir empfehlen das Grid-System erst zu benutzen, wenn man mindestens zwei Columns haben möchte. Aufgrund der Übersichtlichkeit sollten nicht mehr als vier Columns benutzt werden. Per Default sind alle Columns im Grid gleich breit.

```
1 <div class="obc_grid">
2   <div class="obc_grid__col obc_content-container">1</div>
3   <div class="obc_grid__col obc_content-container">2</div>
4 </div>
5
6 <div class="obc_grid">
7   <div class="obc_grid__col obc_content-container">1</div>
8   <div class="obc_grid__col obc_content-container">2</div>
9   <div class="obc_grid__col obc_content-container">3</div>
10 </div>
11
12 <div class="obc_grid">
13   <div class="obc_grid__col obc_content-container">1</div>
14   <div class="obc_grid__col obc_content-container">2</div>
15   <div class="obc_grid__col obc_content-container">3</div>
16   <div class="obc_grid__col obc_content-container">4</div>
17 </div>
```

Grid Options - Column Width

Zusätzlich kann die Spaltenbreite über CSS-Klassen festgelegt werden:

- `.obc_grid__col-auto`: Die Spaltenbreite richtet sich nach dem Inhalt.
- `.obc_grid__col-1-of-4`: Die Spalte nimmt 1/4 des verfügbaren Platzes ein.
- `.obc_grid__col-3-of-4`: Die Spalte nimmt 3/4 des verfügbaren Platzes ein.

Pattern Library

- Angular Anwendung (technisch verwandt mit EC PaLi)
- Relevant für DEVs: Generiertes CSS aller Patterns und globale Assets (SASS-Variablen)
- Konsistenz in Visualität und Funktion
- Globale Pattern und zugehörige CSS-Styles
- Einheitliche Styles, eine Quelle für Schriften & Icon font
- Designänderungen über Pattern Library
- Responsives Grid System

Schaffen einer gemeinsamen visuellen Sprache

Validierung

Korrigiere bitte folgende Felder:

- Dein Passwort benötigt ein Sonderzeichen
- Die E-Mail Adresse benötigt ein @ Zeichen

E-Mail
Die E-Mail benötigt ein @ Zeichen

Do

Fehler!

- Dein Passwort ist nicht valide
- Die E-Mail Adresse ist falsch

Passwort
Das Passwort ist falsch

Don't

Fehler-Zusammenfassung oben auf der Seite und Fehlertexte an den Input-Feldern
Die Fehlertexte müssen an beiden Stellen passen, z.B. „Deine E-Mail-Adresse benötigt ein @-Zeichen“
Farbe soll nicht als einzige Codierung genutzt werden, da dies Farbblinde ausschließt – z.B. Icon dazu
Der Submit Button ist immer enabled, auch wenn nicht alle Pflichtfelder ausgefüllt sind
Keine Inline-Validierung sondern erst bei Speichern
Sobald der Nutzer in das Fehlerhafte Feld klickt, wird der Hint-Text, sollte einer vorhanden sein, wieder anstelle des Error-Hints am Feld angezeigt

Fehler-Zusammenfassung
Die Zusammenfassung lässt Nutzer verstehen was schief gegangen ist und wie sie es beheben können
Sie erscheint nachdem der Nutzer auf „Absenden“ geklickt hat und wird oben auf der Seite platziert, damit die Nutzer nicht scrollen müssen nach einem page refresh
Die Zusammenfassung hat

- einen Titel, z.B. „Es gibt ein Problem“ – nicht „Fehler“
- eine Liste mit Links zu den Fehlern

Inline Errors
Der Fehlertext beinhaltet Farbe und Icon
Er wird über dem Input-Feld angezeigt, damit er nicht durch Autocomplete-Panels verdeckt werden kann
Der Fehlertext wird mit dem Label verknüpft

- Der Fehlertext steht in einem – dadurch kann er anders gestylt werden

```
<label for=„email“>E-Mail  
<span>Ein Fehlertext</span>  
</label>  
<input id=„email“>
```

Da der Fehlertext im Label steht, wird er von Screenreadern vorgelesen und vergrößert die Klickfläche

Fehlertexte
Konventionen?

Guidelines

- Wann benutze ich die Komponenten und Patterns
- UX-Writing
- Dos and Don'ts
- Formulare, Bild Upload, Filter, Suche, Aktionen (Abbrechen, Speichern, Löschen, ...)

