



CLIMBING THE MOUNTAIN

Maturing UX in a corporate environment

April 22nd, UXCampAms2017

= exact



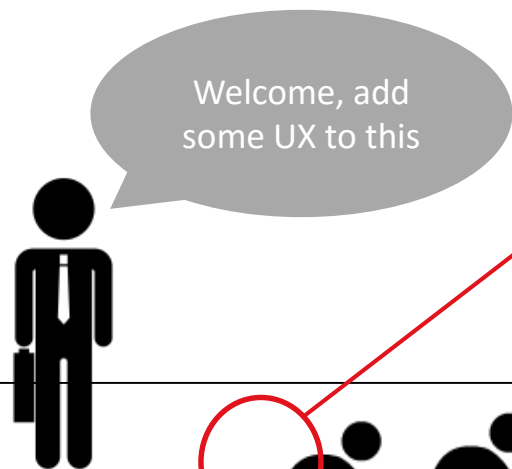
Carina Palumbo
Senior UX Designer



Murat Akyol
Manager UX Design



A few years ago...



Our bags:

Interface design
Usability
Value of talking to users



Design as a service

Good news:
This has changed!

This presentation

1

UX @Exact
- The context -

2

History of UX
@ Exact

3

Where we are and
what's next

UX @Exact

- The context

Exact empowers small and medium businesses to be the driving force of the global economy



