

NORA WIEMANN · PORTFOLIO

Research. Entscheidungen. Wirkung.

UX & Product
CX & Insights
KI & Wissensmanagement



Nora Wiemann · Lüneburg
nora.wiemann@gmail.com
nora-wiemann-portfolio.pages.dev
Stand: 28. Oktober 2026

Zehn Arbeitsproben.

Forschung, Produktgestaltung und Prototyping mit nachvollziehbaren Beiträgen und Ergebnissen.

01 **Research im Produkt**

Befragungskanal live: Kampagnen und Fragebögen sind durch Research selbst steuerbar.

02 **PetDoc**

Ein klickbarer Prototyp macht Freigabe, Versionen und Fehler bei der Übergabe prüfbar.

03 **Channel-Discovery**

Suche und Kategorien priorisieren, den Filter-Einstieg überarbeiten: Empfehlung aus zwölf Tests.

04 **Kontaktbudget**

Auf meine Empfehlung gestoppt. Danach schwächte sich der negative Retention-Effekt weiter ab.

05 **Next Steps**

Aufgabenkacheln führen direkt in passende Falllisten und machen den nächsten Arbeitsschritt sichtbar.

06 **Adresseingabe**

25 % relativ weniger Abbrüche in Schritt 2 von 9 und 15 Sekunden Zeitersparnis im Eingabeschritt.

07 **VibePop**

Ein selbst gebauter Prototyp macht Mood-Auswahl und Navigation direkt ausprobierbar.

08 **SaaS-Onboarding**

Zwei priorisierte Prozessmaßnahmen mit einem Plan, ihren Nutzen vor einer Skalierung zu prüfen.

09 **VoC-Programm**

Beitrag zu +9,0 NPS-Punkten und +38 % 30-Tage-Conversion der Mobile App im gemeinsamen Maßnahmenkontext.

10 **Wissen als Produkt**

Erste Opportunity-Hypothesen für eine konkrete Anfrage innerhalb von Stunden statt Tagen.

Die digitale Fassung bietet vergrößerbare Screenshots und Links zu den Prototypen.

Research im Produkt

Ein Befragungskanal, den Research selbst betreiben kann.

ERGEBNIS IM PRAXISEINSATZ

Kanal in Betrieb

Befragungen eigenständig steuern

Nach der technischen Anbindung kann Research Kampagnen, Texte, Frequenzgrenzen und Fragebögen selbst anpassen. Mein Beitrag schafft einen wiederverwendbaren Zugang zu Feedback im Nutzungskontext.

Belegt ist der laufende Kanal. Die Ergebnisse der Vorher-Nachher-Studie sind nicht Teil dieser Arbeitsprobe.

Für ein Redesign sollte die wahrgenommene Qualität vor und nach der Veränderung untersucht werden. Ich entwickelte dafür einen wiederverwendbaren Befragungskanal direkt im Produkt und brachte ihn mit Engineering kontrolliert in Betrieb. Die Ansprache ist so angelegt, dass laufende Spielrunden ungestört bleiben.

Vorhandene Case Study · DE / EN ↗

KONTEXT

Große deutsche Freizeitplattform · Spielebereich · 2026

MEINE ROLLE

Konzeption, Spezifikation, Kampagnen, Fragebögen und kontrollierter Livegang

STAND

Wiederverwendbarer Befragungskanal in Betrieb. Studienergebnisse sind nicht Teil dieser Arbeitsprobe.

MEIN BEITRAG

Ich konzipierte das Intercept und spezifizierte beide Seiten: Ereignispunkte und Datenübergabe für die Anwendung sowie Kampagnendefinitionen für die Plattform. Kampagnen und Fragebögen baute, versionierte und spielte ich selbst ein. Das Entwicklungsteam implementierte den Aufruf in der Anwendung und schaltete die Ereignispunkte frei.

Wann darf die Einladung erscheinen?

MOMENT A

Spielansicht verlassen

Mindestens eine Runde abgeschlossen.

MOMENT B

Länger verweilen

Kein aktiver Einsatz.

↓ Der erste gültige Moment zählt

Plattform prüft die Freigabe

Alter · Sprache · Sitzung · maximal einmal in 30 Tagen



FREIGEgeben

Einladung zur Befragung

Nur bei erfüllten Bedingungen.

GESPERRT

Keine Einblendung

Während einer laufenden Runde oder bei nicht erfüllten Bedingungen.

Schematische Auslöselogik aus der Spezifikation. Eine laufende Spielrunde bleibt geschützt.

01

Die richtige Welle an der Produktversion erkennen

Das Redesign wurde gestaffelt ausgerollt. Ich definierte zwei getrennte Ereignispunkte: einen in der alten und einen in der neuen Version des Spielbereichs. So erhält jede Person die passende Vorher- oder Nachher-Befragung. Einen einzelnen Ereignispunkt mit Datumsumschaltung verwarf ich, weil er während des Rollouts beide Produktversionen in dieselbe Welle gemischt hätte.

Die Produktversion bestimmt die Welle

Alte Produktversion

↓ Eigener Ereignispunkt

Vorher-Befragung**Neue Produktversion**

↓ Eigener Ereignispunkt

Nachher-Befragung

Beide Versionen können während des gestaffelten Rollouts gleichzeitig im Einsatz sein. Die Zuordnung erfolgt deshalb über die Version statt über ein Umschaltdatum.

02

Den Nutzungsmoment schützen

In einem Echtzeitspiel mit Einsatz kann eine Unterbrechung zur falschen Zeit Geld kosten. Die Befragung darf deshalb nie während einer laufenden Runde erscheinen. Ich spezifizierte zwei unkritische Momente; der erste eintretende löst aus, höchstens einmal pro Sitzung und einmal in 30 Tagen.

Spielansicht verlassen

Nach mindestens einer abgeschlossenen Runde. Dieser Moment allein würde Vielspieler verpassen, die die Anwendung direkt aus dem Spiel heraus schließen.

Länger verweilen, ohne aktiven Einsatz

Ergänzt den ersten Auslöser und erreicht auch Personen, die zuschauen. Beide Bedingungen lassen laufende Runden unberührt.

03

Ein Wert hinein, drei Werte hinaus

1 Wert

aus der Anwendung

3 Werte

im Fragebogen

0

übermittelte Mitgliedskennungen

Die Anwendung übergibt nur, ob fortgeschrittene Funktionen freigeschaltet sind. Den Gerätetyp kennt die Plattform bereits. Im Fragebogen kommen genau drei Werte an: Welle, Gerätetyp und Freischaltstatus. Die verfügbare Mitgliedskennung habe ich bewusst nicht weitergegeben.

Diese Entscheidung hat eine methodische Konsequenz: keine Wiederbefragung derselben Personen und keine Verknüpfung mit Verhaltensdaten. Die Auswertung arbeitet mit unabhängigen Stichproben und muss deren Vergleichbarkeit prüfen.

04

Forschung kann den Kanal selbst steuern

Texte, Auslösebedingungen, Frequenzgrenzen, Fragebogen und An/Aus-Schalter liegen in einer versionierten Kampagnendefinition. Ich kann sie selbst einspielen, ohne für jede Anpassung Entwicklungskapazität zu binden. Der kleine Vertrag mit der Anwendung macht den Kanal für weitere Fragestellungen wiederverwendbar.

05

Kontrolliert live gehen

Der Spielbereich fehlte in der Testumgebung; der vollständige Pfad war dort nicht prüfbar. Deshalb entwarf ich einen kontrollierten Livestart am frühen Morgen bei geringem Verkehr, mit einer Person aus der Entwicklung im Spiel und einem Rückweg in unter einer Minute. Das Intercept ging in Betrieb.

Das Ergebnis ist ein live gebrachter Research-Kanal, den die Forschung selbst weiterbetreiben kann.

Eine gemessene Verbesserung der Produktqualität oder der Teilnahmequote wird in dieser Arbeitsprobe nicht behauptet. Offen bleibt, wie gut die kontextnahe Ansprache Vielspieler erreicht und wie sich Antwortende von nicht erreichten Personen unterscheiden.

Grundlage: Nora_Wiemann_Arbeitsprobe_In-Product-Intercept_DE.pdf · 24.10.2026

PetDoc

Kritische Übergaben am Prototyp prüfbar machen.