4

Integration von UX in die Produktentwicklung



Teams fragen nach UX-Unterstützung



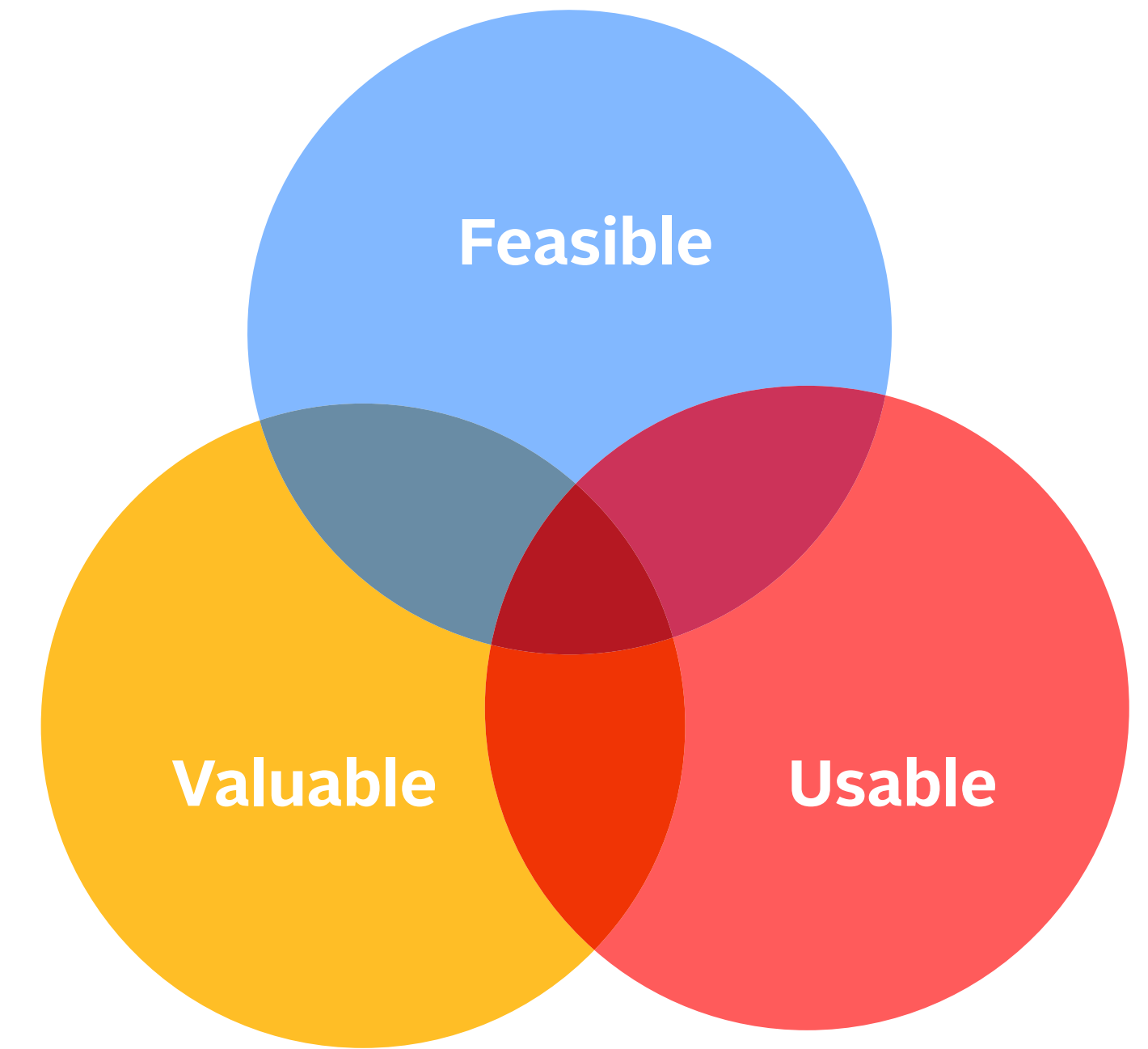
Teams fragen nach UX-Unterstützung

- Teams teilen uns voraussichtliche Aufwände im Vorfeld mit
- Wir priorisieren anhand einer internen Rangierung
- Wir betreuen pro Person maximal 2 große Themenblöcke

Product Discovery

Um das richtige Produkt bauen zu können, ist es wichtig, das Problem des Nutzer zu identifizieren und zu verstehen.

