

# 5 UX-Trends, die Ihre digitalen Services verbessern\_

Wie KI und Nachhaltigkeit die Nutzererfahrung verändern

[hyand.com](https://hyand.com)

 Hyand

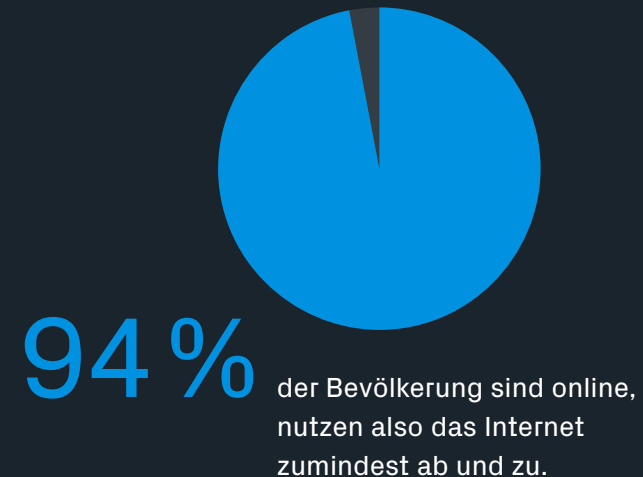
# Der Schlüssel zum digitalen Erfolg\_

Die Bedeutung von UX-Design hat in den letzten Jahren stark zugenommen, was auf den Wandel in der Entwicklung und Vermarktung digitaler Produkte zurückzuführen ist. War vor einigen Jahren noch die reine Funktionalität eines Produkts kaufentscheidend, trägt mittlerweile die gesamte Benutzererfahrung zum Erfolg eines Produkts oder Services bei. Eine exzellente User Experience (UX) ist unverzichtbar für den langfristigen Erfolg eines Unternehmens. Investitionen in UX-Design können die Kundenbindung stärken und Umsätze steigern.

Steigende Erwartungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern erfordern eine Fokussierung auf die Benutzererfahrung. Benutzerfreundliche und ansprechende digitale Produkte sind erfolgsentscheidend. Sie fördern die Kundenzufriedenheit und positive Mundpropaganda. Zudem bieten sie wertvolle Einblicke in das Nutzerverhalten. Insgesamt ist UX-Design ein Schlüsselfaktor für Unternehmen, die in der digitalen Ära erfolgreich sein wollen.

## Nutzung digitaler Produkte und Services

Die kontinuierliche Steigerung der Nutzung digitaler Produkte und Services hält an. Mittlerweile nutzt nahezu die gesamte Bevölkerung das Internet.



Quelle: D21 – Digital-Index 2023/24

# Begeistern Sie mit Ihren digitalen Produkten und Services\_

Mit gutem, durchdachten UX-Design antworten wir auf die kontinuierlichen Entwicklungen am Markt. Durch gesellschaftlichen und technologischen Wandel bleibt der Bedarf, Nutzende, Kundinnen und Kunden zu begeistern und durch intuitive und effektiv nutzbare Tools zu unterstützen. Unser UX-Team setzt seine jahrelange Erfahrung in der Entwicklung von digitalen Produkten für Endkunden sowie interne Geschäftsanwendungen bei mittelständischen Unternehmen wie Großkonzernen um.

## HyExpert – der UX-Talk\_

In einem kostenlosen Beratungsgespräch finden wir gemeinsam heraus, wo Sie bei UX stehen und wie sie Ihre Kundinnen und Kunden mit Ihren digitalen Services überzeugen können.

Kostenlos buchen >



# 1. Barrierefreiheit

Unser Alltag wird zunehmend digitaler. Das heißt auch, wer digitale Produkte und Services nicht umfassend nutzen kann, ist in vielen Bereichen des täglichen Lebens ausgegrenzt. Daher spielt Barrierefreiheit in der UX eine gesellschaftlich relevante Rolle. Barrierefreiheit in der UX bedeutet, digitale Produkte so zu gestalten, dass sie für Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Bedürfnissen zugänglich sind. Das umschließt Menschen mit permanenten, temporären oder situativen Einschränkungen hinsichtlich Seh- oder Hörvermögen, Motorik und Kognition. Dazu gehören neben körperlichen Beeinträchtigungen auch alltägliche Situationen, z. B. die Bedienung eines Mobiltelefons während man etwas auf dem Arm trägt oder einen Artikel bei schlechten Lichtverhältnissen zu lesen.

