

Experience Prototyping bei IXDS

München, 3. Juni 2015
Veronika Ritzer

confidential content



Hallo, wir sind **IXDS**.

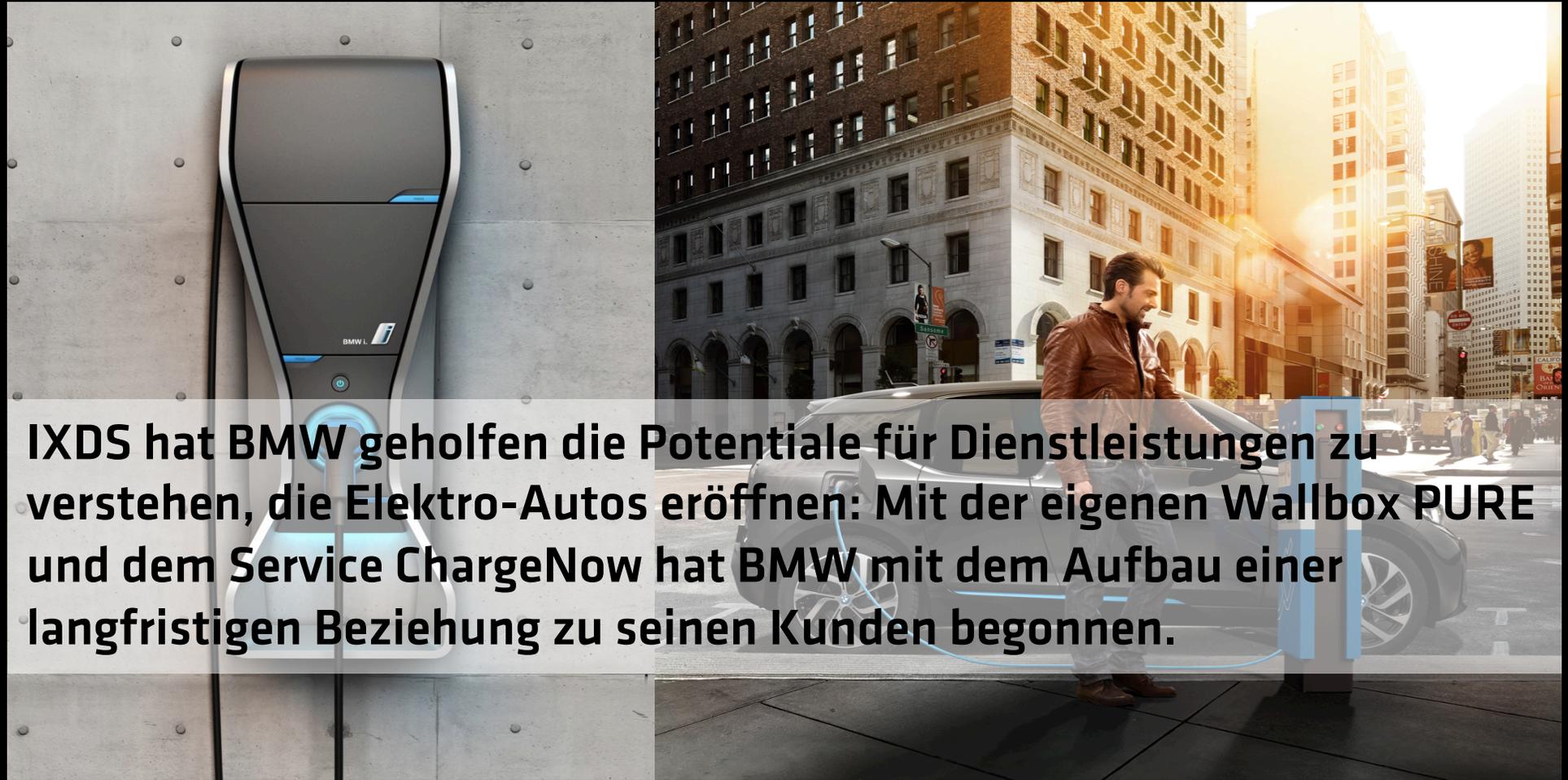


Wir sind eine

strategische Designagentur

– wir helfen Organisationen ihre
Zukunft zu gestalten.

Vom Hersteller zum Dienstleister



IXDS hat BMW geholfen die Potentiale für Dienstleistungen zu verstehen, die Elektro-Autos eröffnen: Mit der eigenen Wallbox PURE und dem Service ChargeNow hat BMW mit dem Aufbau einer langfristigen Beziehung zu seinen Kunden begonnen.