1984

Founded in NL



1,700

Employees

500

In technology

Most of our customers
are active on



Professional
Services



Accountancy



Manufacturing



Wholesale and
logistics



330,000+

Companies

100+

Countries rely on our
business software



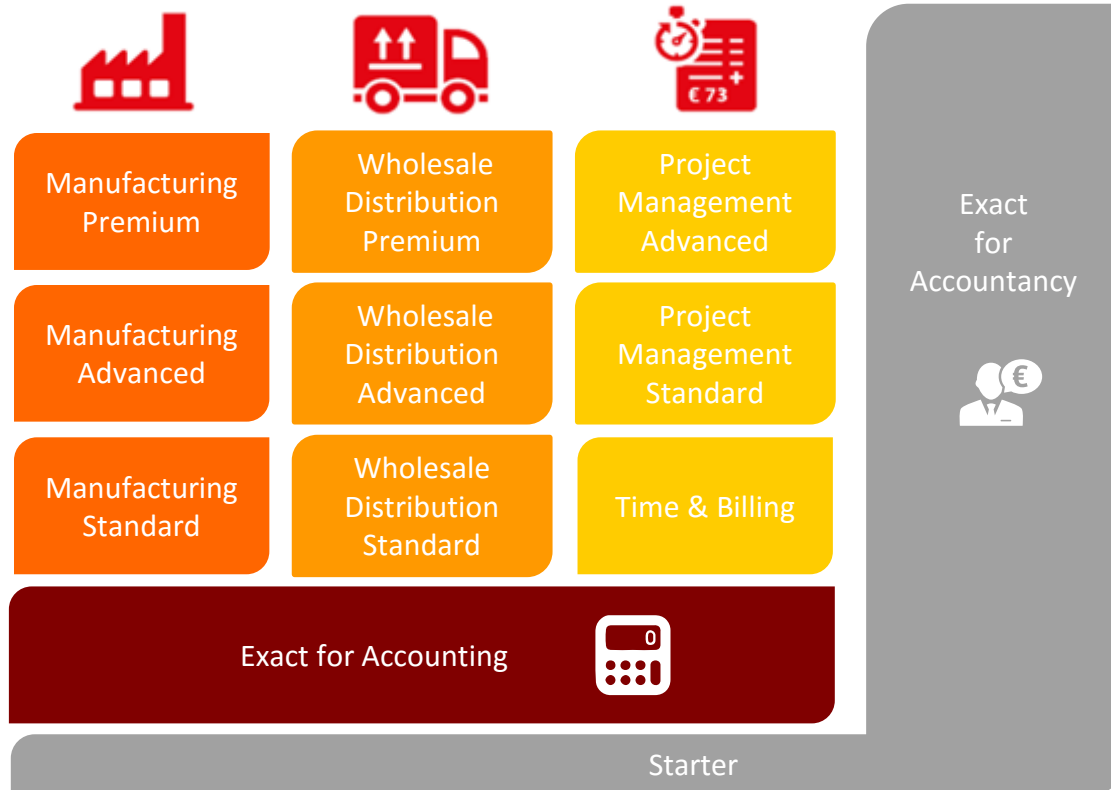
218

Million revenue 2016

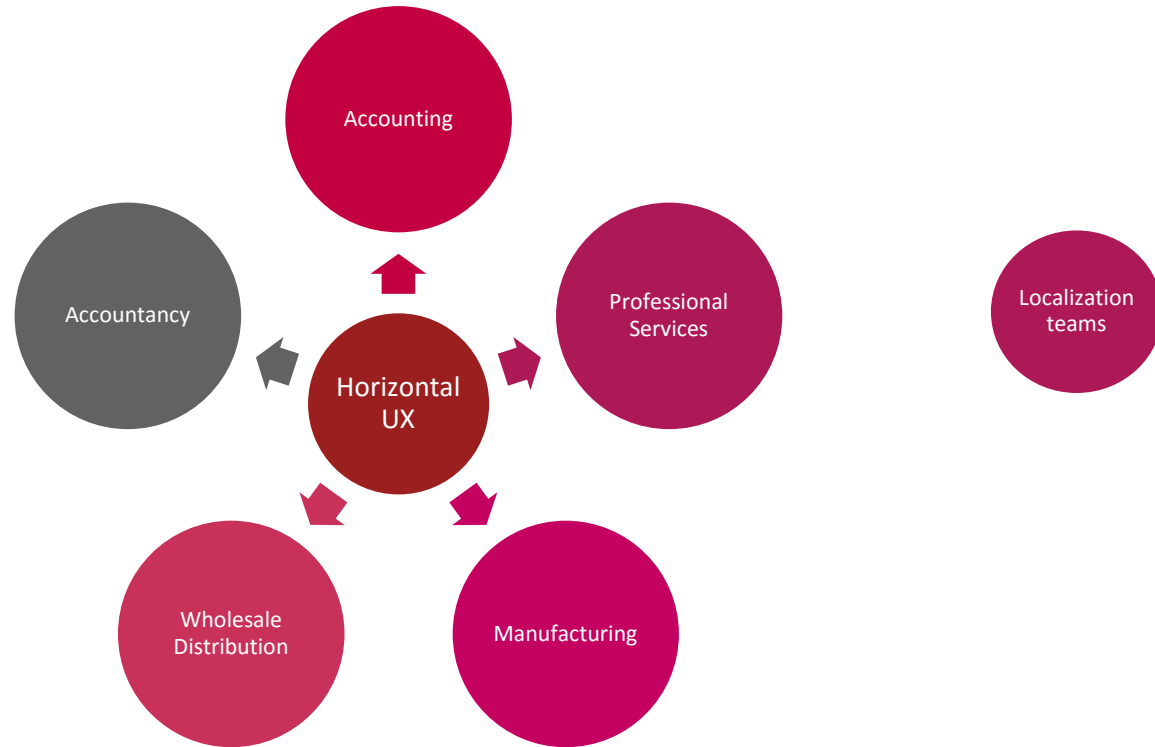


#1 Cloud Bookkeeping
supplier in Europe

Product portfolio



Cloud solution teams



Solution team



UX Designer