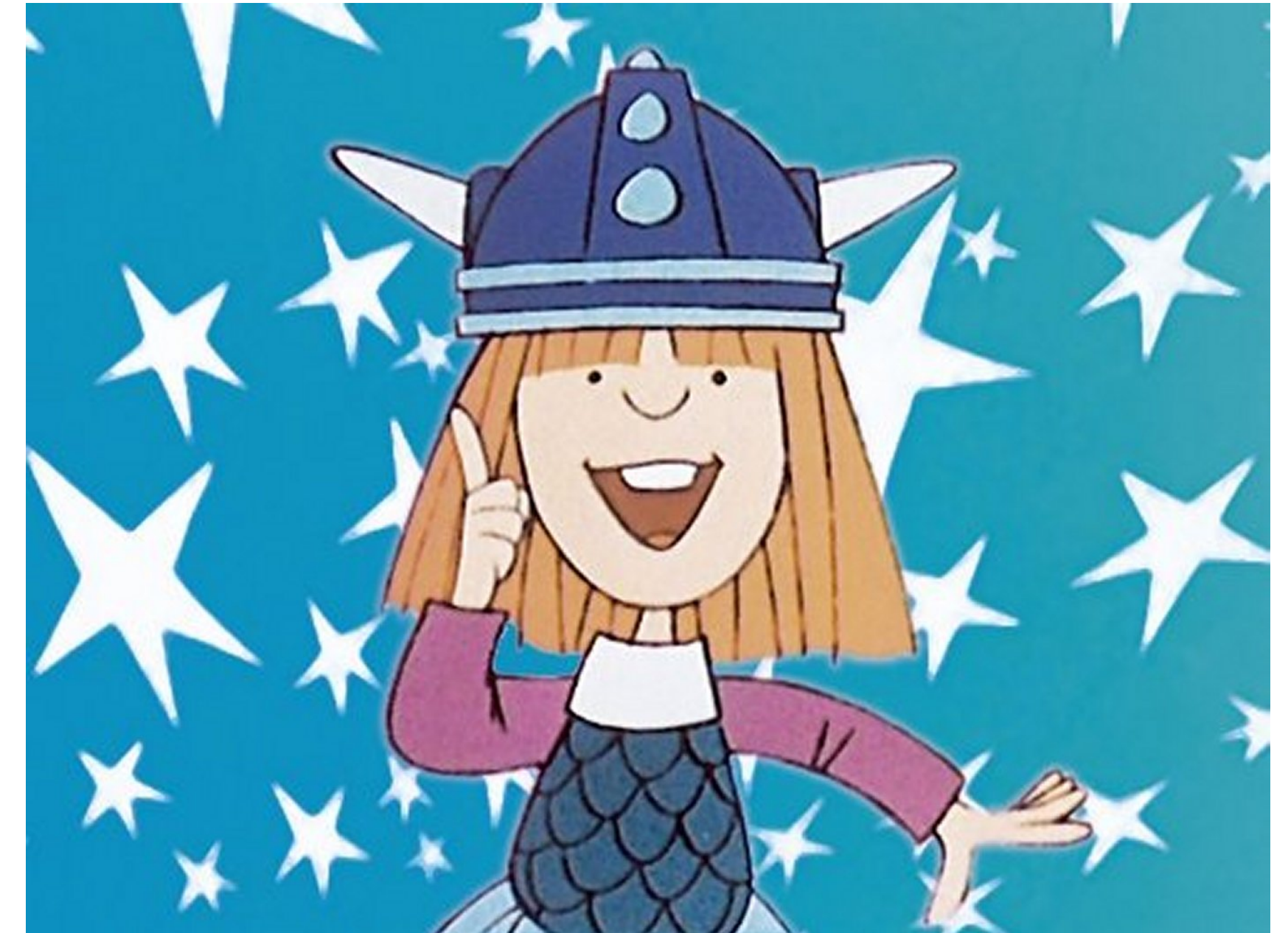
- » Organisation und Durchführung
- » Problemanalyse



Konzeption

Wir vertreten als UX-Designer die Perspektive des Nutzers.

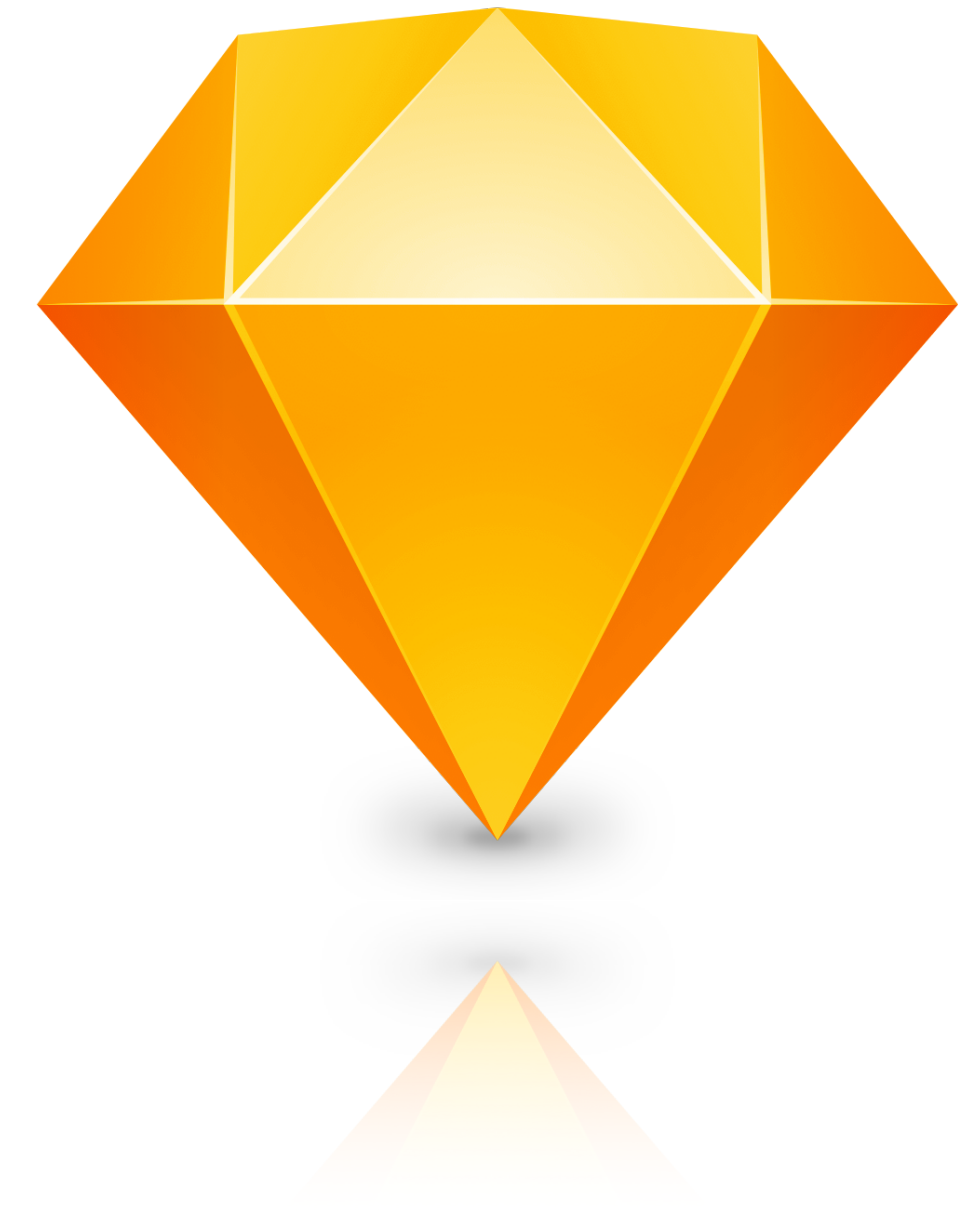
- » Lösungsfindung
- » Unterstützung bei der Umsetzung