B/S/H/



SIEMENS



Panasonic



Wir arbeiten
hands-on und basieren alle
Ideen auf **Bedürfnissen der
Nutzer.**

Wir starten bei den Nutzern



Wir beziehen eine ausgewählte Gruppe von Nutzern eng in unseren Prozess mit ein, um deren Wünsche und Motivationen zu verstehen und in Konzepte für Produkte und Services zu übersetzen. Auch unser Kunde ist in jeder Phase des Prozesses mit eingebunden.

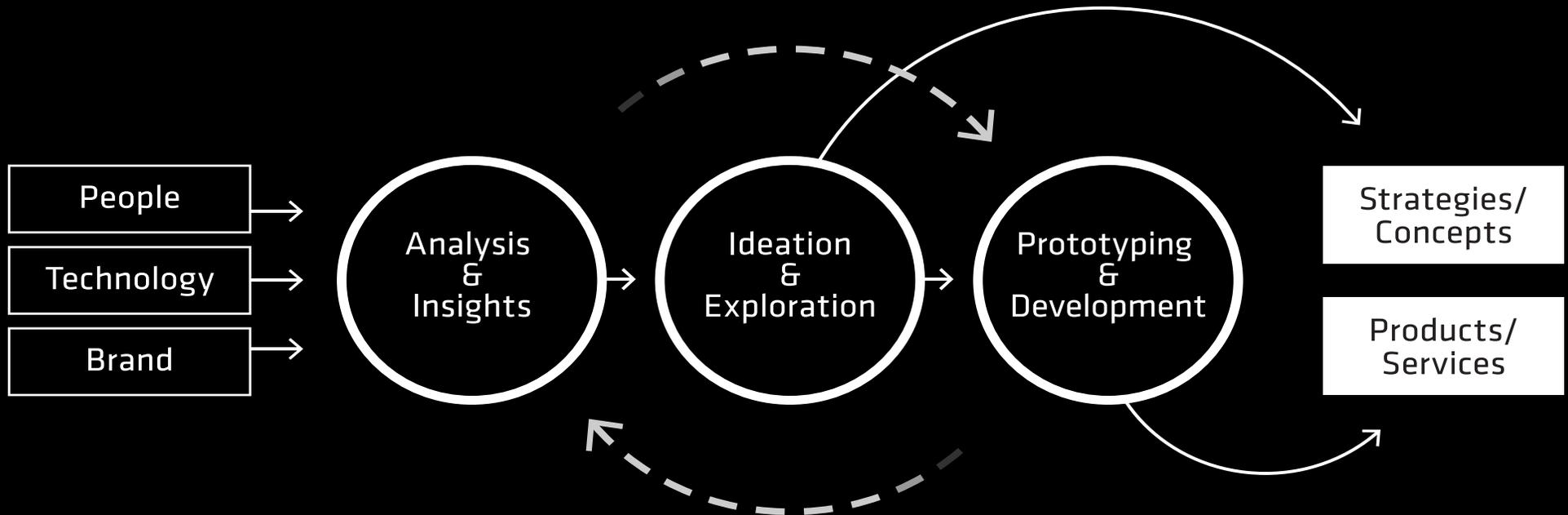
Just-Enough-Prototyping



Wir setzen unsere Ideen so schnell wie möglich und so fokussiert wie nötig in Prototypen um – um die richtigen Fragen des jeweiligen Entwicklungsschrittes zu beantworten.

(von links: Videoprototyp, Hardwareprototyp, Wizard-of-Oz)

Unsere Methoden stammen aus der Forschung, der Startup- Mentalität und leben Co-Kreation



Wir testen unsere Ideen mit
Prototypen – immer.