Product Owner



Product Marketing
Manager



Product Readiness



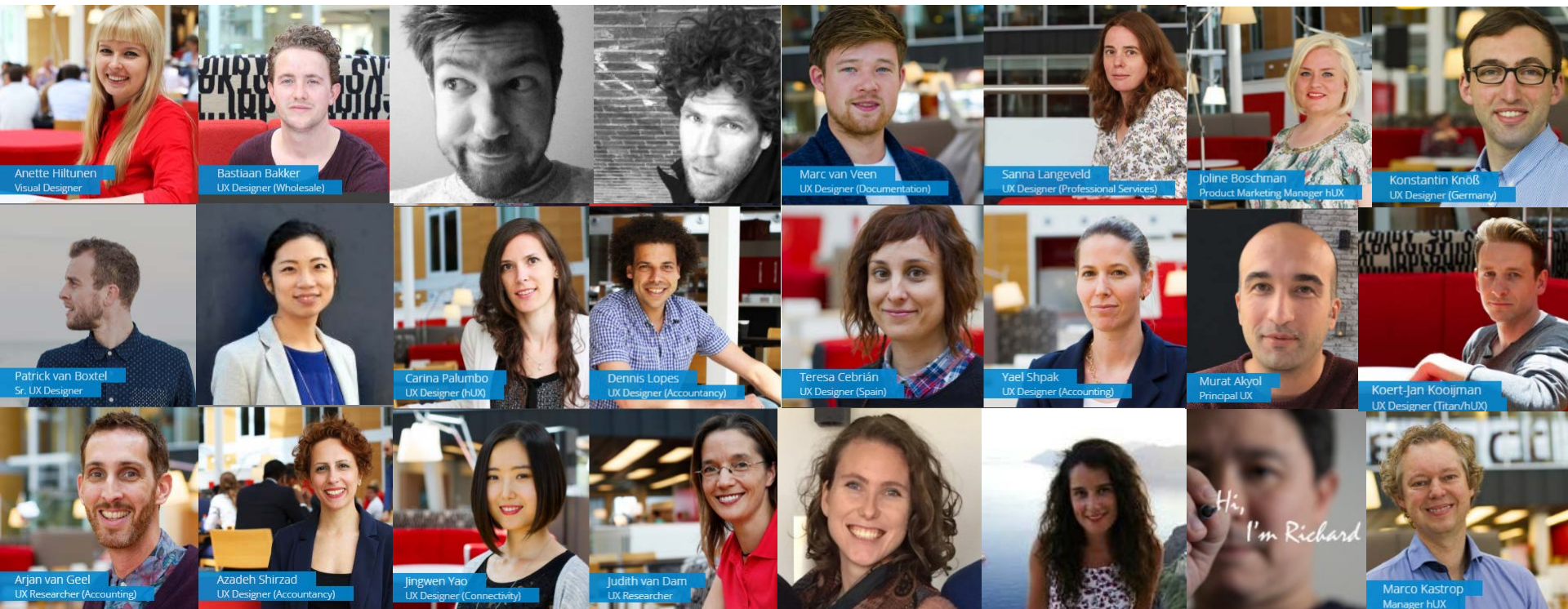
Responsible for
Roadmap

Our challenges

Typical of enterprise UX

- Diverse target group, choosing the right segmentation for projects
- Determining the right level of customization
- Daily used software - Impact of changes
- Legacy and technical limitations
- Simplicity versus business domain complexity
- Multiple stakeholders, organizational silos and UX in development