Mitte 2021 wurde das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) verabschiedet welches Unternehmen verpflichtet, alle (auch digitalen) Produkte, die nach dem 28. Juni 2025 in den Verkehr gebracht werden, barrierefrei anzubieten. Zuwiderhandlungen können zu hohen Geldbußen führen. Eine gut umgesetzte Barrierefreiheit erhöht die Zielgruppe von Unternehmen, da mehr Menschen die Produkte und Services nutzen können. Nicht zu unterschätzen ist der Imagegewinn, der durch die Inklusionsmaßnahme erzielt werden kann.

## Nutzen im Überblick:

**Erweiterung des Kundenstamms** durch die Ansprache von Menschen mit Behinderungen.

**Verbessertes Image** als inklusives und sozial verantwortungsbewusstes Unternehmen.

Einhaltung von rechtlichen Vorschriften und **Vermeidung von Haftungsrisiken**.

**Verbesserte Benutzererfahrung** führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

**Verbesserte Auffindbarkeit** durch SEO-Vorteile.

## 2. Green UX\_

Ob Chatbots, Streaming oder sonstige Web-Services – die Digitalisierung benötigt Energie. Die Antworten für eine klimafreundliche Zukunft liegen somit u. a. bereits in der Entwicklung von digitalen Produkten und Diensten. Green UX bezieht sich auf eine umweltfreundliche Gestaltung der Benutzererfahrung (UX). Es erweitert herkömmliches UX um Schwerpunkte wie nachhaltige Entwicklung und emissionsoptimierte Konzeptionierung. Das umfasst Aspekte wie Energieeffizienz, Ressourcenschonung und Nachhaltigkeit in Bezug auf die Nutzung digitaler Produkte. Dabei wird bereits im Design die Nachhaltigkeit berücksichtigt, da es den Grundstein für die Entwicklung und den Aufbau der Anwendung legt. Ziel ist es, nachhaltiges Design zu fördern, ohne die Benutzererfahrung negativ zu beeinflussen.

Eine ökologisch orientierte, visuelle Gestaltung und eine effiziente, ressourcenschonende Architektur können dazu beitragen, den ökologischen Fußabdruck einer digitalen Anwendung zu minimieren. Gleichzeitig profitieren Unternehmen von einer hohen Performance, einem verständlichen User Interface sowie optimierter Prozessschritte.

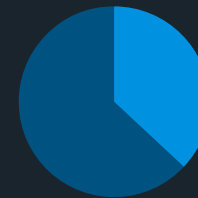
### Nutzen im Überblick:

**Kostensparnis** durch **Reduzierung des Energieverbrauchs** und der Ressourcennutzung.

**Verbessertes Image** als umweltbewusstes Unternehmen, was zu einer stärkeren Kundenbindung führen kann.

Verbesserte **Auffindbarkeit** durch SEO-Vorteile.

37%



der Deutschen meinen, dass ohne den Einsatz digitaler Technologien der Klimawandel nicht aufgehalten werden kann.

Quelle: D21 – Digital-Index 2023/24

# 3. Privacy-Centric Design\_

Beim Privacy-Centric Design liegt der Schwerpunkt auf dem Schutz der Privatsphäre und der Sicherheit von Benutzerdaten. Der Designansatz integriert Datenschutzpraktiken von Anfang an in den Entwicklungsprozess, anstatt sie als nachträgliche Maßnahme zu betrachten.

Um Datenschutzrisiken zu minimieren, beschränkt Privacy-Centric Design die Sammlung, Speicherung, Verarbeitung und Weitergabe von Benutzerdaten auf das Notwendige. Zum Einsatz kommen Verschlüsselungstechnologien, Anonymisierung von Daten, Datenschutzstandards und -richtlinien sowie eine transparente Kommunikation über den Umgang mit Daten.

Indem Privacy-Centric Design die Privatsphäre und Sicherheit der Nutzenden in den Mittelpunkt stellt, trägt es dazu bei, das Vertrauen in digitale Services zu stärken und das Risiko von Datenschutzverletzungen und -skandalen zu verringern. Unternehmen, die Privacy-Centric Design praktizieren, demonstrieren ihre Verpflichtung zum Schutz der Privatsphäre und können dadurch ein differenziertes Markenimage aufbauen.

## Nutzen im Überblick:

Rechtliche Compliance gewährleisten, indem Produkte und Dienstleistungen den geltenden Datenschutzgesetzen entsprechen.

Transparente und verantwortungsvolle Handhabung von Benutzerdaten stärkt das Vertrauen und die Kundenbindung.

Der Schutz der Privatsphäre ist ein wichtiger differenzierender Faktor und schafft Wettbewerbsvorteile.