ERGEBNIS DES PROTOTYPINGS

Übergabe prüfbar

Unklare Zustände vor einem Pilot untersuchen

Mein Prototyp macht die Freigabe und ihre Fehlerfälle konkret erlebbar. Damit liegt eine Grundlage vor, um mit Praxen und Tierhalter:innen das Statusverständnis und den Informationsbedarf zu prüfen.

Fiktive Produktübung. Weniger Rückfragen oder verlässlichere Abläufe im Praxisbetrieb sind noch zu validieren.

Für eine Praxis zählt, welche Angaben vor dem Gespräch tatsächlich vorliegen.

Ich entwickelte einen Consultation Brief, der Entwurf, bestätigte Fassung und fehlende Dateien unterscheidbar macht. Im Prototyp lässt sich prüfen, was beide Rollen sehen und was bei einer fehlgeschlagenen Übergabe erhalten bleibt.

PetDoc-Prototyp ausprobieren ➔

KONTEXT

Digitaler Konsultationsbrief · Product Discovery

MEINE ROLLE

Konzept des Consultation Brief und bereitgestellter klickbarer Prototyp

STAND

Demo und nachträgliche Spezifikation; keine Nutzerforschung, kein Produktivbetrieb und keine gemessene Geschäftswirkung.

MEIN BEITRAG

Mein Beitrag sind das Konzept des Consultation Brief und der bereitgestellte klickbare Prototyp. Die Portfoliofassung ergänzt nachträglich Anforderungen, Priorisierung und Validierungsplan mit KI-Unterstützung. Sie ist keine ursprüngliche Build-Spezifikation.

BEFORE YOUR CONSULTATION

Ready for Paula's visit

Check what your vet will receive before the consultation.

SEP
22

NEXT APPOINTMENT
10:30 CEST
Tuesday, 22 September 2026
First PetDoc video consultation



PAULA'S PROFILE

Paula
Dog · Mixed breed · Female ·
12 years · 11.2 kg
Managed in Paula's profile

Paula's consultation brief

From owner · Version 1

Not shared yet

Visit details

Your information for this visit

Reason for the visit

Paula has been scratching more than usual for the past three days.

Allergy information

Unknown

Other history (optional)

Not provided

Documents

1 of 2 received + [Add records](#)

ENTWURF IST SICHTBAR

Vor dem Teilen Klarheit schaffen.

Die Versionsnummer und „Not shared yet“ machen den Stand des Briefs sichtbar.

„Unknown“ und „Not provided“ unterscheiden fehlendes Wissen von einer fehlenden Angabe.

Original-Screenshot aus dem bereitgestellten Lovable-Prototyp. Fiktive Konsultation.

Bereitgestellter Original-Screenshot des PetDoc-Prototyps. Die Darstellung zeigt fiktive Demo-Daten.

Nora Wiemann · Portfolio

8 / 43

Die zentrale Produktentscheidung

Eine Bearbeitung erzeugt einen neuen Entwurf. Die zuletzt geteilte Fassung bleibt unverändert, bis Änderungen bewusst bestätigt werden. Das erfordert eine zusätzliche Handlung, verhindert aber stillschweigende Veränderungen einer bereits geteilten Information.

Unvollständig bleibt erkennbar

Nur eingegangene Dateien werden geteilt. Fehlende Dateien bleiben sichtbar, ohne die Übergabe aller vorhandenen Angaben zu blockieren.

Verfügbar bedeutet nicht geprüft

Verfügbarkeit, Öffnen und fachliche Prüfung sind getrennte Zustände. Auch unbekannt, nicht angegeben und ausdrücklich verneint bleiben unterscheidbar.

Fehler dürfen keinen Erfolg vortäuschen

Entwurf und letzte geteilte Fassung erhalten, den Fehler zeigen und einen erneuten Versuch ermöglichen.

02 · VOLLSTÄNDIGKEIT & FREIGABE

The screenshot displays a document management interface. At the top, it says 'Documents' and '1 of 2 received + [Add records](#)'. Below this, there are two document entries:

- Skin-concern.png**: A skin photo with the note 'Date not provided'. It has a green checkmark and the text 'Received'. Action buttons are 'Open' and 'Remove'.
- Previous-visit-notes.pdf**: Previous visit notes with the note 'Date not provided'. It has a red triangle icon and the text 'Not received'. Action buttons are 'Retry' (highlighted with a red border) and 'Remove'.

Below the document list, a message states: 'Only received files will be shared.' At the bottom of the main content area is a large dark blue button labeled 'Confirm & share →'. The footer of the interface reads 'PetDoc · Consultation brief'.

Nur empfangene Dateien werden geteilt. Die fehlende Datei bleibt ausdrücklich als „Not received“ sichtbar.

Eine Änderung ist noch keine Übergabe

TIERHALTER: IN

Angaben und Dateien prüfen

Nur eingegangene Dateien können geteilt werden.

↓ Confirm & share

ERFOLG

Fassung v1 geteilt

Tierärzt:in sieht die bestätigten Angaben und erhaltenen Dateien.

↓ Angaben bearbeiten und speichern

NOCH NICHT GETEILT

Entwurf v2

Tierärzt:in sieht weiterhin v1.

↓ Share updates erfolgreich

Fassung v2 geteilt

Erst jetzt ist die neue Fassung verfügbar.

FEHLER

Übergabe fehlgeschlagen

Entwurf bleibt erhalten. Die bisher geteilte Fassung bleibt unverändert.

↓ Try again

Übergabe erneut versuchen

Bei Erfolg wird der bestätigte Entwurf zur neuen geteilten Fassung.

Im Prototyp nachvollzogen: Rollenwechsel, v1/v2, simulierter Übergabefehler und erfolgreicher erneuter Versuch. Demo-Review vom 28.10.2026.

02

Prioritäten ohne erfundene Scores

Zuerst gehören eine verlässliche Fassung und Fehlerbehandlung in den kleinsten sinnvollen Umfang.

Erinnerungen würde ich erst prüfen, wenn Vergessen als Ursache belegt ist. Eine KI-Zusammenfassung liegt außerhalb dieses Umfangs: Sie löst unklare Zustände nicht und braucht eine eigene fachliche Evaluation. Ein B2B-Abonnementmodell ist nur eine zusätzliche Übungsannahme; Bindungs- oder Umsatzeffekte sind nicht nachgewiesen.

Beobachtet und noch offen

In der Demo beobachtet

Fehlende Dateien in beiden Rollen, Trennung von Entwurf und geteilter Fassung sowie ein simulierter Übergabefehler. Auch der erfolgreiche erneute Versuch und die anschließend geteilte Version 2 wurden nachvollzogen.

Noch nicht belegt

Alle Kombinationen der Statusbegriffe, die vorgeschlagene Pflichtfeldprüfung und produktiver Zugriffsschutz.

Dokumentiertes Demo-Review vom 26.10.2026, ergänzt um den Browser-Durchlauf vom 28.10.2026. Beobachtetes Demo-Verhalten ersetzt keine Produktionsabnahme.

Der nächste Discovery-Schritt

Mit mehreren Praxen würde ich konkrete Übergaben und Gegenbeispiele vergleichen. Tierhalter:innen und Tierärzt:innen sollten ohne Hilfestellung die geteilte Fassung, fehlende Dateien und Statusbegriffe erkennen. Vor einem Pilot wären Baseline und Entscheidungsschwellen festzulegen, etwa für Rückfragen, unvollständige Übergaben, erfolgreiche Wiederherstellung und korrektes Statusverständnis.

Grundlage: Nora_Wiemann_Product_Discovery_PetDoc_DE_EN.pdf · 26.10.2026; bereitgestellte Screenshots und ergänzender Demo-Durchlauf vom 28.10.2026

Channel-Discovery

Mit Nutzertests die nächste Designiteration begründen.

ERGEBNIS DER UNTERSUCHUNG

Klare Empfehlung

Die nächste Iteration auf Suche und Kategorien ausrichten

Aus den beobachteten Wegen und Rückmeldungen leite ich die nächste Designiteration ab: Suche und Kategorien weiterentwickeln, den ungenutzten Filter-Einstieg überarbeiten und am konkreten Bedarf erneut testen.

Empfehlung aus zwölf explorativen Tests. Eine anschließende Umsetzung oder verbesserte Aktivierung ist nicht dokumentiert.