Flughafen BER: In der realen Umgebung – egal in welchem Maßstab



Jung von Matt “Wozi”: So authentisch wie möglich

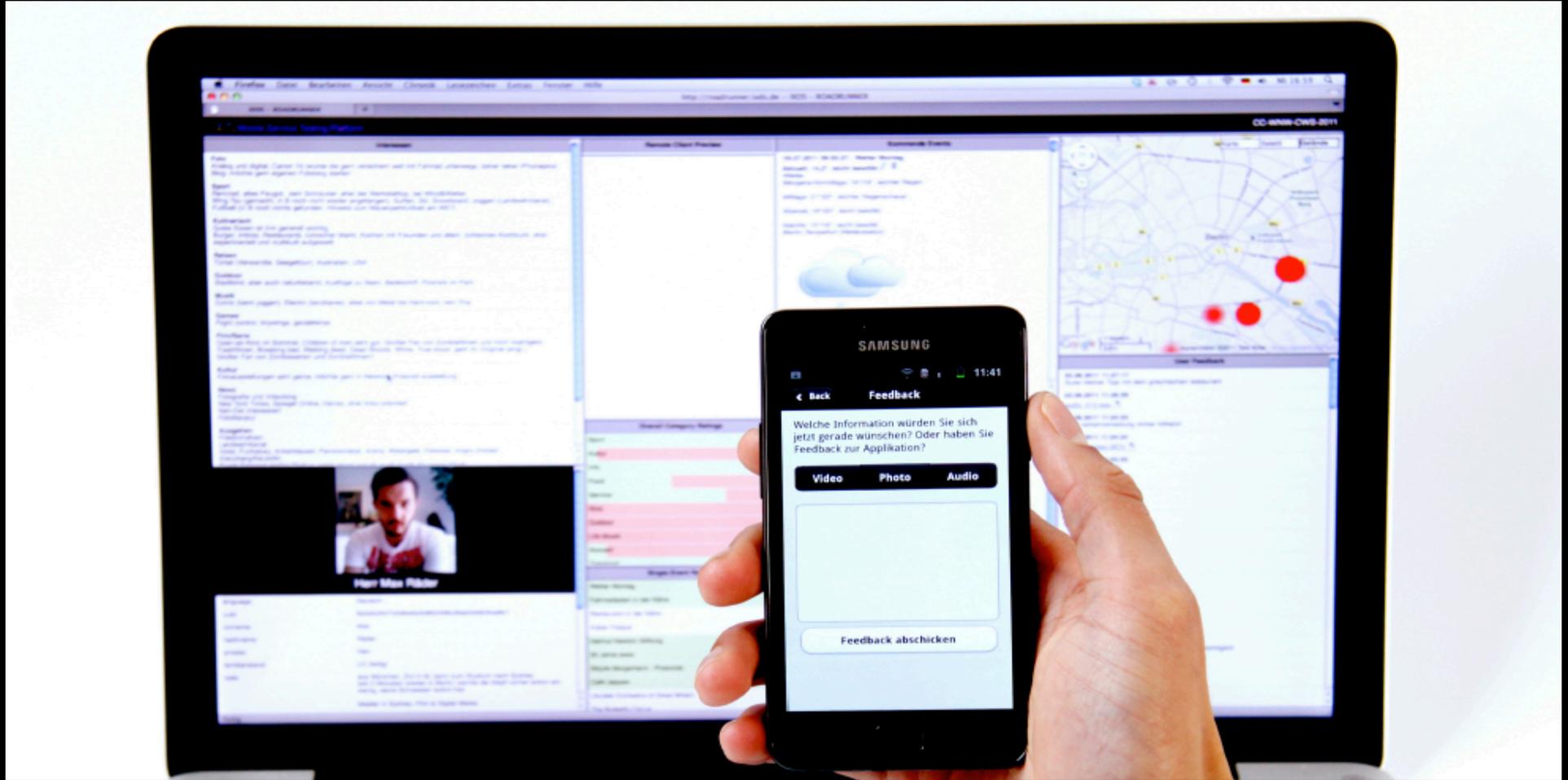


Im Kontext: Nur Tests in der tatsächlichen Umgebung liefern reale Ergebnisse.