UI Design

Wir gestalten digitale User Interfaces gemäß unserer Guidelines und stellen die Konsistenz aller Benutzerschnittstellen sicher.

- » Visuelle Sprache
- » Screen-Design



Prototyping

Unsere UI-Designs und Bedienungskonzepte veranschaulichen wir durch Prototypen.

- » Gefühl für das Verhalten der Anwendung
- » Klick- und html-Prototypen



Usability Tests

Um Usability-Probleme früh zu erkennen und um direktes Feedback vom Nutzer zu erhalten, führen wir Usability-Tests im UX-Lab durch.

- » Vor der Umsetzung durch Entwicklung
- » Ergebnisse fließen in Konzept und Design ein



Pattern Library

Das UXP-Team stellt eine Pattern Library für das Portal von **OTTO Brand Connect** zur Verfügung.

- » Alle UI-Komponenten, die mehrfach verwendet werden
- » Zugänglich für alle Teams
- » Pflege und Wartung durch UX-Team

Utilities

Divider

Das Linien-Pattern dient der vertikalen Abgrenzung von Content-Elementen innerhalb eines `.obc_content-container`.

```
1 |<< class="obc-divider" />
```

Grid System

Das OBC Grid-System besteht aus dem Grid-Container, in dem sich mehrere Columns befinden. Es ist mit `flexbox` gebaut und responsiv. Wir empfehlen das Grid-System erst zu benutzen, wenn man mindestens zwei Columns haben möchte. Aufgrund der Übersichtlichkeit sollten nicht mehr als vier Columns benutzt werden. Per Default sind alle Columns im Grid gleich breit.

```
1 <div class="obc-grid">
2   <div class="obc-grid_col obc_content-container">1</div>
3   <div class="obc-grid_col obc_content-container">2</div>
4 </div>
5
6 <div class="obc-grid">
7   <div class="obc-grid_col obc_content-container">1</div>
8   <div class="obc-grid_col obc_content-container">2</div>
9   <div class="obc-grid_col obc_content-container">3</div>
10 </div>
11
12 <div class="obc-grid">
13   <div class="obc-grid_col obc_content-container">1</div>
14   <div class="obc-grid_col obc_content-container">2</div>
15   <div class="obc-grid_col obc_content-container">3</div>
16   <div class="obc-grid_col obc_content-container">4</div>
17 </div>
```

Grid Options - Column Width

Zusätzlich kann die Spaltenbreite über CSS-Klassen festgelegt werden:

- `.obc_grid_col-auto`: Die Spaltenbreite richtet sich nach dem Inhalt.
- `.obc_grid_col-1-of-4`: Die Spalte nimmt 1/4 des verfügbaren Platzes ein.
- `.obc_grid_col-3-of-4`: Die Spalte nimmt 3/4 des verfügbaren Platzes ein.
- `.obc_grid_col-1-of-3`: Die Spalte nimmt 1/3 des verfügbaren Platzes ein.
- `.obc_grid_col-2-of-3`: Die Spalte nimmt 2/3 des verfügbaren Platzes ein.
- `.obc_grid_col-1-of-2`: Die Spalte nimmt 1/2 des verfügbaren Platzes ein.
- `.obc_grid_col-1-of-1`: Die Spalte nimmt die gesamte Breite des verfügbaren Platzes ein.

```
1 1 auto
2 1 of 4 3 of 4
3 1 of 3 2 of 3
4 1 of 4 1 of 2 1 of 4
5 1 of 1
6 <div class="obc-grid">
7   <div class="obc-grid_col obc_content-container">1</div>
8   <div class="obc-grid_col-1-of-4 obc_content-container">auto</div>
9 </div>
10 <div class="obc-grid">
11   <div class="obc-grid_col-1-of-4 obc_content-container">1 of 4</div>
12   <div class="obc-grid_col-3-of-4 obc_content-container">3 of 4</div>
13   <div class="obc-grid_col-1-of-3 obc_content-container">1 of 3</div>
14   <div class="obc-grid_col-2-of-3 obc_content-container">2 of 3</div>
15   <div class="obc-grid_col-1-of-4 obc_content-container">1 of 4</div>
16   <div class="obc-grid_col-1-of-2 obc_content-container">1 of 2</div>
17   <div class="obc-grid_col-1-of-1 obc_content-container">1 of 1</div>
18 </div>
```