UX people



History of UX @Exact





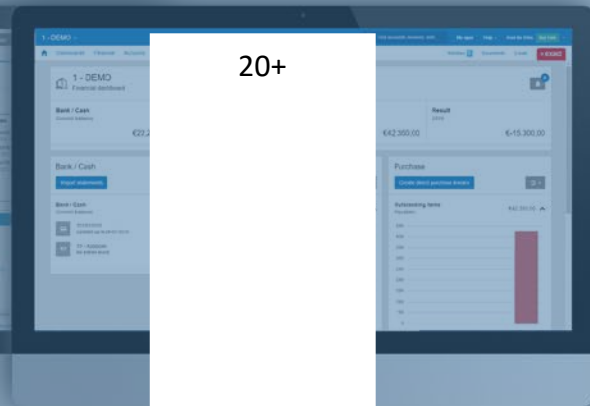
1



5

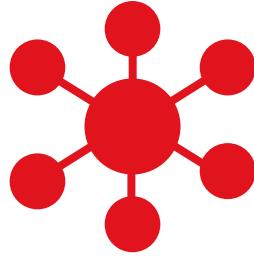


11

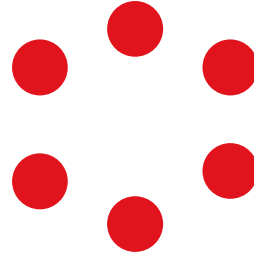


20+

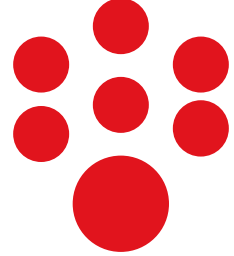




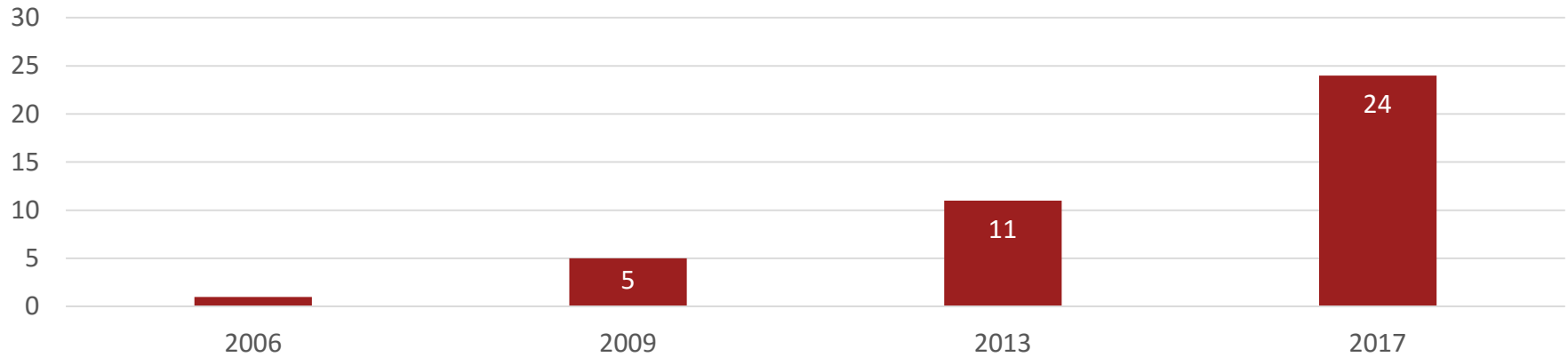
**Centralized UX
2009**

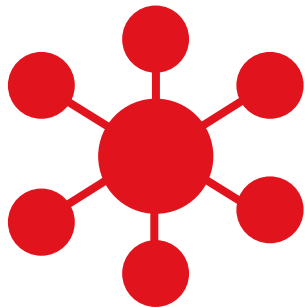


**Decentralized UX
2013**

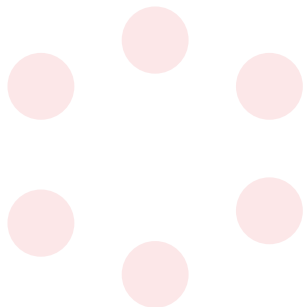


**Hybrid UX
2017**