Neue Mitglieder sollten einen passenden Chatraum finden können. Ich entwarf drei direkt zugängliche Einstiege und prüfte sie mit zwölf Personen. Aus den gewählten Wegen und Rückmeldungen leitete ich ab, welche Ansätze weiterverfolgt werden sollten und wo eine zusätzliche Prüfung nötig ist.

KONTEXT

Chat-Community · Product Discovery

MEINE ROLLE

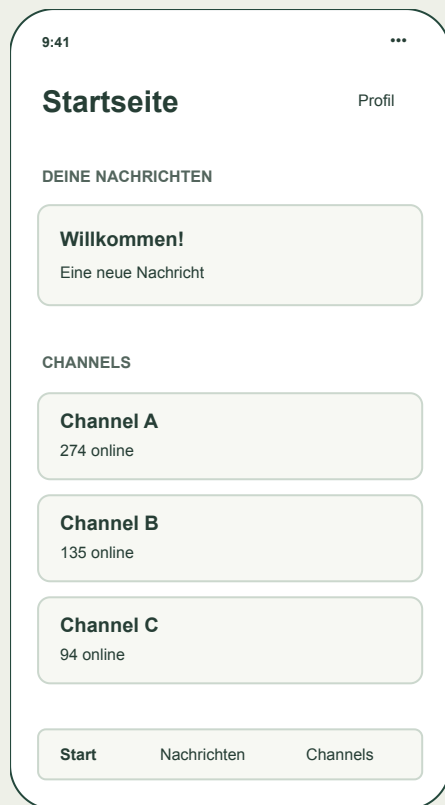
Konzept, Informationsarchitektur, klickbarer Testprototyp und Usability-Test

STAND

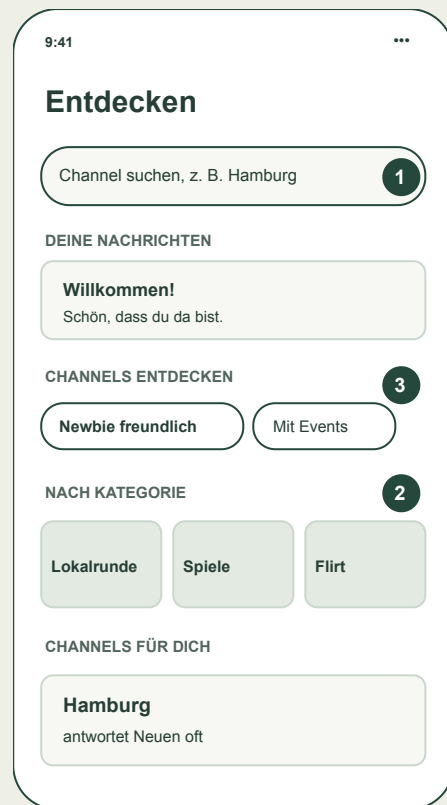
Entwurf und Test dokumentiert; Umsetzung und Produktwirkung nicht belegt.

MEIN BEITRAG

Ich entwickelte das Konzept und die Informationsarchitektur, erstellte den klickbaren Testprototyp und prüfte ihn mit zwölf Personen in einem unmoderierten Remote-Test mit Lyssna.



Ausgangslage



Testentwurf

Schematische, anonymisierte Rekonstruktionen aus der vorhandenen Portfolio-Datei. Die Empfehlungssignale im Prototyp waren fingiert.

01

Den Einstieg sichtbar machen

Im Bestand war die Suche erst im Channel-Bereich erreichbar; Kategorien lagen hinter dem dritten Tab. Mein Entwurf brachte drei Zugänge auf die Startseite: ein sichtbares Suchfeld, Themenkategorien und Filter-Chips wie „Newbie freundlich“ oder „Mit Events“. Kategorien blieben das Gerüst, Eigenschaften sollten die Auswahl verfeinern.

02

Was der Test beantworten konnte

Die Aufgabe war sinngemäß, einen Channel zu finden, in dem man sich als neues Mitglied wohlfühlen würde. Alle drei Zugänge standen gleichzeitig im selben Entwurf zur Wahl. Erfasst wurden gewählte Wege und Kommentare. Es war ein explorativer Test, kein kontrollierter Vergleich mit dem Bestand.

Drei Einstiege in dieselbe Suchaufgabe

Startseite

Aufgabe im Test: einen passenden Channel finden.

↓ Zugänge gleichzeitig verfügbar

SUCHE

Suchfeld

Gezielt einen Begriff eingeben.



8 / 12

Bevorzugten die Suche.

KATEGORIEN

Themenkategorie

Über ein Thema einsteigen.



6 / 12

Nutzten Kategorien und beschrieben sie als hilfreich.

EIGENSCHAFTEN

Filter-Chip

Nach Eigenschaften eingrenzen.



0 / 12

Nutzten die Chips. Der Grund bleibt offen.

Präferenz und Nutzung sind unterschiedliche Signale. Mehrfachnutzung war möglich. Die Zahlen sind keine Erfolgsquoten und lassen sich nicht addieren.

03

Drei unterschiedliche Signale

8 / 12

bevorzugten die Suche

6 / 12

nutzten Kategorien und beschrieben sie als hilfreich

0 / 12

nutzten die Filter-Chips

Präferenz, Nutzung und Rückmeldung sind unterschiedliche Signale. Mehrfachnutzung war möglich; die Zahlen sind keine vergleichbaren Erfolgsquoten und ergeben keine Rangliste.

Warum die Chips ungenutzt blieben, ist offen: übersehen, missverstanden oder bewusst nicht gewählt? Zusammensetzung und Vorerfahrung der Stichprobe sind nicht dokumentiert. Passung des gewählten Channels, Aktivierung und Wiederkehr wurden damit nicht gemessen.

Die Empfehlung für die nächste Iteration

Den zusätzlichen Filter-Einstieg würde ich in dieser Form nicht weiterführen. Die grundsätzliche Filteridee ist durch die Nichtnutzung noch nicht abschließend bewertet.

Suche verlässlich machen

Fehlertoleranz, Vorschläge beim Tippen und hilfreiche Wege bei null Treffern prüfen.

Kategorien prominent halten

Prüfen, ob Personen einen passenden Channel finden und ihre Auswahl begründen können.

Filter am konkreten Bedarf testen

Eigenschaften in Suchergebnissen und Kategorie-Listen erproben. In moderierten Sessions Sichtbarkeit, Verständnis und bewusste Nichtwahl auseinanderhalten.

Grundlage: Nora_Wiemann_Channel_Discovery.html und Nora_Wiemann_Channel_Discovery_DE.pdf · Portfolio-Aufbereitung Oktober 2026

Kontaktbudget

Eine Produktentscheidung bei Retention-Risiken ändern.

ERGEBNIS IM PRAXISEINSATZ

Experiment gestoppt

Ein Retention-Risiko in eine Produktentscheidung übersetzen

Das Experiment wurde auf meine Empfehlung hin beendet. Danach schwächte sich der negative Retention-Effekt in den betroffenen Gruppen weiter ab; die Kontrollgruppe blieb weitgehend stabil.

Umgesetzte Empfehlung mit beobachtetem Retention-Verlauf. Die konkreten Zustellmechanismen blieben eine offene technische Prüffrage.

Ein Experiment begrenzte neue Kontaktaufnahmen. Ich verband Rückmeldungen, Interviews, Systemaggregate und technische Dokumentation, um Nutzen und Risiken zu beurteilen. Die Analyse begründete meine Empfehlung zum Stopp, die anschließend umgesetzt wurde.

KONTEXT

Knuddels · Research und Entscheidungsvorbereitung · Juli 2026

MEINE ROLLE

Synthese von Rückmeldungen, Interviews, Systemaggregaten und Dokumentation

STAND

Das Experiment wurde auf meine Empfehlung hin gestoppt. Die Retention der Kontrollgruppe blieb weitgehend stabil; der negative Retention-Effekt in den betroffenen Gruppen schwächte sich nach dem Stopp weiter ab.

MEIN BEITRAG

Ich führte Befragungsrückmeldungen, qualitative Interviews, Systemaggregate und Systemdokumentation in einer Entscheidungsvorlage zusammen. Dabei trennte ich Hinweise auf Nutzungserleben von Hypothesen über die Wirkmechanik.

Gesendet heißt noch nicht zugestellt

Nachricht senden

Die Person löst eine Kontaktaufnahme aus.



Wurde die Nachricht zugestellt?