Test Set up für einen location-based Service



Test Set up für einen location-based Service



Firefox OS - User Experience Studie



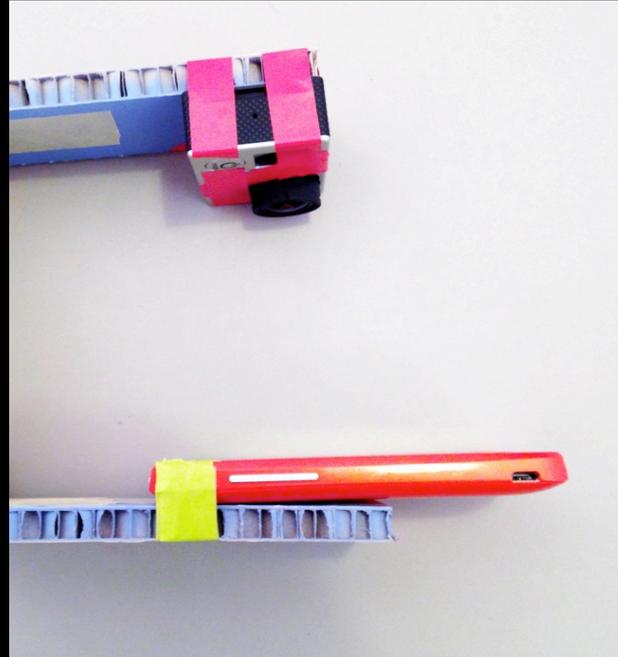


Firefox OS – User Experience Studie



CHALLENGE

Understand how first time users of Firefox OS perceive the new operating system and how this perception evolves over a period of 3 weeks. Identify differences between users who already have experiences with smartphones and first time users who own a feature phone.



APPROACH

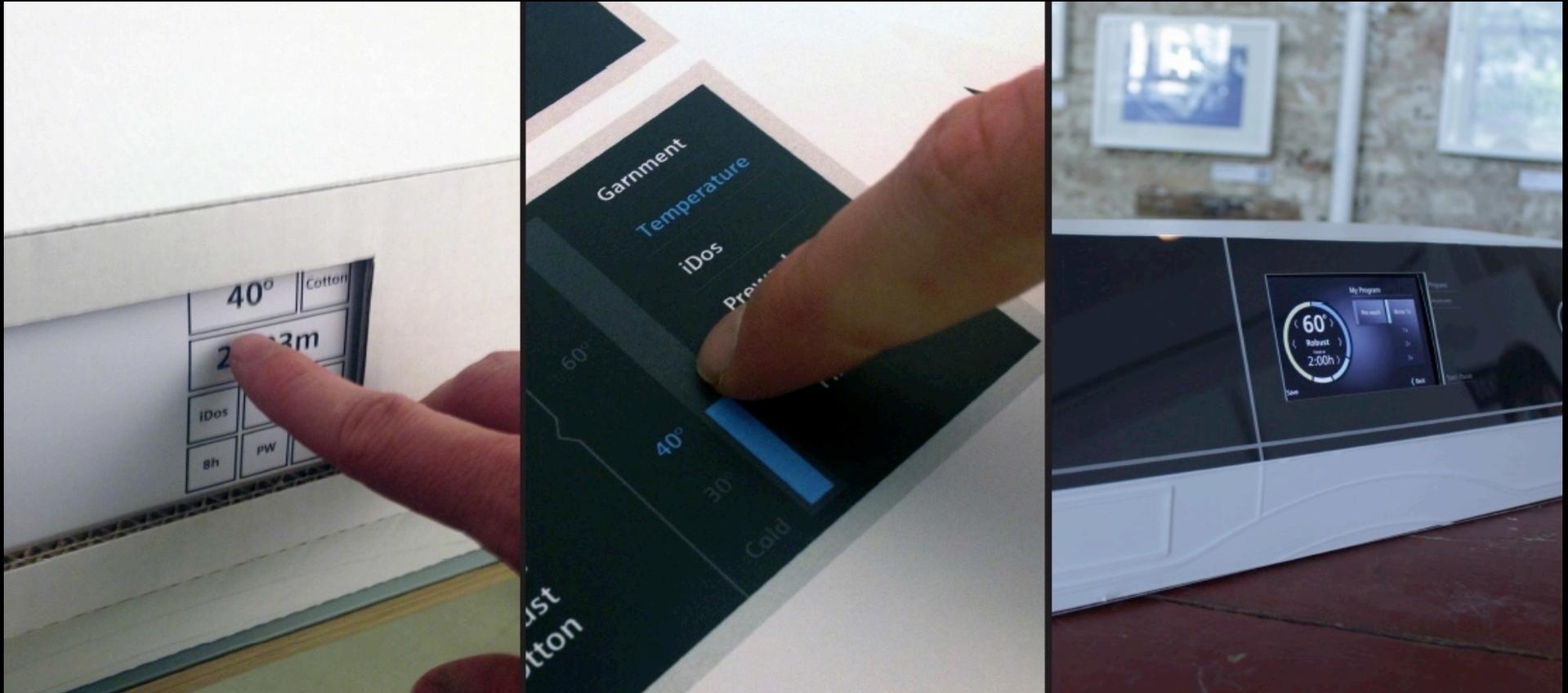
We captured the first experience of using the phone, then let participants use and explore it over 3 weeks. We compared how user behavior and perception changed during and after this period compared to users' initial perception.

WORK IN PROGRESS

Papier oder programmiert?