# 4. Human Centered Design with AI\_

Künstliche Intelligenz ist auch im UX-Umfeld auf dem Vormarsch. „Human Centered Design with AI“ bezieht KI (engl.: AI) in den Designprozess ein, um benutzerzentrierte Lösungen zu entwickeln. Im Folgenden stellen wir Ihnen mehrere Bereiche vor, bei denen KI für die User Experience bereits eine große Rolle spielt.

## Human-Centric Voice\_

Human-Centric Voice gestaltet sprachgesteuerte Benutzerschnittstellen und digitale Assistenten für natürliche Interaktionen, wodurch eine positive Benutzererfahrung entsteht. Dies geschieht durch die Berücksichtigung von Nutzerbedürfnissen und -verhaltensweisen sowie durch eine gezielte Wortwahl. Angesichts des wachsenden Einsatzes sprachgesteuerter Technologien ist Human-Centric Voice ein bedeutender Trend in der UX-Gestaltung. Klare Sprachausgabe und angemessene Reaktionen auf Benutzeranfragen sind für eine erfolgreiche UX entscheidend. KI-gestützte Personalisierungstechno-

### Nutzen im Überblick:

Human-Centric Voice ist ein elementarer Bestandteil der **Barrierefreiheit** bei digitalen Services.

Eine gut gestaltete Human-Centric Voice trägt zu einer intuitiven und **benutzerfreundlichen Benutzererfahrung** bei.

Eine angenehme und nahtlose Sprachinteraktion fördert das Engagement der Nutzenden und **steigert** deren **Zufriedenheit und Loyalität**.

logien können die digitale Sprachausgabe verbessern, indem sie Inhalte und Interaktionen an die individuellen Präferenzen der Nutzenden anpassen. Human-Centric Voice trägt dazu bei, **Vertrauen aufzubauen**, die **Benutzerakzeptanz zu steigern** und das **Erlebnis** mit sprachgesteuerten Produkten und Dienstleistungen **zu verbessern**.

# 5. Conversational AI und UX

Conversational AI spielt eine wesentliche Rolle bei Voice User Interfaces (VUIs). Voice User Interfaces ermöglichen es Nutzenden mit Systemen durch gesprochene Sprache zu interagieren. Conversational AI ist die zugrunde liegende Technologie, die es VUIs ermöglicht, natürliche Sprache zu verstehen, zu verarbeiten und darauf zu reagieren. Bekannte VUIs sind z. B. Phonebots wie sie bei Versicherungen zum Einsatz kommen.

Ein effektives UX-Design für VUIs berücksichtigt die Anforderungen der Nutzenden und optimiert die Interaktion zwischen ihnen und dem System, um eine positive Benutzererfahrung sicherzustellen. Conversational AI verarbeitet Spracheingaben, interpretiert Anfragen und generiert relevante Antworten.

Durch ein gut gestaltetes UX für VUIs können User gewünschte Informationen oder Aktionen schnell und einfach durch gesprochene Befehle oder Fragen erhalten. Mit Conversational AI wird diese Interaktion menschenähnlicher und effizienter, da die KI komplexe

## Nutzen im Überblick:

Natürliche Interaktionen zwischen Nutzenden und digitalen Systemen führen zu einer verbesserten **Benutzererfahrung** und somit zu einer **höheren Kundenbindung**.

Conversational AI kann den Kundenservice **automatisieren und verbessern**.

Unternehmen wird eine **personalisierte Interaktion** mit ihren Kundinnen und Kunden ermöglicht, indem sie deren Präferenzen, Historie und Kontext berücksichtigen.

Sprachmuster versteht und angemessen darauf reagiert. Die Kombination von Conversational AI und UX ist demnach entscheidend für den Erfolg von Voice User Interfaces und stärkt die Kundenbindung.



# Weitere Einsatzgebiete von KI in UX\_

## Chatbots und Virtuelle Assistenten

KI-gesteuerte Chatbots und virtuelle Assistenten, die in UX-Design integriert werden, unterstützen Nutzerinnen und Nutzer bei der Navigation, der Informationsbeschaffung oder beim Lösen von Problemen. Sie bieten eine verbesserte Benutzerinteraktion und können Nutzende durch den Designprozess führen.