Der Zustellstatus ist aus Nutzersicht nicht zuverlässig erkennbar.



MÖGLICHER PFAD A

Zugestellt

Eine Antwort kann aus unterschiedlichen Gründen ausbleiben.

MÖGLICHER PFAD B

Nicht zugestellt

Die empfangende Person konnte auf diese Nachricht nicht reagieren.



Beide Pfade können gleich aussehen

Keine Antwort sichtbar

Daraus lässt sich fehlendes Interesse nicht eindeutig ableiten.

Die Visualisierung zeigt die Interpretationslücke. Die konkrete Verteilung der Zustellpfade war nicht geklärt.

01

Der Wendepunkt: Verhalten braucht Systemkontext

Eine gesendete Nachricht konnte ohne sichtbare Rückmeldung unzugestellt bleiben. Eine ausbleibende Antwort ließ sich deshalb nicht ohne Weiteres als fehlendes Interesse lesen. Die nötige Zustellkontrolle war offen; eine mögliche Wechselwirkung zwischen Experimentarmen musste technisch geprüft werden.

Bevor wir Absichten aus Verhalten ableiten, müssen wir prüfen, ob die Situation diese Schlussfolgerung trägt.

Systemkontext und Retention gemeinsam bewerten

Die Systemaggregate allein erklärten das Kontaktverhalten nicht ausreichend. Eine Veränderung des Auswahlverhaltens war noch kein Nachweis besserer Kontaktqualität; Zustellbedingungen und mögliche Wechselwirkungen zwischen Experimentarmen mussten technisch geprüft werden. Gleichzeitig zeigte der Retention-Vergleich ein relevantes Risikosignal: Die nicht vom Kontaktbudget betroffene Kontrollgruppe blieb weitgehend stabil, während sich bei den betroffenen Gruppen ein negativer Retention-Effekt zeigte.

Drei Optionen abwägen

Unverändert ausweiten

Hätte die Interpretationsprobleme und die Verbindung von Limit und Bezahlmodell übernommen.

Transparenz plus bezahlter Ausweg

Mehr Klarheit löst den Zielkonflikt nicht, wenn eine Schutzgrenze gegen Bezahlung durchlässig wird.

Vor einer Fortführung überarbeiten

Schutz und bezahlten Komfort trennen, Zustellbedingungen und offene Wirkungsfragen klären. Auch die wirtschaftliche Wirkung dieser Alternative blieb unbewiesen.

Empfehlung und Ergebnis

Ich empfahl keinen breiteren Rollout des statischen Limits und keinen bezahlten Bypass. Eine Fortführung sollte erst auf einer geklärten System- und Evidenzbasis erfolgen. Die anschließende Entscheidung war, das Experiment zu stoppen. Danach schwächte sich der negative Retention-Effekt weiter ab.

Die weitgehend stabile Kontrollgruppe und der abnehmende negative Retention-Effekt nach dem Stopp stützen die Bewertung, dass das Kontaktbudget zur Verschlechterung der Retention beigetragen hatte. Der Beitrag umfasst damit eine geänderte Produktentscheidung und einen beobachteten Verlauf nach dem Eingriff.

Grundlage: 04_Nora_Wiemann_Arbeitsprobe_WissensDB_und_FCB_DE.pdf · September 2026, Seite 2. Ergänzende Praxiserfahrung von Nora Wiemann vom 27. Oktober 2026: Retention der Kontrollgruppe und Verlauf nach dem Experimentstopp.

Next Steps

Konkrete Aufgaben führen zu den passenden Schadenfällen.

ERGEBNIS DER PRODUKTGESTALTUNG

Nächste Aufgabe sichtbar

Von der Statusanzeige zur konkreten Arbeit am Fall

Die gemeinsam entwickelte Startseite verbindet Aufgaben mit den passenden Falllisten. Nutzer:innen können eine Aufgabe wählen und gezielt die Fälle öffnen, die diesen Schritt brauchen.

Dokumentiert ist die veränderte Nutzerführung. Eine quantitative Zeitersparnis lässt sich aus dem vorhandenen Material nicht rekonstruieren.

Die bisherige Fallübersicht zeigte Fortschritt, ließ aber offen, welche Arbeit als Nächstes anstand. Durch Research zum Schadenprozess entwickelte das Team einen Einstieg über konkrete Aufgaben. Mein Beitrag zu Research und UX-Konzeption half, den Arbeitsablauf in eine bedienbare Orientierung zu übersetzen.

KONTEXT

kaayo · B2B-SaaS · 2024

MEINE ROLLE

UX Designerin · Research und UX-Konzeption im Team

STAND

Gemeinsam entwickelte Lösung; keine rekonstruierbare quantitative Wirkungsmessung.

MEIN BEITRAG

Ich arbeitete an Research und UX-Konzeption. Die Case Study zeigt meinen Beitrag im Team sowie die gemeinsam entwickelte Lösung.

VORHER · FALLÜBERSICHT

The screenshot shows the 'Surveyor Admin' interface. On the left is a sidebar with navigation links: 'Neuen Fall anlegen', 'Startseite', 'Offene Schadenfälle', 'Geschlossene Schadenfälle', and 'Verwaltung'. The main header includes the 'kaayo' logo, a welcome message 'Willkommen bei Kaayo, Surveyor Admin!', and a large 'ALT' label. The main content area is titled 'Ihnen zugewiesene Schadenfälle' and contains a table with the following data:

Zeitpunkt	Schadenfall	Fortschritt	Beschreibung
27.07.2023, 09:15 Uhr	K0285		Dokument hochgeladen Dokument gutachterbeauftragung-signed.pdf (Beauftragung) hochgeladen
03.07.2023, 13:41 Uhr	K0279		Person zugewiesen Schadenfall an Surveyor Admin zugewiesen
22.05.2023, 13:12 Uhr	K0260		Person zugewiesen Schadenfall an Lawyer Employee zugewiesen
23.03.2023, 15:44 Uhr	K0246		Nachricht versandt testsetsetse
18.07.2022, 10:12 Uhr	K0221		Aktenkonto Forderung erstellt
22.06.2022, 10:12 Uhr	K0215		Dokument hochgeladen

Fortschritt wird angezeigt, die nächste Handlung bleibt unklar.

NACHHER · AUFGABENÜBERSICHT

The screenshot shows the 'Repair Admin' interface. On the left is a sidebar with navigation links: 'Neuen Fall anlegen', 'Startseite', 'Schadenmeldungen', 'Schadenfälle', 'Personen Verwaltung', and 'Mein Unternehmen Verwaltung'. The main header includes the 'kaayo' logo, a welcome message 'Willkommen bei kaayo, Repair Admin!', and a large 'NEU' label. The main content area is titled 'Statusübersicht' and shows a breakdown of cases by status: 'Schadenmeldungen 13', 'Haftpflcht 54', 'Vollkasko 0', 'Teilkasko 0', and 'Selbstzahler 0'. Below this is a row of task cards with icons and counts:

- Unterschrift einholen (1)
- Gutachtertermin vereinbaren (1)
- Kosten gemäß Kalkulation anfordern (0)
- Reparatur freigeben (0)
- Forderungen prüfen (0)
- Fall abschließen (2)

Below the task cards is a section titled 'Aufgaben' with a '+ Neue Aufgabe' button. The bottom of the interface features a decorative graphic with balloons and a checkmark.

Aufgaben und Fallzahlen werden zu direkten Einstiegen.

Original-Oberflächen aus Arbeitsproben_NoraWiemann.pdf, Seite 8. Die historischen Ansichten zeigen unterschiedliche Demo-Rollen; die Fallzahlen sind kein Vorher-nachher-Vergleich.

01

Das Problem lag im Prozessverständnis

Im Schadenprozess arbeiten mehrere Parteien mit unterschiedlichen Aufgaben zusammen. Ein allgemeiner Fortschrittsbalken verdichtete diesen Ablauf, seine Logik blieb für Nutzer:innen jedoch unklar. Die entscheidende Frage war: Welche Fälle brauchen jetzt welchen nächsten Schritt?