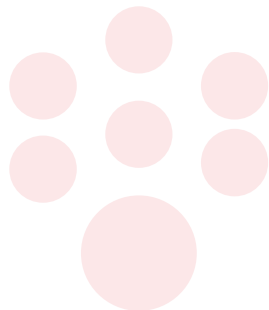




Centralized UX
2009



Decentralized UX
2013



Hybrid UX
2017

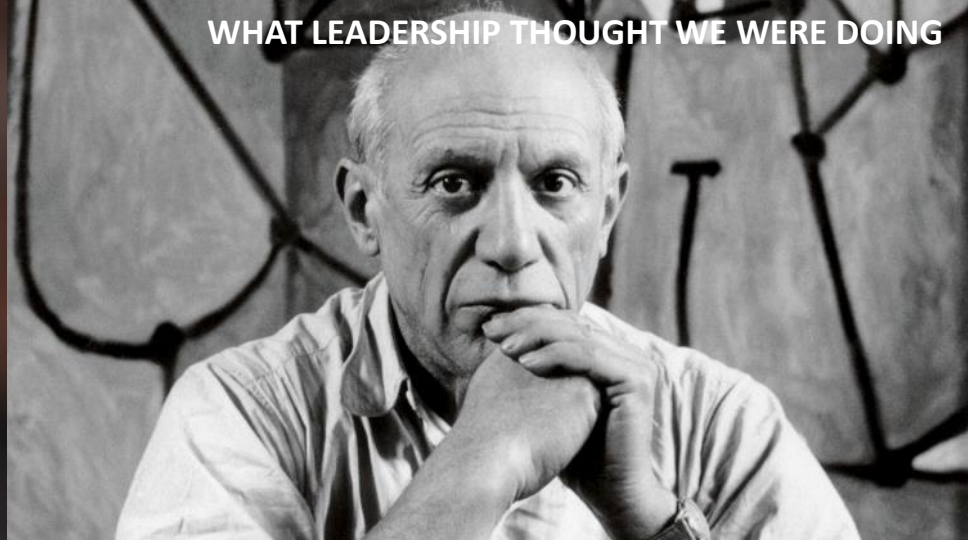


Centralized UX

WHAT WE THOUGHT WE WERE DOING



WHAT LEADERSHIP THOUGHT WE WERE DOING



WHAT THE ORGANISATION THOUGHT WE WERE DOING



WHAT WE ACTUALLY WERE DOING



QUALITYGIFS.COM



Leadership buy in



Organisational buy-in



UX seniority



