



Der kunde

**sonnen, Anbieter von erneuerbaren
Energien und Technologien.**

■ **Das Produkt des Kunden**

Mit der sonnenBatterie können Nutzer ihren eigenen Strom produzieren, speichern und innerhalb der sonnenCommunity teilen. Das zu entwickelnde Produkt war ein Kundenportal, mit dem die Nutzer von sonnen alle Aspekte der Batterienutzung überwachen können.

■ **Ausgangssituation und Herausforderung**

Die Arbeit an dem Portal war Teil der Strategie von sonnen, sich von einem Lieferanten von Hardware (der sonnenBatterie) zu einem Energieversorger mit einer kompletten Servicepalette zu entwickeln.

Zu den Herausforderungen gehörten ein stark umkämpfter Markt, vielschichtige Lieferketten für Kunden in verschiedenen Zeitzonen, eine Reihe von Drittanbietern und ein ständig wachsendes Volumen an Nutzern, Verkehr und Daten.

Die vorherige Version des Kundenportals bot nur Must-Have-Funktionen und begrenzte Daten, war technisch komplex, kompliziert zu bedienen und optisch nicht ansprechend. sonnen wollte das Portal auf die nächste Stufe heben, die präsentierten Daten vereinfachen und es benutzerfreundlich sowie in Einklang mit dem Rest der Unternehmensmarke gestalten.

■ **Ansatz und Prozess**

Innerhalb von vier Tagen nach dem ersten Kontakt stellte Boldare ein interdisziplinäres Scrum-Team zusammen, bestehend aus Designer, Frontend-Entwickler, Devops und Scrum Master. Das Ziel des Teams war es, die User Experience des Kundenportals neu zu gestalten und ein Minimum Viable Product (MVP) zu erstellen.

Beginnend mit einem Remote-Kick-off-Workshop wurden die wichtigsten User Stories als Grundlage für die Designarbeit entwickelt. Innerhalb von nur zwei Monaten erstellte das Boldare-Team in enger Zusammenarbeit mit dem Product Owner von sonnen und den internen Entwicklern ein Kundenportal-MVP mit neuen Funktionen, einer intuitiven Benutzeroberfläche und -erfahrung sowie schnelleren Ladezeiten. Dies führte zu einer verbesserten Kundenzufriedenheit.

Die Kommunikation war sowohl intensiv als auch transparent, mit regelmäßigen Meetings (teils vor Ort, teils in virtueller Form) und Briefings. Besonderes Augenmerk wurde auf die Zusammenarbeit bei der User Experience und dem User Interface des Portals gelegt, um sicherzustellen, dass es sowohl einfach zu bedienen ist, als auch mit der Marke sonnen übereinstimmt.

Ergebnis

Nach zwei Monaten wurde das MVP für eine repräsentative Gruppe von Nutzern freigegeben. Aufgrund des Erfolges wurde zwei Monate später die Kompletversion auf den Markt gebracht. Umfragen zur Benutzerzufriedenheit haben sehr positive Ergebnisse und Rückmeldungen ergeben.

Die Beziehung zwischen Boldare und sonnen wurde fortgesetzt und hat sich zu einer Partnerschaft entwickelt, die an einer Reihe von digitalen Produkten und der digitalen Transformation der Abteilung für digitale Lösungen von sonnen arbeitet.