02

Vom Arbeitsalltag zum gemeinsamen Modell

Beobachten

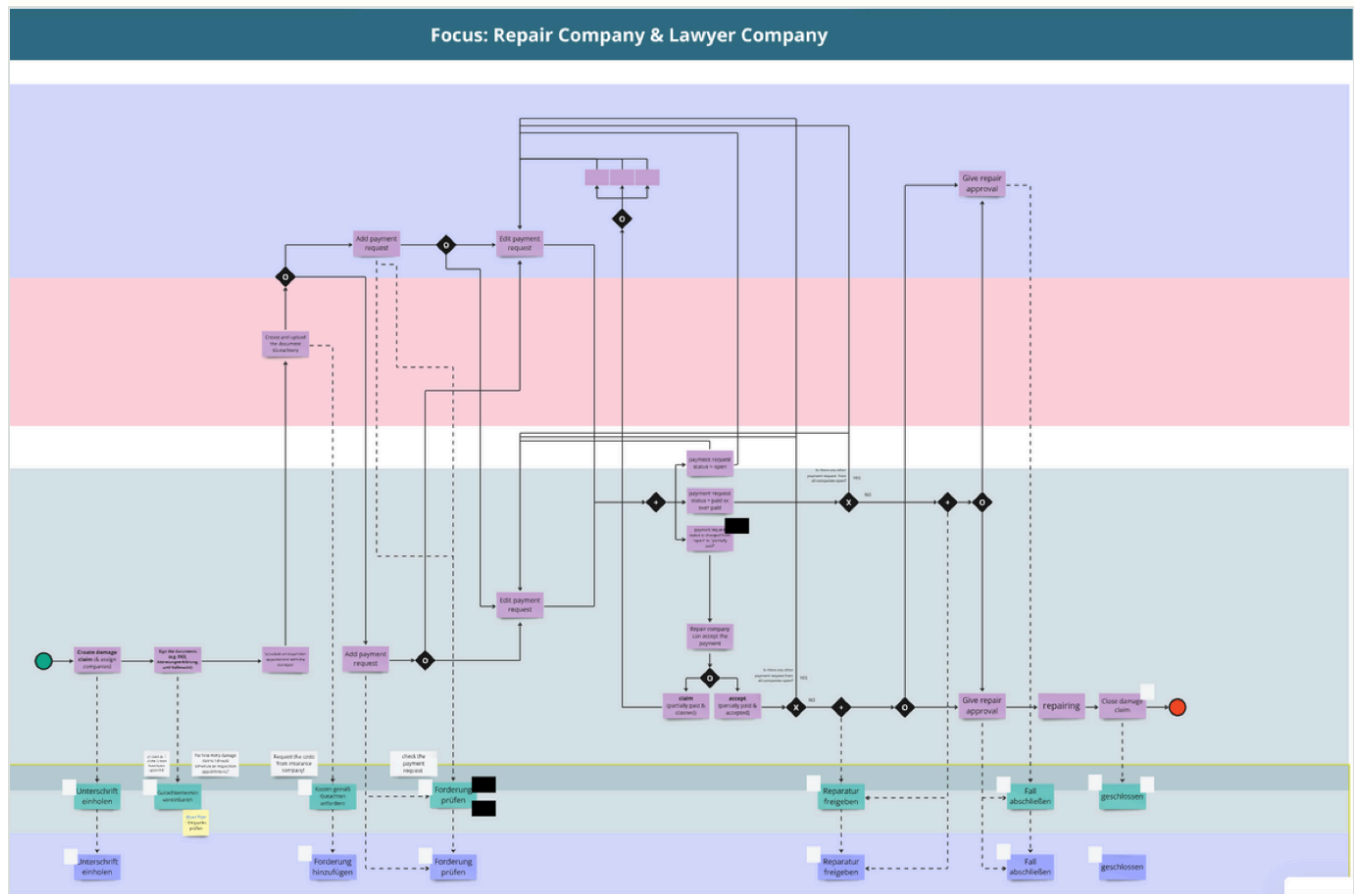
Teilnehmende Beobachtungen an verschiedenen Standorten machten tatsächliche Arbeitsabläufe sichtbar.

Einordnen

Interviews mit Anwender:innen aus verschiedenen Bereichen ergänzten diese Sicht. Branchenexpert:innen halfen, Zusammenhänge fachlich abzugleichen.

Modellieren

Ein Prozessmapping verband Schritte und Interaktionen über mehrere Beteiligte. Konkrete Meilensteine wie eine digitale Unterschrift oder das Erstellen einer Forderung wurden als Status nutzbar.



Das gemeinsam erarbeitete Mapping machte Interaktionen und Übergaben zwischen den Beteiligten sichtbar. Original aus der Arbeitsprobe, Seite 9; historischer Export in vorhandener Auflösung.

03

Die Entscheidung: Aufgaben statt abstraktem Fortschritt

Die neue Startseite benennt Aufgaben und zeigt, wie viele Fälle dazu gehören. Ein Klick öffnet die entsprechend gefilterte Fallliste. Das Prozessmodell wird damit zur bedienbaren Orientierung: Aufgabe wählen, relevante Fälle sehen, weiterarbeiten.

Ein Status hilft, wenn er an ein konkretes Ereignis und eine benennbare Aufgabe anknüpft.

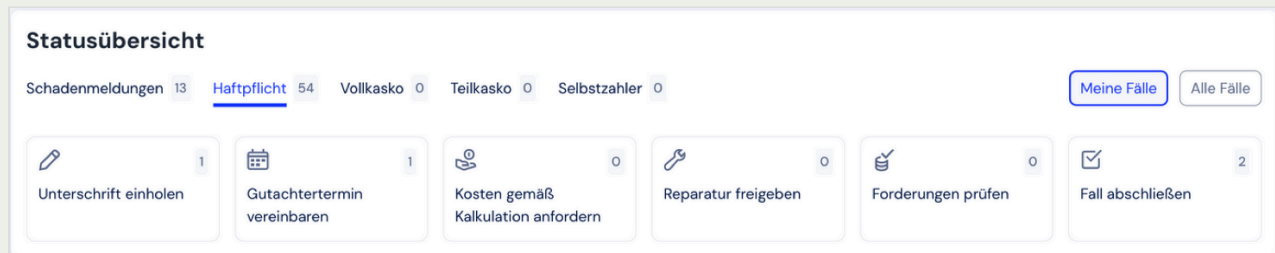
Die Aufgabe bleibt über den Seitenwechsel erhalten

01 · STARTSEITE

Aufgabe auswählen

Beispiel: „Fall abschließen“. Die Kachel zeigt die zugehörige Fallzahl.

ORIGINAL-OBERFLÄCHE · AUFGABENÜBERSICHT



↓ Klick auf die passende Aufgabenkachel

02 · FALLLISTE

Passende Fälle sehen

Die Liste ist auf die gewählte Aufgabe gefiltert. Der Filter hält den Einstiegskontext sichtbar.



Original-Filter der Fallliste. Personenbezogene Fallangaben sind nicht im Ausschnitt enthalten.

↓ Einen relevanten Fall öffnen

03 · FALLBEARBEITUNG

Fallbezogen weiterarbeiten

Vom gewählten Arbeitsschritt zum passenden Fall.

Rekonstruktion des dokumentierten Einstiegspaths mit Original-Oberflächen. Die Kacheln sind alternative Einstiege, keine zwingende Reihenfolge im Schadenprozess. Die Bilder zeigen historische Beispielzustände.

Ergebnis und heutige Reflexion

Dokumentiert ist die Veränderung von einer allgemeinen Fallübersicht zu aufgabenbezogenen Einstiegen. Eine quantitative Verkürzung der Bearbeitungszeit lässt sich aus dem vorhandenen Material nicht rekonstruieren. Bei einer Weiterentwicklung würde ich besonders parallele Aufgaben, blockierte Fälle und Zuständigkeiten prüfen.

Grundlage: Nora_Wiemann_Case_Study_Next_Steps.pdf · Portfolio-Aufbereitung 27.10.2026; Original-Screenshots: Arbeitsproben_NoraWiemann.pdf, Seiten 8 bis 11

Adresseingabe

Weniger Abbrüche im kritischen Schritt der Schadenmeldung.

HISTORISCHE PROJEKTERGEBNISSE

**25 % weniger
Abbrüche**

Den Einstieg in die Schadenmeldung entlasten

Für das Maßnahmenpaket werden 25 % relativ weniger Abbrüche in Schritt 2 von 9 und durchschnittlich 15 Sekunden Zeitersparnis im Eingabeschritt berichtet. Ich analysierte die Hürde und gestaltete die Eingabehilfen sowie die weiterführende Lösung mit dem Team.