UX team effectiveness

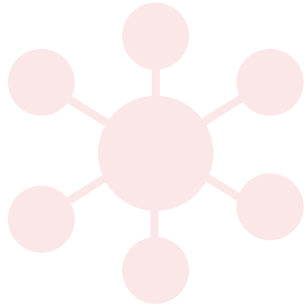


Embedded processes

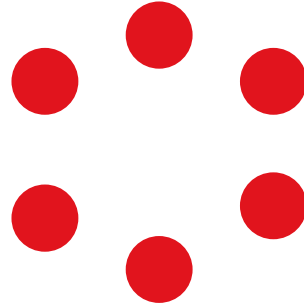


Embedded design guidelines

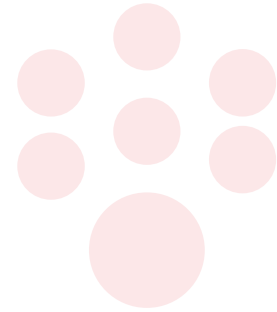




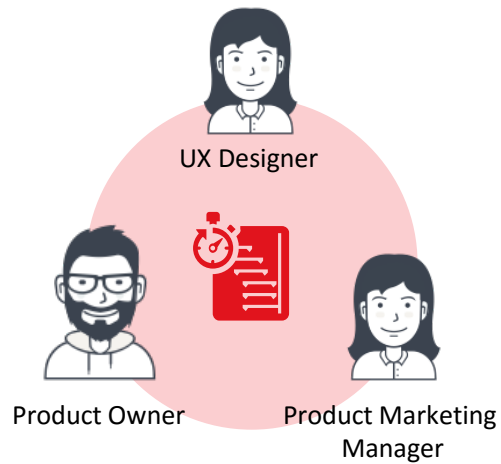
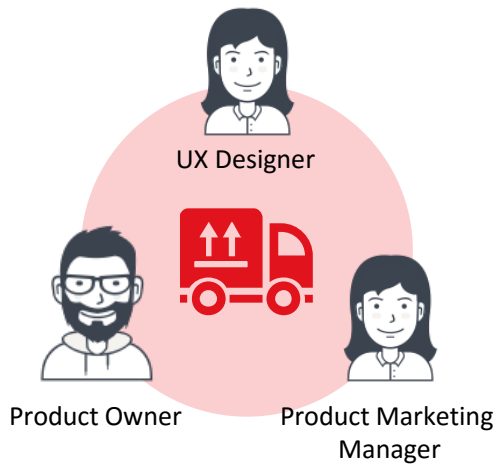
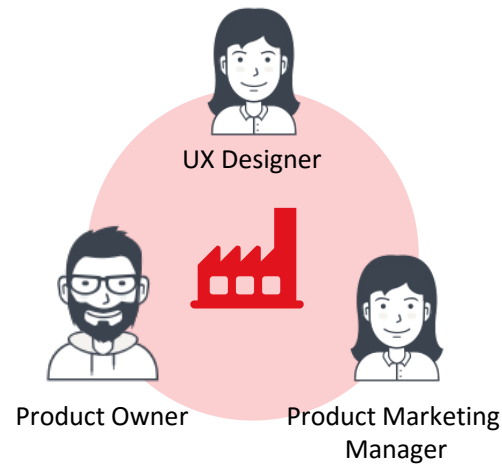
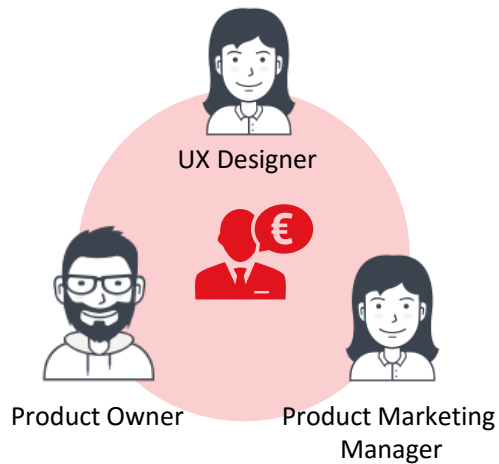
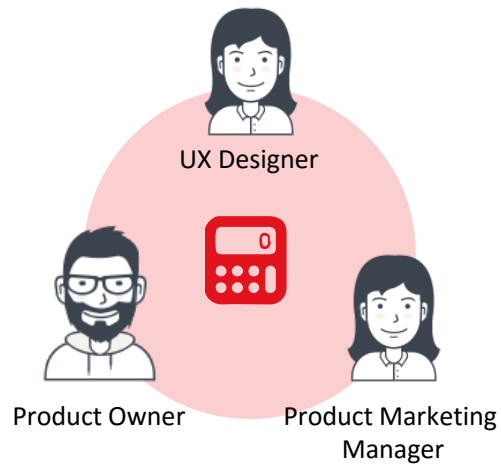
Centralized UX
2011

