



## Fallstudie

# Genau hingeschaut: Neue Sicht auf die Customer Experience bei der Nutzung von Design Studio.

Vista ist stolzer Designpartner für ganz unterschiedliche Kunden – vom mittelständischen Unternehmen bis hin zur Privatperson.

Die Design-Software Design Studio ist daher ein Herzstück der Customer Experience bei Vista.

Im Rahmen einer weltweiten Replatforming-Initiative mit Einführung einer neuen User Experience war die Unterstützung durch Quantum Metric entscheidend für die reibungslose Umstellung von Studio.





**“Wir wollten sehen, auf welche Schwierigkeiten unsere Kund:innen bei der Nutzung unseres Bearbeitungstools treffen, um auf der neuen Website ein intuitiveres Studio-Tool zu integrieren,“**

**— Kathleen Walsh**

Product Director bei Vista.

Da Kund:innen Studio sehr individuell nutzen war es oft schwer, das Problem zu identifizieren, ohne es selbst live gesehen zu haben. Quantum Metric stellte die nötige Sichtbarkeit bereit und ermöglichte es dem Studio Team, Kundenschwierigkeiten selbst zu erleben und größere Schwierigkeiten schnell zu identifizieren.

Walsh berichtet, dass das Unternehmen dank Quantum Metric eine klare Vorstellung der für Kund:innen potenziell problematischen Punkte im Designprozess erhielt. Mit Hilfe der Quantum Metric-Sitzungen und eigenen Kundenumfragen verstanden Walsh und das Studio Product Team besser, wo die größten Pain Points in der Customer Experience lagen. Dann konnten sie die entsprechenden Lösungen priorisieren, um einen reibungslosen Design-Prozess zu gewährleisten.

### **Durch die Zusammenarbeit mit Quantum Metric erkannten Walsh und ihr Team die größten Frustrationspunkte von Kund:innen. Diese waren unter anderem:**

- 1.** Die Möglichkeit, auf mit der alten Website erstellte Designs zuzugreifen und diese nahtlos in die neue Plattform zu integrieren.
- 2.** Anwendungsschwierigkeiten in Zusammenhang mit Text- und Bildbearbeitung, wie das Zuschneiden von Bildern.
- 3.** Platzierung von Design- und Bearbeitungstools in der mobilen App.



“Dank Quantum Metric konnten wir unter den verschiedenen Veränderungen die bei Vista anstanden die priorisieren, die unseren Kund:innen den größten direkten Nutzen bringen würden,” — so Walsh.

Aufgrund der Tatsache, dass das Team mit Hilfe der Quantum Metric-Plattform kundenzentrierter arbeiten konnte, beobachtete Walsh zusätzlich einen Anstieg der Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Vor allem aber stieg die Abschlussrate in Studio, Kund:innen brachten also ihre Designprojekte zum Abschluss. Die Abschlussrate in Studio verbesserte sich aufgrund der verbesserten Bedienbarkeit nicht nur, sondern liegt jetzt sogar 4 % über der Abschlussrate der letzten Plattform.