Historische Projektangaben zum gesamten Maßnahmenpaket. Rohdaten, Messzeitraum und Stichprobe liegen für die heutige Aufbereitung nicht vor.

In Schritt 2 von 9 brach laut damaliger Arbeitsprobe rund ein Drittel der Nutzer:innen ab. Meine Usability-Analyse identifizierte ein unklar kommuniziertes Adressformat, fehlende Korrekturhilfe und ein blockierendes Pflichtfeld. Aus der Analyse entstanden ein kurzfristiger Eingriff und die anschließende Weiterentwicklung mit Adressvorschlägen.

KONTEXT

kaayo · Schadenmeldung · 2024

MEINE ROLLE

UX Designerin · Usability-Analyse, Eingabehilfen und Lösungskonzeption im Team

STAND

Quickfix und weiterführende Lösung; Kennzahlen sind historische Projektangaben.

MEIN BEITRAG

Ich analysierte die Eingabehürden, überarbeitete die Hilfestellung und gestaltete die weiterführende Lösung mit dem Team.

Schaden melden 2/9

Wo und wann ist der Unfall passiert?

Unfallort

Rödingsmarkt 20

Unfalldatum

heute, 4. Okt. 2023

Zurück Weiter

Die Eingabemaske des zweiten Schritts. Eingabehilfen und die aufgehobene Pflichtfeld-Beschränkung entlasteten den Ablauf.

Original-Screenshots aus Arbeitsproben_NoraWiemann.pdf, Seiten 4 und 6. Eingabeschritt und spätere Combobox sind getrennt dargestellt.

Wo und wann ist der Unfall passiert?

Unfallort

2133

21335, Lüneburg

21339, Lüneburg

Die anschließende Weiterentwicklung ergänzt Vorschläge beim Tippen. Eine passende Adresse kann aus der Liste gewählt werden.

Sofort entlasten

Innerhalb eines Tages gaben Vorbelegung und Tooltip Orientierung zum erwarteten Format. Das Team hob außerdem die Pflichtfeld-Beschränkung auf. Damit blockierte eine nicht erfolgreich eingegebene Adresse das Fortsetzen nicht mehr.

Die Blockade im zweiten Schritt auflösen

VORHER

Adresse manuell eingeben

Das erforderliche Format ist unklar.



Format nicht akzeptiert

Generische Fehlermeldung

Keine konkrete Korrekturhilfe.



Fortsetzen blockiert

Das Pflichtfeld lässt keinen Ausweg.

QUICKFIX

Eingabe mit Hilfestellung

Vorbelegung und Tooltip erklären das Format.



Adresse eingeben oder auslassen

Die Pflichtfeld-Beschränkung ist aufgehoben.



Schadenmeldung fortsetzen

Eine nicht gelungene Adresseingabe hält den Ablauf nicht mehr auf.

Zuerst wurde die Blockade beseitigt. Adressvorschläge kamen in der anschließenden Weiterentwicklung hinzu.

02

Die Eingabe strukturell verbessern

Der bisherige Kartenprovider unterstützte keine Autosuggestions. Nach einer Tool-Evaluation wechselten wir zu Mapbox und ergänzten eine Combobox mit Vorschlägen während der Eingabe. Kartendetails und Darstellung passten wir an den Anwendungsfall und die Unternehmensgestaltung an.

03

Die Wirkung gehört zum Maßnahmenpaket

25 %

relativ weniger Abbrüche in Schritt
2 von 9

15 Sek.

durchschnittlich im Eingabeschritt
gespart

Diese Werte sind in der damaligen Arbeitsprobe und der rückblickenden Präzisierung berichtet. Sie beziehen sich auf das gesamte Paket aus Eingabehilfen, Pflichtfeldlogik und Adressvorschlägen.

Historische Projektangaben: Rohdaten, Messzeitraum und Stichprobe liegen für die Aufbereitung nicht vor. Die Einzeleffekte der Maßnahmen lassen sich nicht trennen; die Werte sind kein isolierter Wirksamkeitsnachweis für Mapbox.

04

Was ich heute mitprüfen würde

Weniger Abbrüche sollten nicht durch mehr Nacharbeit erkaufte werden. Deshalb würde ich die Vollständigkeit der Unfallorte, manuelle Alternativen und den Umgang mit erfolgloser Suche prüfen. Ein optionaler Schritt löst die Blockade, aber noch nicht jede nachgelagerte Datenfrage.

Grundlage: Nora_Wiemann_Case_Study_Adresseingabe.pdf · Portfolio-Aufbereitung 27.10.2026; Original-Screenshots: Arbeitsproben_NoraWiemann.pdf, Seiten 4 und 6

VibePop

Eine Interaktionsidee als bedienbare Demo erfahrbar machen.

ERGEBNIS DES PROTOTYPINGS

Bedienbare Live-Demo

Die Interaktion konkret beurteilen können

Vom Farbkreis bis zur Auswahl eines Gefühlsbegriffs ist der Ablauf direkt ausprobierbar. Mein Prototyp schafft damit einen konkreten Gegenstand, an dem sich Verständlichkeit, Orientierung und Bedienbarkeit prüfen lassen.

Eigenes Prototyping-Projekt. Eine Nutzerstudie oder Geschäftswirkung ist nicht dokumentiert.

Wie lässt sich ein Mood-Check-in über Farbe und konkrete Gefühlsbegriffe gestalten? Ich setzte die Idee selbst mit Lovable als bedienbare Demo um. Dadurch werden Navigation, Auswahl und Beschreibungen direkt erfahrbar und können zum Ausgangspunkt einer späteren Prüfung werden.

VibePop ausprobieren ➔

KONTEXT

Eigenes Prototyping-Projekt · Lovable · Live-Demo

MEINE ROLLE

Bau des interaktiven Prototyps mit Lovable

STAND

Öffentlich aufrufbare Demo. Ein Auswahlpfad wurde für diese Portfoliofassung nachvollzogen; keine dokumentierte Nutzerstudie oder Wirkungsmessung.

MEIN BEITRAG

Ich habe den interaktiven Prototyp selbst mit Lovable gebaut und als Live-Demo bereitgestellt. Die Arbeitsprobe zeigt KI-gestütztes Prototyping an einer direkt ausprobierbaren Interaktion.

Hohe Energie

Unangenehm

Hohe Energie

Angenehm

Niedrige Energie

Unangenehm

Niedrige Energie

Angenehm

Farbregion wählen → Gefühlsbegriffe erkunden → Eigene Stimmung einordnen

Schematische Übersicht der in der Live-Demo sichtbaren Interaktion. Die Gefühle werden durch Selbstauskunft ausgewählt.

01

Vom Farbkreis zur konkreten Auswahl

Der Einstieg fragt „What color’s your mood?“. Ein Farbkreis ordnet vier Bereiche entlang von hoher oder niedriger Energie und angenehmem oder unangenehmem Erleben. Ein gewählter Bereich führt zu passenden Gefühlsbegriffen. So wird die Auswahl schrittweise konkreter.

02

Gefühlsbegriffe mit kurzen Beschreibungen verbinden

Im Bereich hoher Energie und angenehmen Erlebens zeigt die Demo unter anderem „excited“, „inspired“ und „curious“. Kurze Beschreibungen ergänzen die Begriffe. Die Umsetzung verbindet farbige, plastische Formen mit einer schmalen, vertikalen Oberfläche und direkt bedienbaren Auswahlmöglichkeiten.

Von einer Stimmung zu einem passenden Begriff

Farbkreis

Energie und angenehmes oder unangenehmes Erleben einordnen.



Beobachteter Beispielpfad

Hohe Energie · angenehm

Der Bereich bietet mehrere konkrete Gefühlsbegriffe.



ALTERNATIVE

excited

ALTERNATIVE

inspired

GEÖFFNETER PFAD

curious

Begriff wählen und kurze
Beschreibung lesen.

Ein nachvollzogener Auswahlpfad der Live-Demo. Die Einordnung erfolgt durch die Person selbst; sie wird nicht automatisch erkannt.

03

Was sich direkt ausprobieren lässt

Für diese Portfoliofassung wurde am 27.10.2026 ein Beispielpfad geöffnet: vom Farbkreis in den Bereich hoher Energie und angenehmen Erlebens bis zum Begriff „curious“. Die Live-Demo macht Navigation, visuelle Hierarchie und die Darstellung der Auswahl erfahrbar.