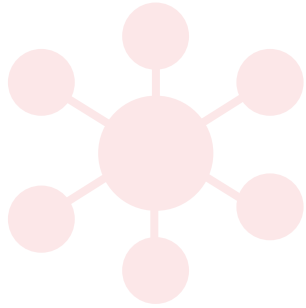


Decentralized UX
2013

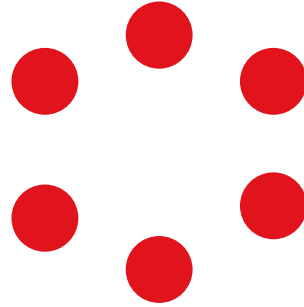


Hybrid UX
2017

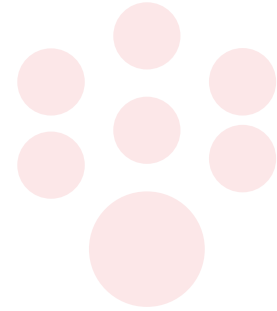




Centralized UX
2011



Decentralized UX
2013



Hybrid UX
2017



Leadership buy in



Organisational buy-in



UX seniority



UX team effectiveness

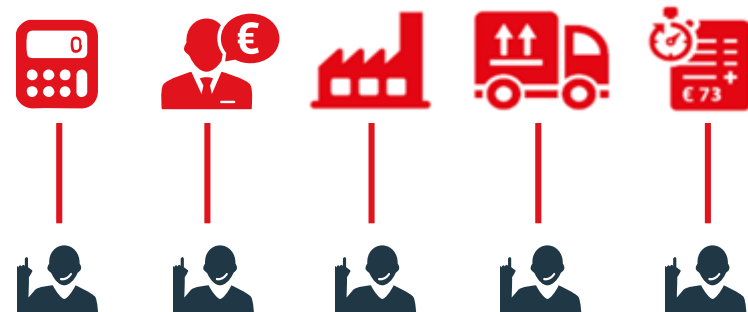
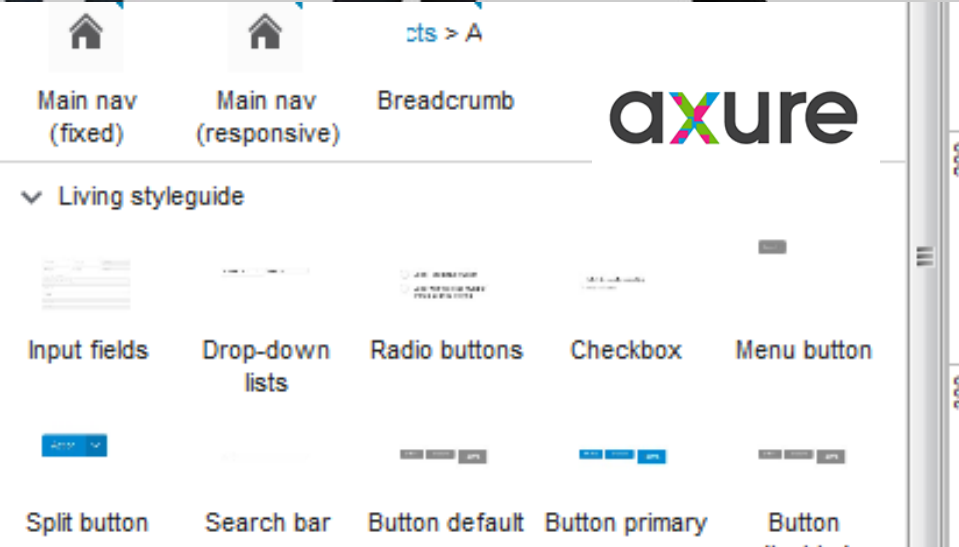