Die Phase im Prozess
definiert den Prototyp

Von Low-Fidelity zu High-Fidelity



Just-Enough-Prototyping



Low-Fidelity Prototypen als effiziente Ideenträger



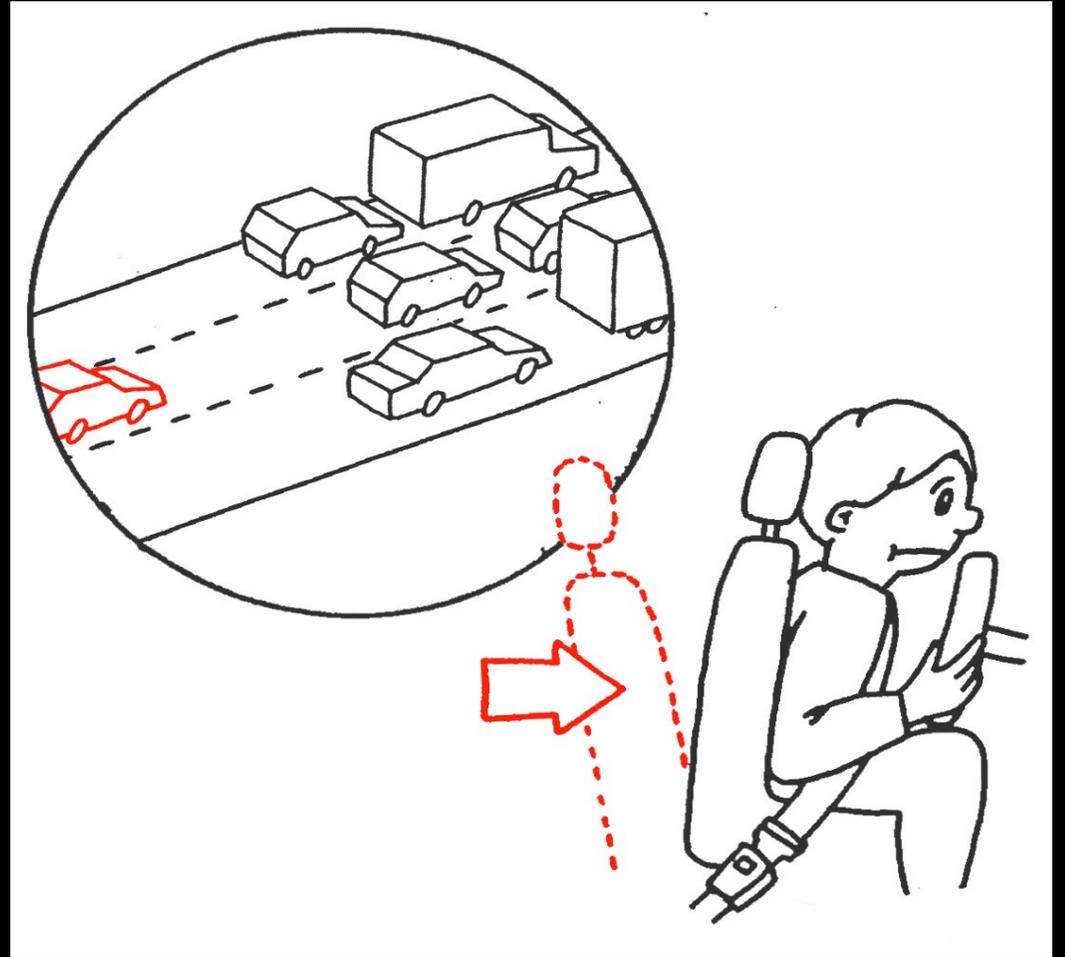
**Erfahrbarmachen einer
Idee: Erlebnisse entstehen
nicht am Reißbrett**