Grid Options - Column Height

Per default sind die Columns in einer Zeile gleich hoch. Mit der CSS-Klasse `.obc_grid--align-items-start` richtet sich die Höhe der Columns nach ihrem Inhalt.

```
1 <div class="obc-grid obc_grid--align-items-start">
2   <div class="obc-grid_col-1-of-3 obc_content-container">1 of 3 /Maecenas faucibus mollis interdum.</div>
3   <div class="obc-grid_col-2-of-3 obc_content-container">2 of 3 /Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Donec sed odio dui. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.</div>
4 </div>
```

5

Ausbau der UX-Skills im Team



Ausbau der UX-Skills im Team



CSS/html Weiterbildung (Udemy, Workshops, Schulungen)

UX-Writing Skills vertiefen

Writing Guidelines

How to create guidelines for (UX) copy-writing

Ausbau der UX-Skills im Team

Vorträge halten, Konferenzen & Barcamps besuchen



6

**Wenig Personal,
viel Arbeit**



Wenig Personal, viel Arbeit

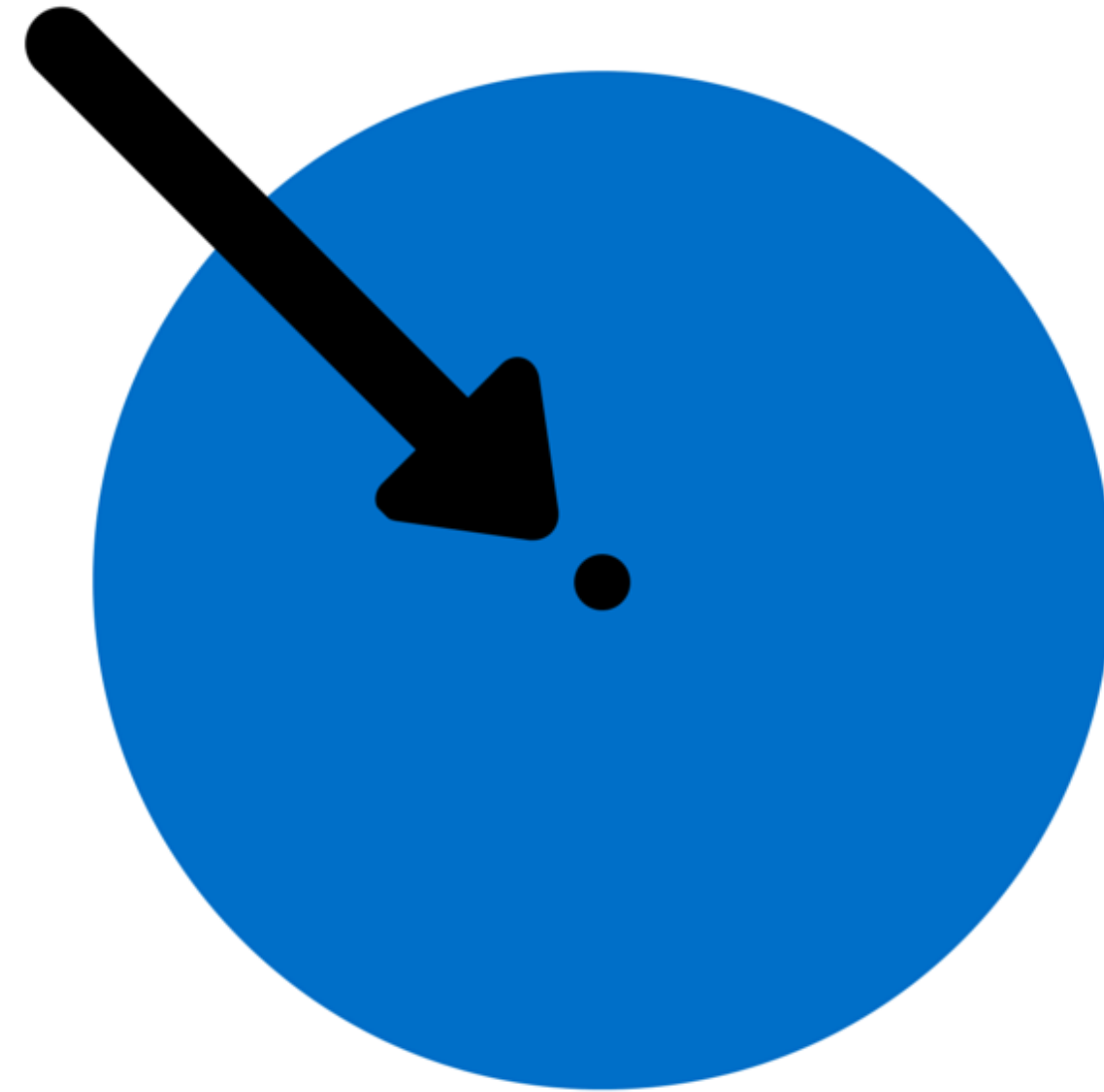
OTTO

OTTO ist Marktplatz und Händler



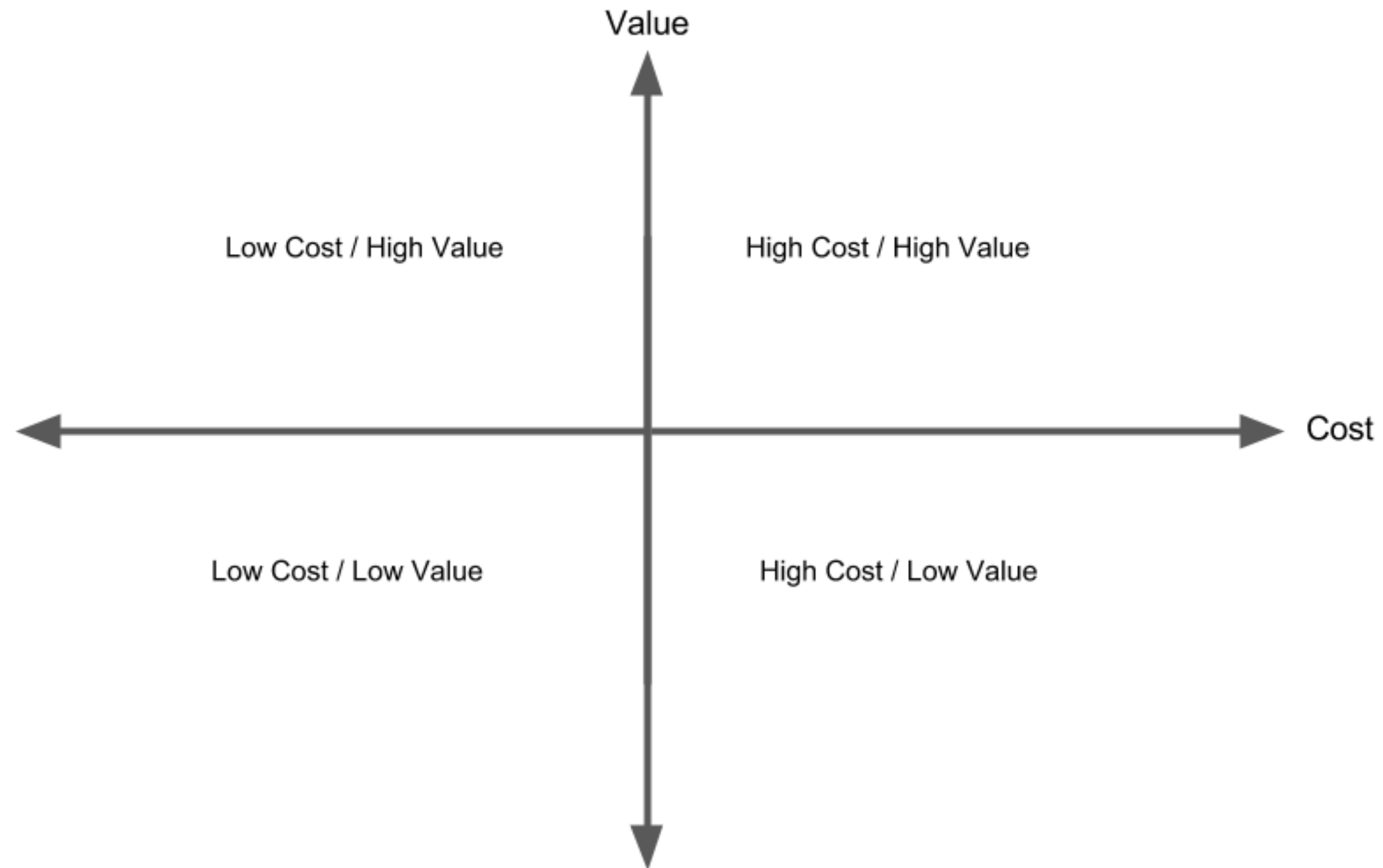
Wenig Personal, viel Arbeit

Zentrales UX-Team (UX as a Service)



Wenig Personal, viel Arbeit

Gutes **Ressourcen-Management** ist entscheidend!



Wenig Personal, viel Arbeit

Interne Priorisierung von Themen, die alle 3 Monate aktualisiert wird



Wenig Personal, viel Arbeit

OTTO

Management und Planung erfordern sehr viel Zeit,
die als produktive Zeit fehlt



7

**Wir brauchen eine
UX-Strategie**



Wir brauchen eine UX-Strategie



J. Spool: Creating a UX Strategy Playbook

- 130+ Plays/Handlungsanweisungen
- Auswahl von 6-8 Plays
- Warum ist es wichtig?
Wie sieht eine erfolgreiche Umsetzung aus?
Was sind die nächsten Aktionen?
Wer ist verantwortlich?

