spiegelInstitut

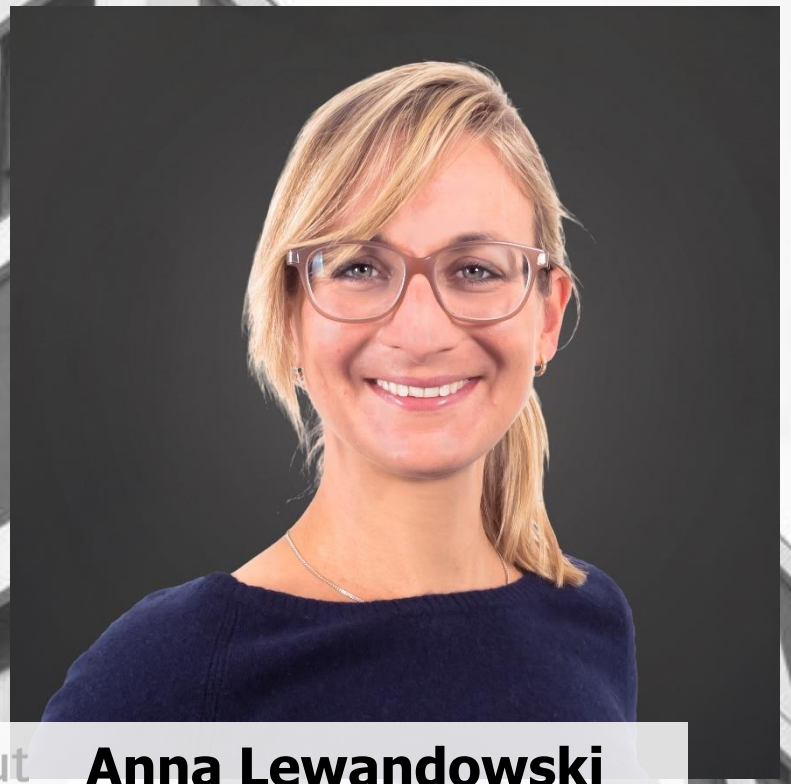
Neues Auto neu gedacht: Der Human Centred Design Prozess gelebt am Beispiel von BYTON