Ambient Interactions





Ambient Interactions



Ambient Interactions



Look & Feel für Tablet-Computer



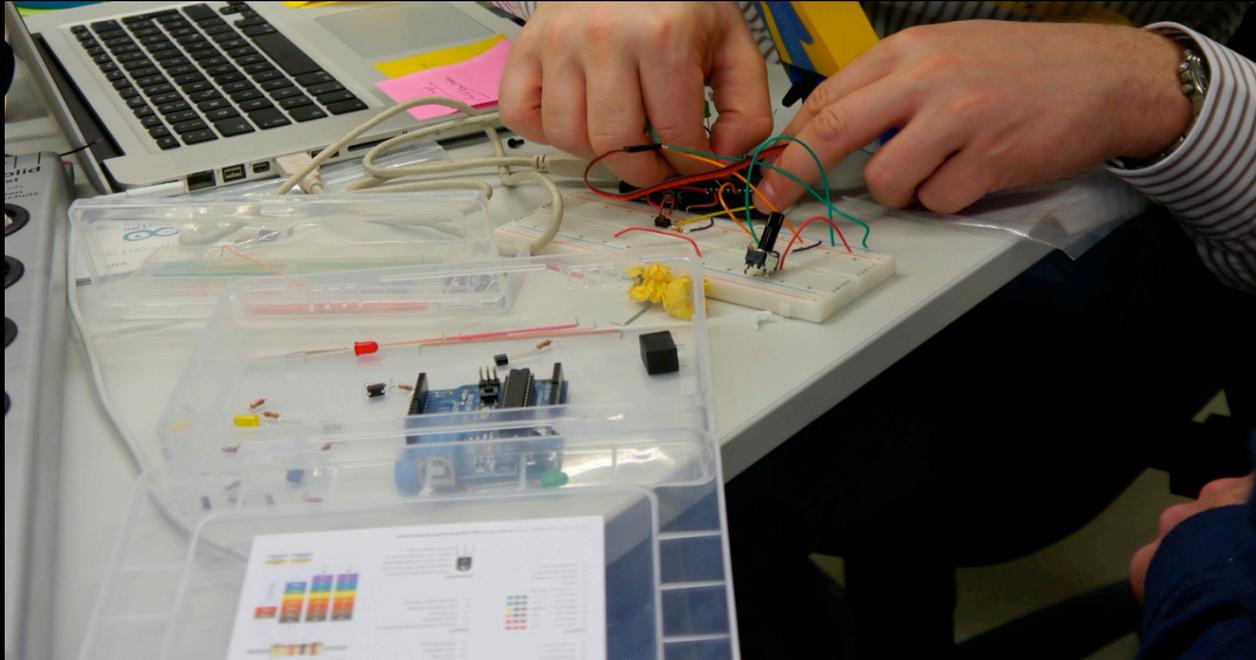
Ideenentwicklung am Prototypen: Mit dem Material denken



Hands-On Innovation Workshop



Hands-On Innovation Workshop

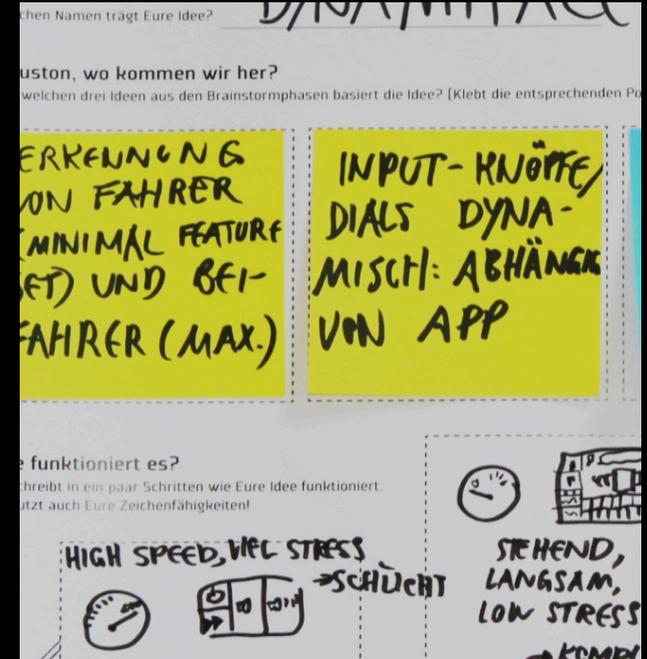


CHALLENGE

“Thinking with the material” is a traditional way to approach design. VW asked us to facilitate this approach – but using interactive electronics and sensors.

APPROACH

We conducted a one-day hands-on workshop on electronics, interleaved with brainstorming sessions related to the technology and to relevant directions in academic research.



RESULT

Not only did the participants get a feel for how to work creatively with electronics, they identified 3 areas for innovation which they are now focusing on.

Fokus Nutzer: Wie kann
aus einer
Beobachtungssituation ein
natürlicher Moment
werden?