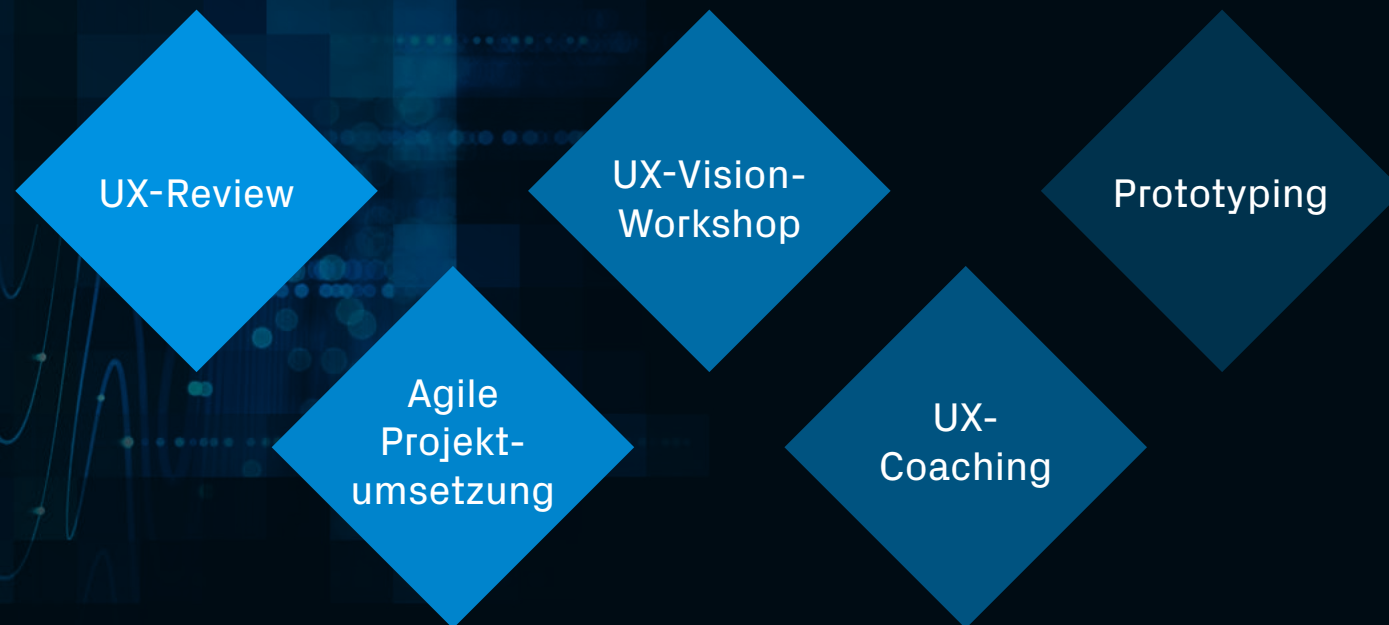
## Predictive Analytics

Durch die Integration von Predictive Analytics können UX-Designer Vorhersagen über das Verhalten von Nutzerinnen und Nutzern treffen. Das kann dazu beitragen, frühzeitig auf Bedürfnisse und Probleme zu reagieren, um die Benutzererfahrung kontinuierlich zu verbessern.

## Natural Language Processing (NLP)

NLP in Kombination mit UX-Design ermöglicht natürliche und effektive Interaktionen zwischen Benutzern und digitalen Schnittstellen. Das kann die Kommunikation erleichtern und die Benutzerfreundlichkeit verbessern.

# Unsere Leistungs- angebote UX\_



Jede Situation erfordert eine eigene Lösung. Abhängig vom konkreten Anwendungsfall und Entwicklungsstand, wenden wir individuell zugeschnittene UX-Methoden an. Unsere UX-Leistungspakete bieten ein breites Spektrum von der Analyse über die Realisierung bis hin zum Coaching zur Adaptierung einer optimalen User Experience. Unser Anspruch ist es, nutzerzentrierte Software zu entwickeln, die bei unseren Kunden Begeisterung und bei den Usern die bestmögliche Experience hervorruft.



Hyand Whitepaper:  
5 UX-Trends, die Ihre  
digitalen Services verbessern

#### Impressum

**Hyand Solutions GmbH**  
Balcke-Dürr-Allee 9  
40882 Ratingen

#### Geschäftsführung

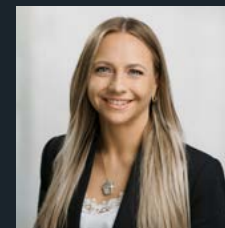
Jürgen Allmich

Amtsgericht Düsseldorf  
HRB 99238  
USt-IdNr.: DE169583853

© 2025. The developed thoughts and ideas are the intellectual property of Hyand and are subject of copyright law. Reproduction, transfer to third parties or use – even of parts – is only permitted with the express of Hyand.

hyand.com

Sie haben  
Fragen zu UX?  
Wir helfen  
gerne weiter.



**Martha Janka**

Fachbereichsleiterin Frontend

+49 172 2717176

martha.janka@hyand.com



**Michael Kalus**

Team Lead UX

+49 173 6410126

michael.kalus@hyand.com