Research & Results

München, 23. Oktober 2019

Human Centred Design Prozess

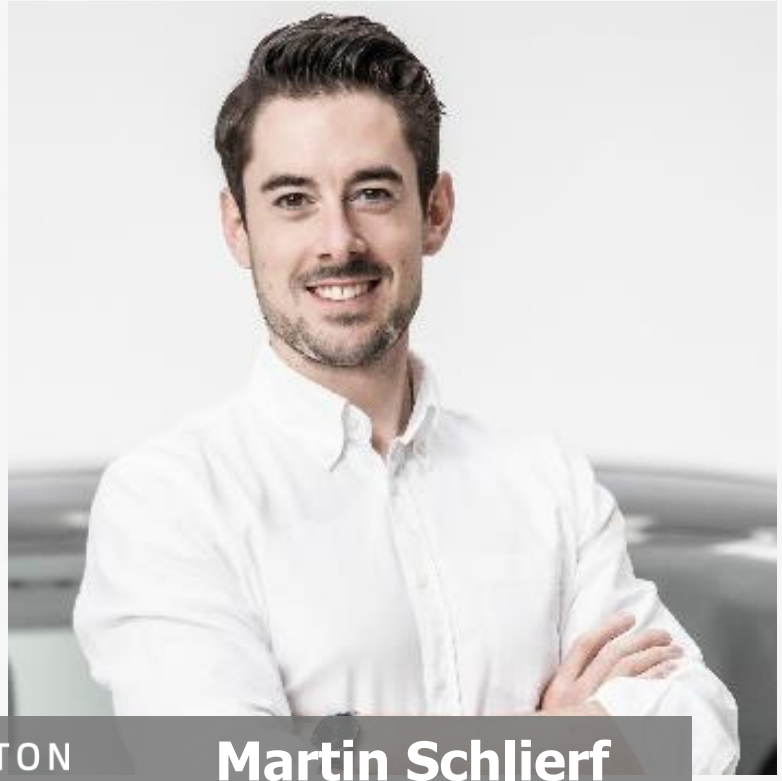
Speaker



spiegelInstitut

Anna Lewandowski

Senior Director Client Services



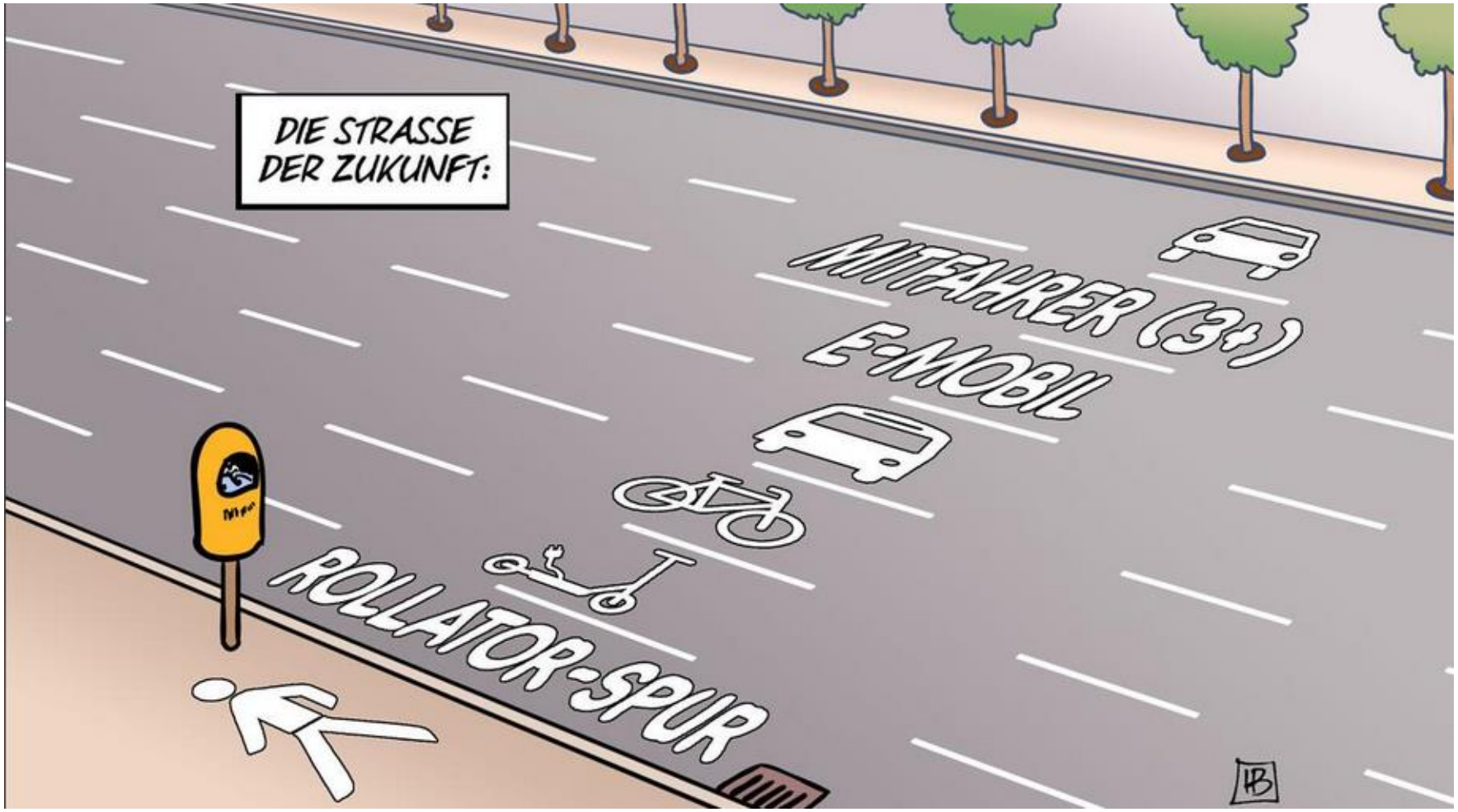
BYTON

Martin Schlierf

Senior Manager Product Strategy

Human Centred Design Prozess

Die Zukunft: Diversifikation und Personalisierung



© kleinert.de/Harm Bengen

Human Centred Design Prozess

Die Vertrauensfrage

Human Centred Design Prozess

Facts Byton

China rooted but with global reach

>1.600 Employees from **20+** countries on **3** continents

CONCEPT and DESIGN
GERMANY

Munich
R&D center for vehicle concept, design and engineering

HQ, R&D and PRODUCTION
CHINA

HQ - Nanjing
Global HQ and corporate functions, local R&D, engineering and manufacturing

Beijing
Government affairs and public relations

Shanghai
Global sales and marketing and design studio

Hong Kong
Gateway to global capital market

INTERFACE, SOFTWARE and FUTURE INNOVATION
UNITED STATES

Santa Clara (Silicon Valley)
R&D center for user interface, autonomous driving, powertrain and vehicle engineering