Contextual Interviews



Insights-Kiosk bei einem Event



Geständnis-Box



Cultural Probes (Selbstbeobachtungswerkzeuge)



Live Prototyping: Testen von Ideen in realen aber adaptiven Umgebungen

Reale Orte als Testumgebungen: Beispiel Testfiliale einer Bank



Layout der Filiale

Interaktionskonzepte
am Schalter

Personal Digital
Services

Customer
Experience

Übergreifende
Service Konzepte

Reale Orte als Testumgebungen: Beispiel Testfiliale einer Bank

Die Testfiliale leistet die selben Abläufe des Bankgeschäfts, wie andere Filialen. Sie dient jedoch auch als Testumgebung für neue Ideen in allen Phasen des Innovationsprozesses.

Reale Orte als Testumgebungen: Beispiel Testfiliale einer Bank



Kann man in einer fertig gestalteten Umgebung Low-Fidelity Prototypen testen und Ideen weiterentwickeln? Ganzheitliche Konzepte beziehen zudem ihre Umgebung mit ein - auch sie muss veränderbar sein!

Reale Orte als Testumgebungen: Beispiel Testfiliale einer Bank

Die Testfiliale leistet die selben Abläufe des Bankgeschäfts, wie andere Filialen. Sie dient jedoch auch als Testumgebung für neue Ideen in allen Phasen des Innovationsprozesses.

Sie hebt sich in ihrer Ausgestaltung deutlich von anderen Filialen ab und spiegelt den Charakter des Prototypings wieder. Die gesamte Einrichtung kann alle Bedürfnisse einer Prototyping-Umgebung bedienen. Sie ist flexibel geplant um zu jederzeit neuen Konzepten angepasst werden zu können.

Reale Orte als Testumgebungen: Beispiel Testfiliale einer Bank

**Die Testfiliale selbst ist ein
sich verändernder
Prototyp.**

Was braucht es dafür?

- **Flexible Inneneinrichtung**

Wände und Mobiliar können einfach um-arrangiert werden, z.B. durch leichte Materialien, Rollen, Stecksysteme, ...

- **Flexible Räume**

Der architektonische Grundriss der Filiale muss genug Spielraum lassen um Konzepte auch räumlich umzusetzen. Auch sollten Equipment-Räume, (halb-)private Interviewsituationen, ein Workshop-/Werkstattraum und evtl. Beobachtungsräume mit eingeplant werden.

- **Technisches Equipment**

Videokameras (auch in kleiner Ausführung), gute Fotokameras, Geräte zur Tonaufnahme, Projektionsflächen und Projektoren, Laptops, Drucker, WLAN, beispielbare Displays/Tablets/ Smartphones, Software (Design, Video, Testing)

- **Prototyping Werkstatt**

Arbeitsplätze für die Designer/ Verantwortlichen für die Test. Equipment zum Schneiden, Fixieren, Materialien wie Pappen etc.

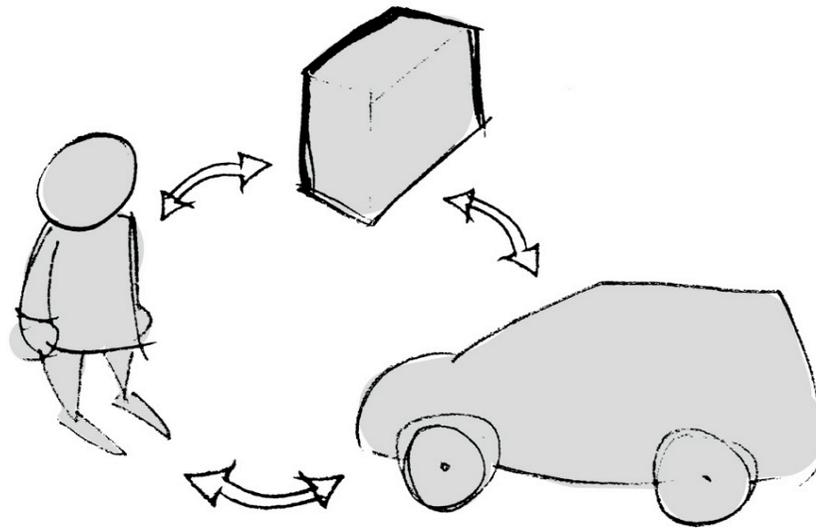
- ...