Der dokumentierte Stand ist ein Prototyp für die eigene Einordnung von Stimmung. Eine automatische Erkennung innerer Emotionen ist in der beobachteten Demo nicht Bestandteil des Ablaufs.

Was ich als Nächstes prüfen würde

Diese Fragen sind nächste Prüfschritte für eine Weiterentwicklung. Sie sind keine nachträglich behaupteten Testergebnisse.

Verständlichkeit

Verstehen Personen die beiden Dimensionen und finden sie Begriffe, die zu ihrer eigenen Beschreibung passen?

Orientierung

Hilft der Farbkreis beim Einstieg, und bleibt der gewählte Bereich während der weiteren Auswahl verständlich?

Bedienbarkeit

Sind Texte, Kontraste, Tastaturbedienung und Auswahlzustände auch ohne Farberkennung gut nutzbar?

Grundlage: Eigene LinkedIn-Projektbeschreibung „KI-Prototyping | Live-Demo“ und VibePop-Live-Demo, eingesehen am 27.10.2026

SaaS-Onboarding

Arbeitsfähigkeit und klare Übergaben
im Onboarding priorisieren.

ERGEBNIS DER KONZEPTARBEIT

Priorisierter Pilotplan

Gezielt prüfen, welche Eingriffe das Onboarding entlasten

Der Vorschlag verbindet zwei Prozessmaßnahmen mit Erfolgskriterien, Messgrößen und Entscheidungspunkten. Er schafft eine Grundlage, um Verbesserungen an realer Arbeitsfähigkeit und Betreuungsaufwand zu beurteilen, bevor sie skaliert werden.

Konzept aus einer Auswahlaufgabe. Umsetzung und Wirkung sind noch zu prüfen.

Unzufriedene Kund:innen und viele Kennzahlen ließen noch nicht erkennen, welche Eingriffe das Onboarding verbessern würden. Ich strukturierte mögliche Ursachen und priorisierte zwei Maßnahmen: Arbeitsfähigkeit vor dem nächsten Schritt und bestätigte Übergaben zwischen Teams. Ein Pilotplan legt fest, wie ihre Wirkung geprüft werden soll.

KONTEXT

Anonymisierter Anbieter von Pflegesoftware

MEINE ROLLE

Problemstrukturierung, Ursachenhypothesen, Priorisierung und Pilotplanung

STAND

Konzeptioneller Lösungsvorschlag; keine implementierten Maßnahmen oder gemessenen Resultate.

MEIN BEITRAG

Ich strukturierte das Problem, stellte konkurrierende Ursachenhypothesen gegenüber und priorisierte zwei Prozessmaßnahmen. Dazu entwickelte ich einen Pilot- und Messplan mit Entscheidungspunkten.

01

Vorbereiten

Daten, Zugang und Rollen klären

02

Einrichten

Arbeitsfähigkeit herstellen

Support begleitet alle Phasen. Jede Übergabe braucht eine bestätigte Übernahme.

03

Anwenden

Kernaktivität selbst ausführen

04

Stabilisieren

Blockaden und Aufwand verfolgen

Service-Blueprint der Konzeptarbeit, verdichtet auf vier Phasen. Support begleitet die gesamte Journey.

01

Symptome sind noch keine Ursachen

Mehrfaches Nachfragen kann an Kapazität oder an unbestätigten Übergaben liegen. Ein stockendes Onboarding kann fehlende Daten und Zugänge oder einen Produktfehler als Ursache haben. Diese Erklärungen müssen anhand konkreter Fälle auseinandergelassen werden, bevor zusätzliche Prozesse entstehen.

02

Zwei priorisierte Eingriffe

Priorisiert wird nach blockiertem Kernablauf, Häufigkeit, Beeinflussbarkeit und Aufwand. Zusätzliche Triage würde ich zurückstellen, wenn sie vor allem weitere Übergaben erzeugt.

Arbeitsfähigkeit vor dem nächsten Schritt

Daten, Zugänge und Rollen müssen verfügbar sein. Kund:innen demonstrieren eine tatsächliche Kernaktivität, statt nur ein Schulungsmodul abzuschließen.

Übergaben erst bei bestätigter Übernahme abschließen

Kontext, nächster Schritt und Rückmeldetermin gehören zusammen. Bis zur bestätigten Übernahme bleibt das sendende Team verantwortlich.

03

Ersten Wert an realer Arbeit erkennen

Ein mögliches Erfolgskriterium der Aufgabe: Kund:innen planen selbstständig Touren für einen tatsächlichen Arbeitstag. Danach soll der Kernablauf über zwei aufeinanderfolgende Wochen ohne Blockade funktionieren. Das sind vorgeschlagene Kriterien für einen Pilot, keine bereits erreichten Ergebnisse.

04

Ein Messplan, der stockende Fälle sichtbar lässt

Time to First Value

Kalendertage vom Vertrag bis zum bestätigten ersten Nutzen, als Median und ergänzt um Anzahl und Alter noch ungelöster Fälle.

Abschluss und Aufwand

Abschlussquote nur für Fälle mit verstrichener Frist; junge Kohorten getrennt. Betreuungsaufwand pro Fall als Gegenprüfung.

Erleben und Verlässlichkeit

Customer Effort Score mit Ursache und Rücklaufquote, auch bei blockierten Fällen. Inhaltliche Rückmeldungen zum zugesagten Termin statt bloßer Empfangsbestätigungen.

Erst prüfen, dann skalieren

Der Vorschlag umfasst zwei Wochen Analyse, eine Woche Vorbereitung, vier Wochen Pilot und anschließende Beobachtung. Entscheidungen fallen nach der Analyse, nach dem Pilot und bei ausreichendem Beobachtungszeitraum. Unterschiede im Fallmix begrenzen den Vergleich. Automatisierung folgt erst nach geklärtem Prozess; eine KI-Zusammenfassung müsste sich gegen eine einfache Vorlage bei Vollständigkeit, Korrekturaufwand und Zeitbedarf bewähren.

Grundlage: Nora_Wiemann_Case_Study_SaaS_Onboarding.pdf · aktuelle Fassung 27.10.2026

VoC-Programm

Kundenfeedback in abgestimmte Verbesserungen übersetzen.

DOKUMENTIERTER BEITRAG ZUR WIRKUNG

+9,0 NPS-Punkte

Erkenntnisse in gemeinsame Verbesserungen überführen

Ich übersetzte zentrale VoC-Treiber in priorisierte Journey-Maßnahmen und begleitete die Umsetzung. Im gemeinsamen Maßnahmenkontext stieg der NPS von 29,4 auf 38,4 zwischen September und November 2025.

Dokumentierter Beitrag zur Kennzahlenentwicklung. Ein isolierter Kausaleffekt des VoC-Programms ist damit nicht nachgewiesen.

Kundenfeedback sollte bei sevdesk gemeinsame Produktentscheidungen ermöglichen. Ich baute das VoC- und NPS-Programm auf, verband Rückmeldungen mit Nutzungsdaten und übersetzte die wichtigsten Treiber in einen abgestimmten Maßnahmenplan. Dessen Umsetzung begleitete ich mit Product, Marketing, Support und CX.

KONTEXT

sevdesk · B2B SaaS · 2025/2026

MEINE ROLLE

Programmmanagerin Voice of Customer ·
Programmaufbau, Analyse, Reporting und
Maßnahmenabstimmung

STAND

VoC- und NPS-Programm aufgebaut; dokumentierter Beitrag zu Verbesserungen von NPS und Mobile-App-Conversion.

MEIN BEITRAG

Ich verantwortete das NPS-Programm von Konzeption und Sampling bis Segmentierung, Analyse und Reporting. Ich etablierte ein monatliches VoC-Reporting, baute eine Feedbacktaxonomie mit Governance auf und übersetzte zentrale Treiber in einen abgestimmten Maßnahmenplan. Die Umsetzung begleitete ich gemeinsam mit Product, Marketing, Support und CX.

01

Signale verbinden

Befragungen · Support · App-Reviews · Churn · Nutzung

Monatliches VoC-Reporting für Product, Growth und Leadership.

02

Erkenntnisse strukturieren

Taxonomie · Segmentierung · qualitative und quantitative Analyse

03

Maßnahmen priorisieren

Gemeinsame Entscheidungen · Umsetzung · Rückkopplung

Arbeitslogik des VoC-Programms aus dem vorhandenen Praxisprofil und Lebenslauf, schematisch zusammengefasst.