Human Centred Design Prozess

Byton: Die Vision

IT'S NOT ABOUT REFINING CARS,
IT'S ABOUT **REFINING LIFE.**

Electric Connected Autonomous Shared Personalized Future-proof

Human Centred Design Prozess

Exkurs: Smart driving – Eingewöhnung einplanen

- ✓ Konsumenten abholen an ihrem Wissenstand/ ihren Gewohnheiten
- ✓ Neue Technologien Schritt für Schritt einführen
- ✓ Informationen zur Verfügung stellen
- ✓ Vorteile und Nutzen klar kommunizieren
- ✓ Möglichkeit der persönlichen Erfahrung geben
- ✓ Möglichst viel Entscheidungsfreiheit, Restriktionen minimieren
- ✓ System sollte nach Möglichkeit stark anpassbar/ individualisierbar sein
- ✓ Kulturelle Unterschiede berücksichtigen

Human Centred Design Prozess

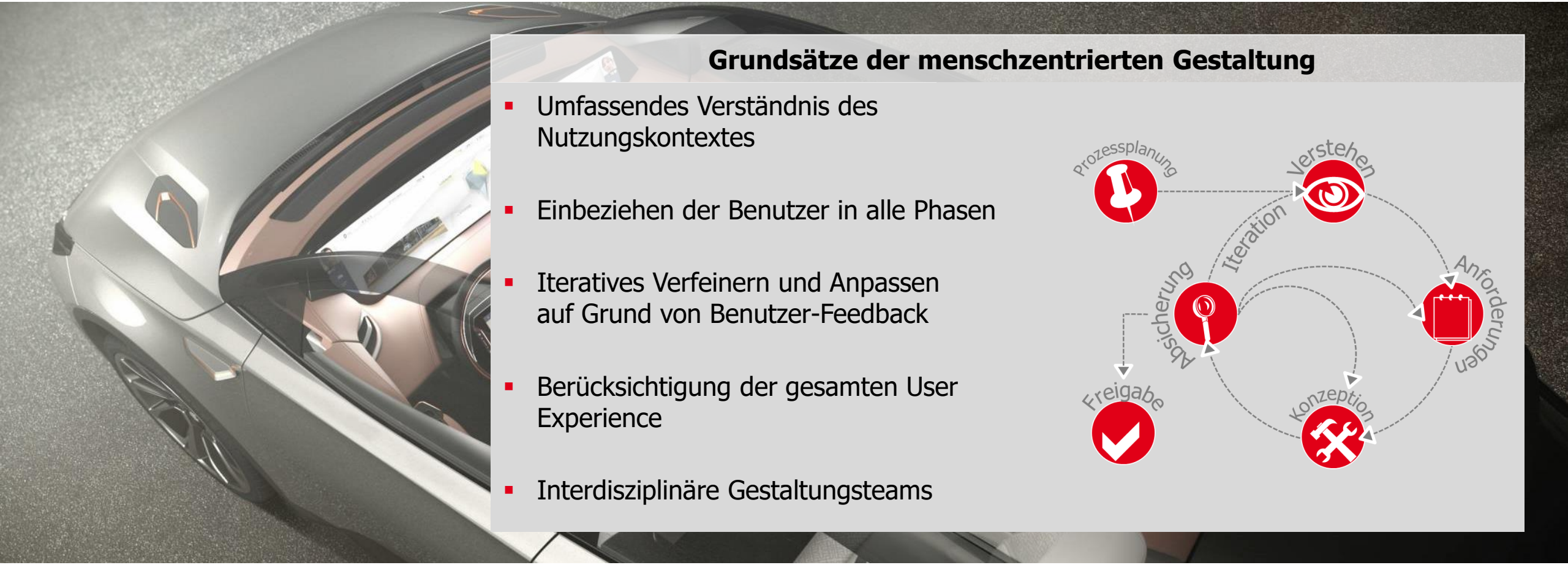
Exkurs: Smart driving – Added Value vs. Kontrollverlust

- ✓ Automatisiertes Fahren sollte Emotionen und Unabhängigkeit vermitteln, selbst wenn es nicht immer der Fahrer ist, der die Kontrolle hat.
- ✓ Neue Technologien sollten stets die Hauptanforderungen befriedigen: Mehr Sicherheit und Komfort, aber weiterhin auch Fahrspaß.

Dies ist Chance und Herausforderung gleichermaßen, nicht nur eine langweilige, austauschbare 'Mobilitätskapsel' zu sein, sondern sich durch das Ausrichten an den Kundenwünschen zu differenzieren.

Human Centred Design Prozess

Menschzentrierte Entwicklung nach ISO 9241-210



Grundsätze der menschzentrierten Gestaltung

- Umfassendes Verständnis des Nutzungskontextes
- Einbeziehen der Benutzer in alle Phasen
- Iteratives Verfeinern und Anpassen auf Grund von Benutzer-Feedback
- Berücksichtigung der gesamten User Experience
- Interdisziplinäre Gestaltungsteams

Human Centred Design Prozess

Co-Creation

Unsere Erfahrung spricht für **Co-Creation:**

Nur wer den Nutzer kennt **und einbezieht**, kann den Nutzer für sich und das Produkt gewinnen – und Vertrauen kreieren.