Wir brauchen eine UX-Strategie



1. Kultur der ständigen **Designweiterbildung** etablieren
2. **User-Testing**-Programm einführen
3. Internes Hospitationsprogramm
4. **User-Lifetime-Journeys** verbreiten
5. „**Welches Nutzerproblem löst das?**“
6. Visionen von **frustrationsfreiem Nutzererlebnisses**
7. Potenzielle **UX Schwächen im Team** identifizieren
8. „**Nein**“ sagen

8

**Regelmäßige Usability-Tests
durchführen**



Regelmäßige Usability-Tests durchführen



Regelmäßige Usability-Tests durchführen

- **Usability-Testing** ist für viele ein Eye-Opener
- **Stakeholder** regelmäßig zu Tests einladen
- Unterstützung vom eCommerce UX-Team bei der Durchführung und Nachbereitung
- Testergebnisse müssen in die Entwicklung einfließen!

Wir sind noch nicht am Ziel...



Kommt euch das bekannt vor?

Take Aways



Take aways

OTTO

Professionelle Begleitung beim Teamaufbau
durch SCRUM-Master



Individuelle Weiterbildungsangebote für DEVs und POs bieten



Take aways

OTTO

Zusammenarbeit mit und in den Teams schafft das größte
Verständnis für unsere Arbeit



Klare Grenze setzen, was das UX-Team leistet und was nicht



Take aways

Wenig Personal erfordert ein zentrales UX-Team



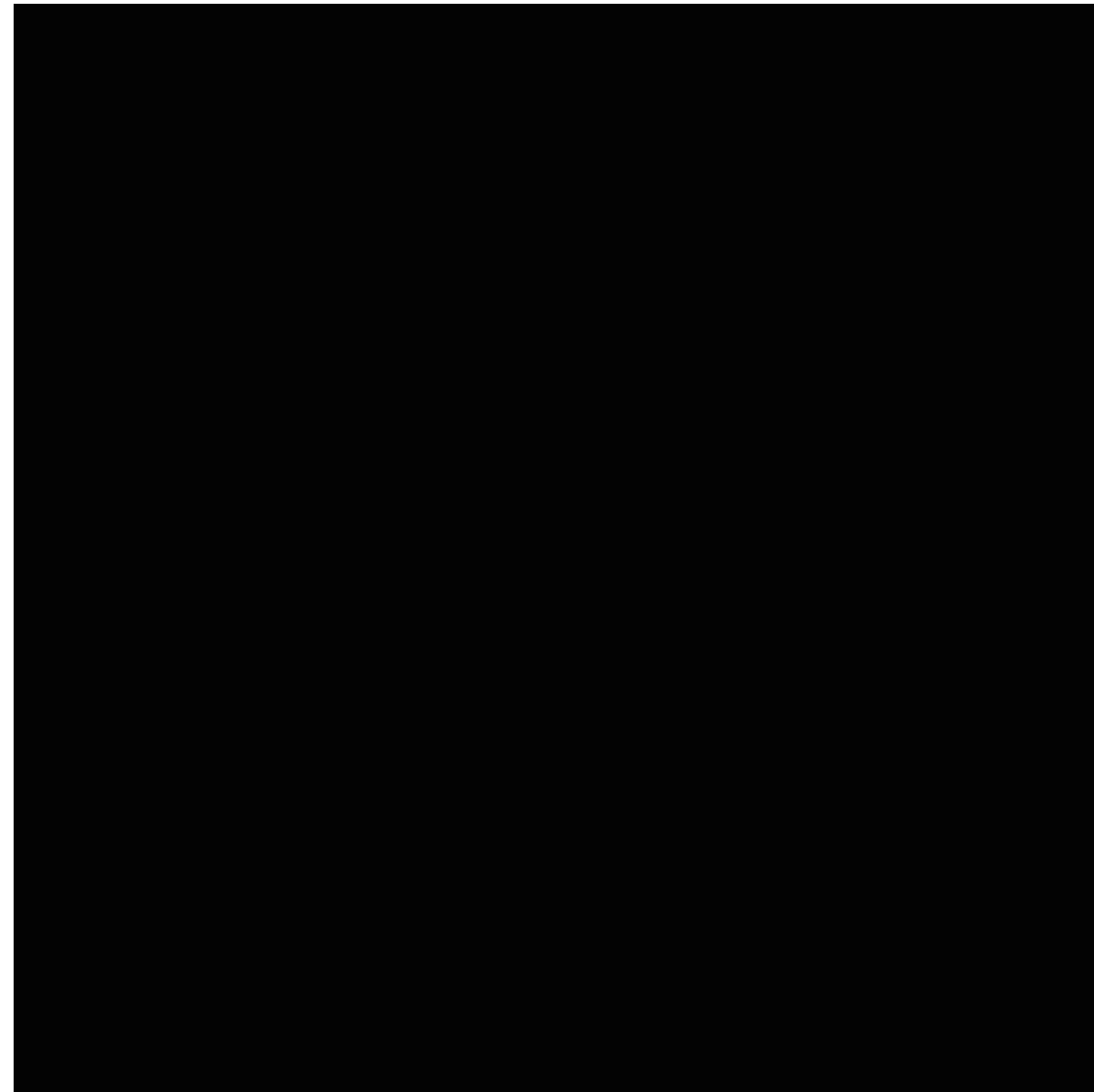
Strategische UX-Ausrichtung festlegen und planen