01

Signale aus mehreren Perspektiven verbinden

NPS, Interviews und Befragungen wurden mit Supportsignalen, App-Bewertungen, Churn-Informationen und Nutzungsdaten zusammengeführt. Sampling und Segmentierung gehörten dazu, um Unterschiede zwischen Kundengruppen sichtbar zu machen. Damit wurden quantitative Muster und qualitative Erklärungen gemeinsam für Produktfragen nutzbar.

02

Eine gemeinsame Struktur für Erkenntnisse schaffen

Ich baute eine Feedbacktaxonomie mit Governance auf. Die gemeinsame Struktur machte Kundensignale über Kanäle hinweg einordnungsfähig. KI-gestützte Textanalyse unterstützte die Erschließung qualitativen Feedbacks; Produktdaten in Mixpanel und KPI-Reporting in Looker ergänzten die Analyse.

Aus Erkenntnissen abgestimmte Maßnahmen ableiten

Das monatliche VoC-Reporting richtete sich an Product, Growth und Leadership. Zentrale Treiber und Reibungspunkte entlang der Customer Journey wurden in priorisierte Maßnahmen übersetzt. Ich stimmte die Umsetzung mit den beteiligten Teams ab und führte Rückmeldungen in den Arbeitsprozess zurück. Der Beitrag des Programms lag damit auch darin, Kundensignale in gemeinsame Prioritäten und konkrete Verbesserungen zu überführen.

Dokumentierte Beiträge zur Wirkung

+9,0

NPS-Punkte: von 29,4 auf 38,4,
September bis November 2025

+38 %

30-Tage-Conversion der Mobile App
im Q3 gegenüber dem Vorjahr

Ich übersetzte die zentralen VoC-Treiber in einen abgestimmten Maßnahmenplan und begleitete dessen Umsetzung. Mein aktueller Lebenslauf dokumentiert einen Beitrag zur NPS-Steigerung und zur Verbesserung der Mobile-App-Conversion durch priorisierte Journey-Maßnahmen.

Die Zahlen beziehen sich auf den gemeinsamen Maßnahmenkontext. Sie beschreiben meinen Beitrag zur Entwicklung der Kennzahlen, keinen isolierten Kausaleffekt des VoC-Programms. Quelle: aktueller Lebenslauf, Fassung vom 27.10.2026.

Was die Arbeit zusammenbringt

Der Case verbindet Programmaufbau, Mixed Methods und Customer Journey Management: unterschiedliche Signale erschließen, Unterschiede zwischen Kundengruppen verstehen und Erkenntnisse in koordinierte Verbesserungen überführen. Taxonomie, Governance und regelmäßiges Reporting schaffen dafür eine wiederverwendbare Arbeitsgrundlage.

Grundlage: Nora_Wiemann_Praxisprofil_Voice_of_Customer.pdf · 25.10.2026; Nora_Wiemann_CV_LinkedIn_optimiert.pdf · Version 1, 27.10.2026

Wissen als Produkt

Vorhandenes Research schneller für neue Produktfragen nutzen.

ERGEBNIS IM PRAXISEINSATZ

Tage → Stunden

Vorhandenes Wissen für eine neue Anfrage erschließen

Für eine konkrete Anfrage lieferte das Repository innerhalb von Stunden die Grundlage für erste Opportunity-Hypothesen. Ohne diese Arbeitsgrundlage hätte die Bearbeitung nach meiner Praxiserfahrung Tage gedauert.

Beobachteter Nutzen für eine konkrete Anfrage. Ein organisationsweiter Effizienzgewinn ist noch nicht gemessen.

Research-Erkenntnisse sollten auch für neue Produktfragen nutzbar sein. Ich verantwortete die fachliche Struktur, Evidenzregeln und Freigabe eines Research-Repositorys. Engineering setzte die technische Grundlage um. Ein Research-Assistent kann dadurch auf freigegebenes Wissen mit nachvollziehbarer Herkunft zugreifen.

KONTEXT

Knuddels · Forschungs- und Wissensumgebung · Stand September 2026

MEINE ROLLE

Struktur, Formate, Evidenzregeln, Research-Prozesse, Codebücher und fachliche Freigabe

STAND

Repository und Research-Assistent im Einsatz: erste Opportunity-Hypothesen für eine konkrete Anfrage innerhalb von Stunden. Weitergehende Automatisierung im Ausbau.

MEIN BEITRAG

Ich verantwortete die fachliche Struktur, Formate und Evidenzregeln sowie Research-Prozesse, Codebücher und die Freigabe von Forschungsartefakten. Die technische Umsetzung einschließlich Zugriffsmechanik lag bei Engineering. Zielbild und Ressourcen wurden mit dem CTO abgestimmt; den Anschluss an den Produktprozess gestaltete ich mit Produkt und Engineering.

01

Quelle & Kontext

Herkunft, Geltung und Belege festhalten

Bei fehlender Evidenz ist „nicht beantwortbar“ eine zulässige Antwort.

02

Fachliche Freigabe

Aussagen und Codes prüfen

03

Nutzbare Antwort

Evidenz und Grenzen zusammen nennen

Fachliches Modell aus der Arbeitsprobe. Der Research-Assistent arbeitet auf freigegebenen Ergebnissen, nicht auf Rohinterviews.

01

Eine Aussage braucht Herkunft und Geltung

Das Zielbild umfasst Kundenfeedback, qualitative Nutzerforschung und Experiment- beziehungsweise Testwissen. Markdown-Dateien sind die maßgebliche Quelle; Datenbanken sollen erneuerbare Indizes sein. Entwurf, freigegebener und ersetzter Stand werden ebenso unterschieden wie Nutzerforschung, interne Stakeholder-Aussagen und Referenzwissen. Eine interne Annahme über Nutzer wird dadurch nicht zur Nutzerevidenz.

KI braucht fachliche Regeln und menschliche Freigabe

Aussagen zurückverfolgen

Textstellen-IDs, Quellenanker und studienübergreifende Codebücher verbinden die Auswertung mit ihrem Material.

Codes begründet erweitern

Neue Codes brauchen Abgrenzung, Beleg und Gegenbeleg. Über ihre Aufnahme entschied ich fachlich.

Antwortgrenzen sichtbar machen

Der Assistent nutzt freigegebene Ergebnisse, soll Belastbarkeit und Grenzen nennen und bei fehlender Evidenz auch „nicht beantwortbar“ ausgeben.

Vorhandener Stand und nächster Ausbau

In der Arbeitsprobe dokumentiert

Eine dateibasierte Research-Ablage mit elf Studien und 13 Codebüchern, ein skriptgestützter Whitelist-Export, Metadatenprüfungen und ein Research-Assistent auf dem freigegebenen Bestand.

Noch im Aufbau

Der Export wurde manuell gestartet. Typisierte Wissensobjekte, weitergehende Automatisierung und ein von einer Einzelperson unabhängiger Betrieb waren noch nicht abgeschlossen.

Die Angaben beschreiben den Stand der Arbeitsprobe vom September 2026.

Konkreter Nutzen im Produktalltag

Für eine Anfrage, deren Bearbeitung sonst Tage gedauert hätte, konnte das Repository innerhalb von Stunden als Grundlage für erste Hypothesen zu Produkt-Opportunities genutzt werden. Vorhandenes Research-Wissen wurde damit schneller für eine neue Fragestellung nutzbar. Im gemeinsam gestalteten PR/FAQ-Piloten werden Annahmen mit Belegen und den Folgen eines Irrtums verbunden. Fehlende Evidenz soll dort zusätzliche Prüfung auslösen, wo ein Irrtum schwerwiegend wäre. Nach zwei Vorhaben sollte überprüft werden, ob diese Transparenz verändert hat, was gebaut wurde. Der organisationsweite Nutzen war damit eine zu prüfende Frage, kein bereits gemessener Erfolg.

Nicht möglichst viel Wissen speichern, sondern klären, wann eine Aussage für eine konkrete Entscheidung tragfähig ist.

Grundlage: 04_Nora_Wiemann_Arbeitsprobe_WissensDB_und_FCB_DE.pdf · September 2026, Seite 1 · Ergänzende Praxiserfahrung von Nora Wiemann: 27. Oktober 2026