Human Centred Design Prozess

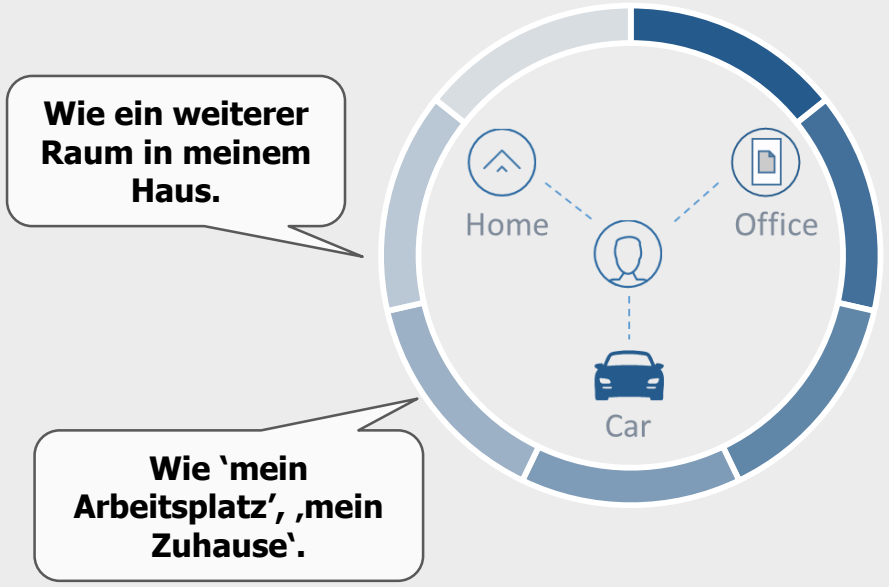
Co-Creation im nutzerzentrierten Entwicklungsprozess

Co-Creation bei Byton:
Involvieren der Kunden auf der ganzen Welt, bei jedem Schritt des Entwicklungsprozesses, beginnt bereits in einer frühen Phase

Human Centred Design Prozess

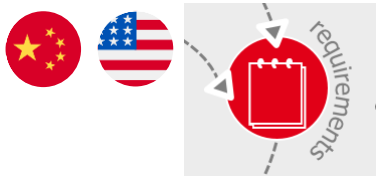
Lead-User Ideenfindungsworkshops: Was wollen die Kunden?

Angenehme Erfahrung=
Das Auto fühlt sich an wie "ICH"



Human Centred Design Prozess

Co-Creative Workshops: Findings



- **Digitales Dashboard als DER USP von Byton**
- Aber: **Hohe Erwartungen**, wie das HMI funktionieren sollte (voice, touch, smart personal assistant, head-up display, split screens, over the air …).
- Digitale Screens/Displays alleine werden aber nicht ausreichen.

→ Die Funktion/Handhabung/Usability muss überzeugend intuitiv und intelligent sein.

Human Centred Design Prozess

Byton Interieur

Human Centred Design Prozess

Byton Modelle

Human Centred Design Prozess

Vorbesteller Reservierungsbedarf und Erwartungen

Human Centred Design Prozess

Die Vertrauensfrage

Human Centred Design Prozess

Spiegel Institut & Byton Fazit: Sehr gute Zusammenarbeit

Human Centred Design Prozess

Wie können wir Sie im menschzentrierten Entwicklungsprozess unterstützen?

Sie müssen…

- verstehen, wer Ihre Ziel-/Nutzergruppe ist
- Ziele, Bedürfnisse, Erwartungen und Präferenzen Ihrer potenziellen Kunden/Nutzer erforschen
- Einblicke in Marke, Produkte und Dienstleistungen gewinnen
- Ihr Wissen über Ihre potenziellen Käufer und Nicht-Käufer vertiefen
- die ganze Customer/User Journey verstehen
- konstant und frühzeitig Feedback von potenziellen Kunden/Nutzern einholen
- Zufriedenheit und Benutzererlebnis messen
- …

Wir können Ihnen helfen…

- den Nutzer aktiv in den UX-Prozess zu integrieren, um neue und inspirierende Produktideen zu entwickeln
- die zentralen Ideen der nutzerzentrierten Entwicklung zu verstehen und in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu implementieren
- den Nutzungskontext zu bestimmen und daraus Nutzerziele und -anforderungen abzuleiten
- sich auf Nutzerverhalten, Nutzerbedürfnisse und Nutzerwartungen zu fokussieren
- Customer/User Journeys erstellen und ein positives Nutzererlebnis gestalten
- Kunden-/Nutzerrückmeldungen einzuholen und dadurch die Produktentwicklung zu steuern
- ….

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!