Take aways

OTTO

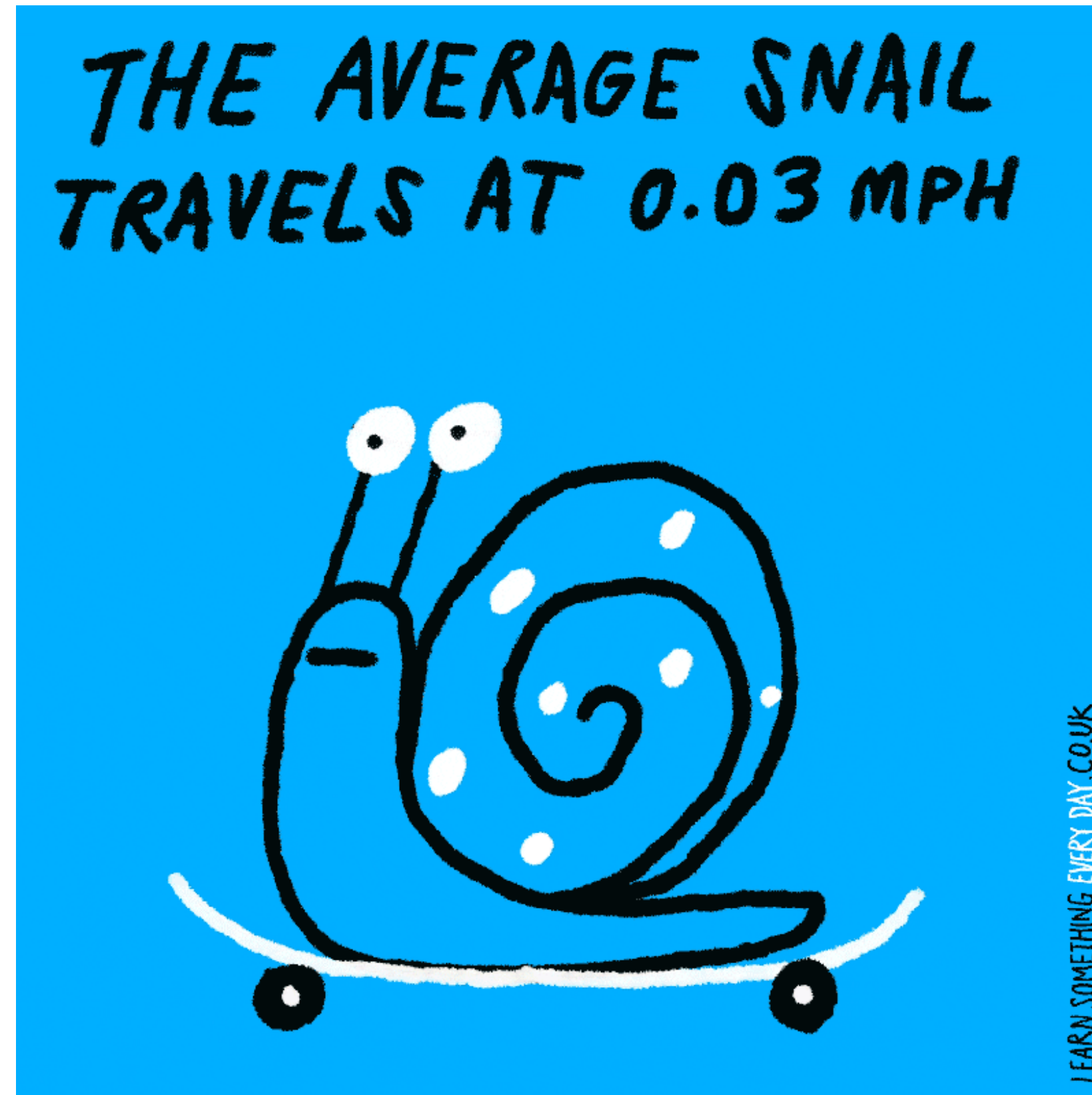
Weiterbildung!

» Fortbildungen, Konferenzen, Barcamps besuchen



Take aways

In großen Konzernen dauert alles etwas länger



Take aways

OTTO

Hartnäckig bleiben und für das einstehen,
was man für richtig hält



Take aways

Ein stetiger Prozess, der nicht über Nacht geschieht



Ausblick

- Marktplatz: OBC geht live » Partnerhochlauf
- Händler: Modernisierung und Sortimentshochlauf
- UXP: Research und User-Testing ausbauen
- UX als festes Element in der Produktentwicklung etablieren