Projektbeispiel BMW

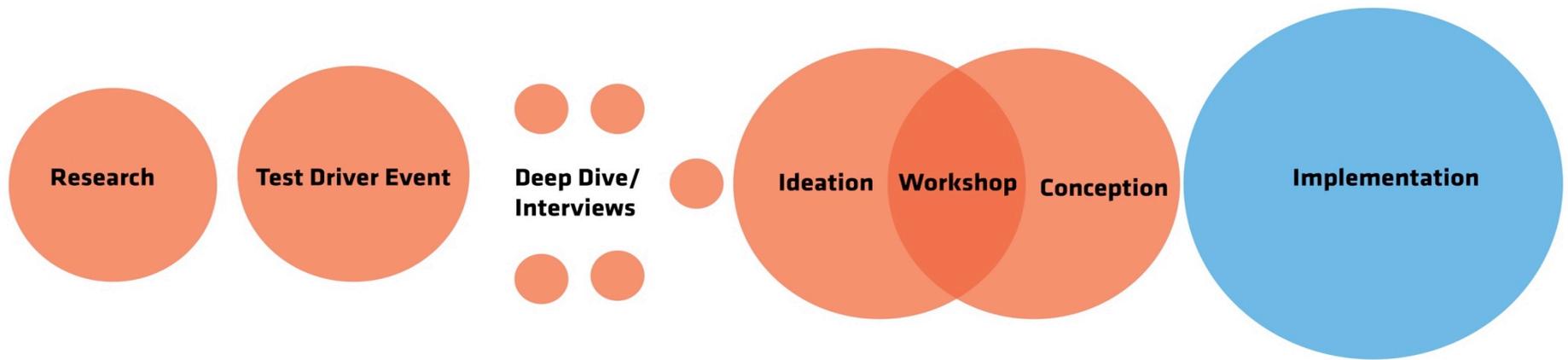
Enhanced services for e-mobility



Home Charging?



Co-Creation process



Selbst zum Experten werden



Feldstudien



Cultural Probes



Cultural Probes



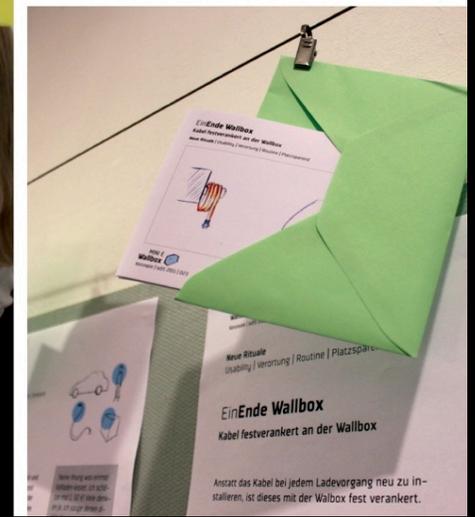
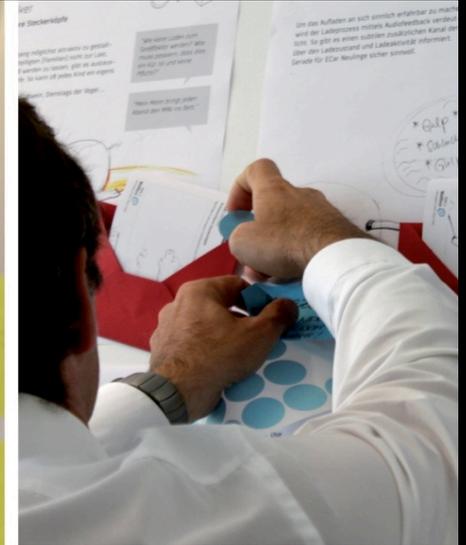
Cultural Probes



Insights



Ideation workshop



Drei unterschiedliche Ergebnisse

AMBIENT CHARGING

I hate when it's dark and I can't find the right slot to plug the wire.

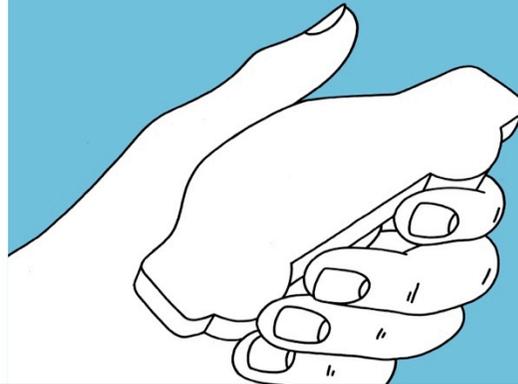
Why is there no easy way to see immediately how much the battery is charged?



BATTERY AVATAR

The wording "Kilowattstunde" is more than abstract...

I check the cable - if it's hot I know it's still charging....



PROJECT i COMMUNITY

I don't like to plan everything!

When driving new routes it's important to know where to charge next.



BMW i Wallbox



veronika.ritzer@ixds.com