Embedded processes

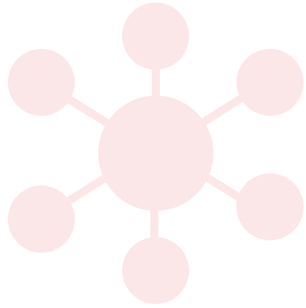


Embedded design guidelines

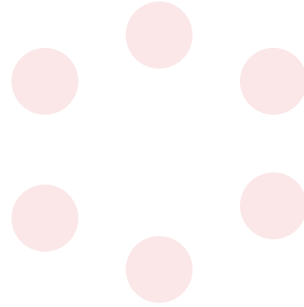




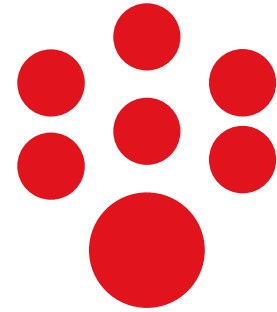
= exact



Centralized UX
2011



Decentralized UX
2013



Hybrid UX
2017



Hybrid UX

Leadership buy in



Organisational buy-in



UX seniority



UX team effectiveness



Embedded processes



Embedded design guidelines



UX maturity

Where we are and what's next

Maturity model

Design as service



Aesthetics
Functional development
Conversion optimization

Design as connector



Linking part of organizations
Customer Journey
Design System

Design as strategic driver



Design Thinking
User/Design-Centric

By Sabine Junginger

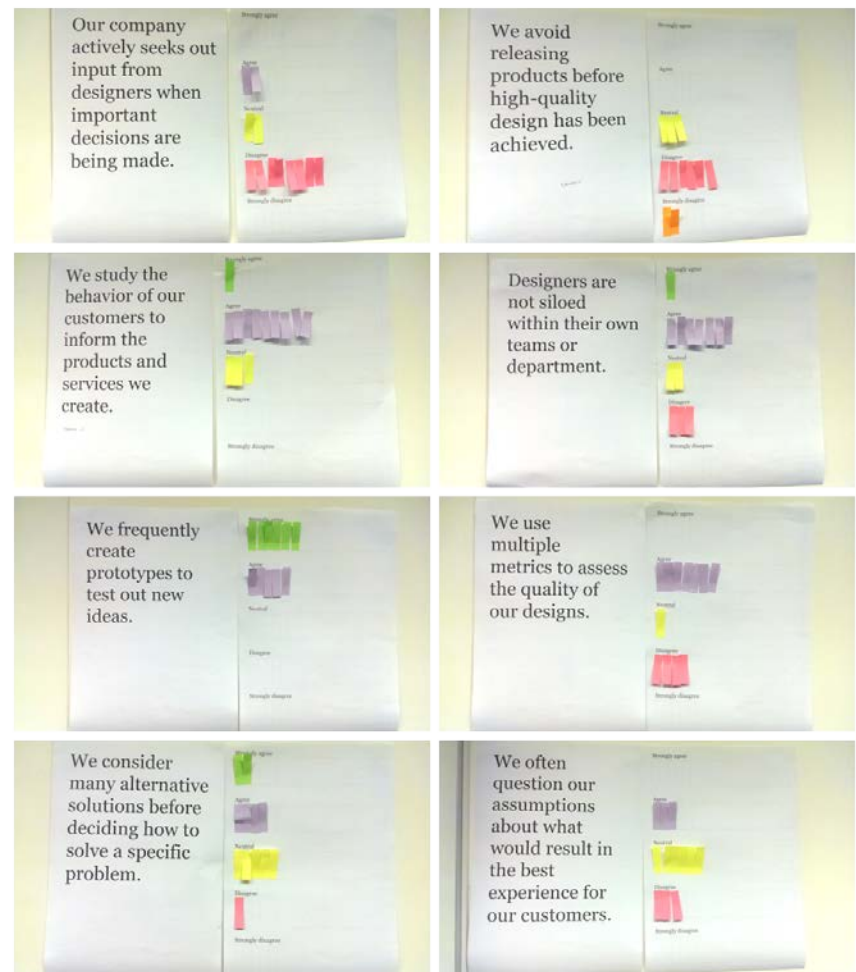
Maturity assessment

Strengths

- Studying the behavior of our customers
- Prototyping

Improvement areas

- Questioning and challenging assumptions
- Measuring success/failure
- Design alternatives
- High-quality design
- Designers role in decision-making



Towards a strategic driver of innovation

Design as service



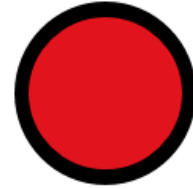
Aesthetics
Functional development
Conversion optimization

Design as connector



Linking part of organizations
Customer Journey
Design System

Design as strategic driver



Design Thinking
User/Design-Centric

We are
here

Towards a strategic driver

Recent Design activities

© 2016 EXACT



“

I am keeping a neat record of the data, sometimes that is a real challenge

Organize the chaos

If everything is locked in a structured way, Clara feels satisfied, because one can get overview and insights from an organized administration. In some areas, client administration is chaotic. Organizing this is what Clara does, but not necessarily this:

- Precise administration**

In order to collect with clarity, everything needs to be precise and clear for the staff. Clara lists need numbers. Some clients are not in the file, which results in a challenging administration. After a while, the exception that some clients have a different view on being precise with their administration.

Delivering documents is key

Some clients deliver their documents in a very chaotic way or are too late. As a result, Clara has to follow them till the additional queries, since the deadline needs to be met also for staff. Delivering documents on time can be hard to follow. Because they do not have time to deliver their documents yet, it is mostly the same clients who need to be organized and monitored if good delivery of documents.

Personas summary

The main tasks are summarized as a processing client: process the data and place them in a structured way. These clients, which could also be seen as a bookkeeper. Clara also handles basic accounting, which is connected to the “lending” area.

Clara produces more clickstreams and unique clicks (11.5 times on average than other persons). This indicates that she uses types a **relatively active** user.

Main tasks

Enteres	Create overview of online services
Transactions	Operational
Lending	Managing transactions
Payroll	Organize financial statements
Client information	
Financial reporting	(data)

Group size

18%

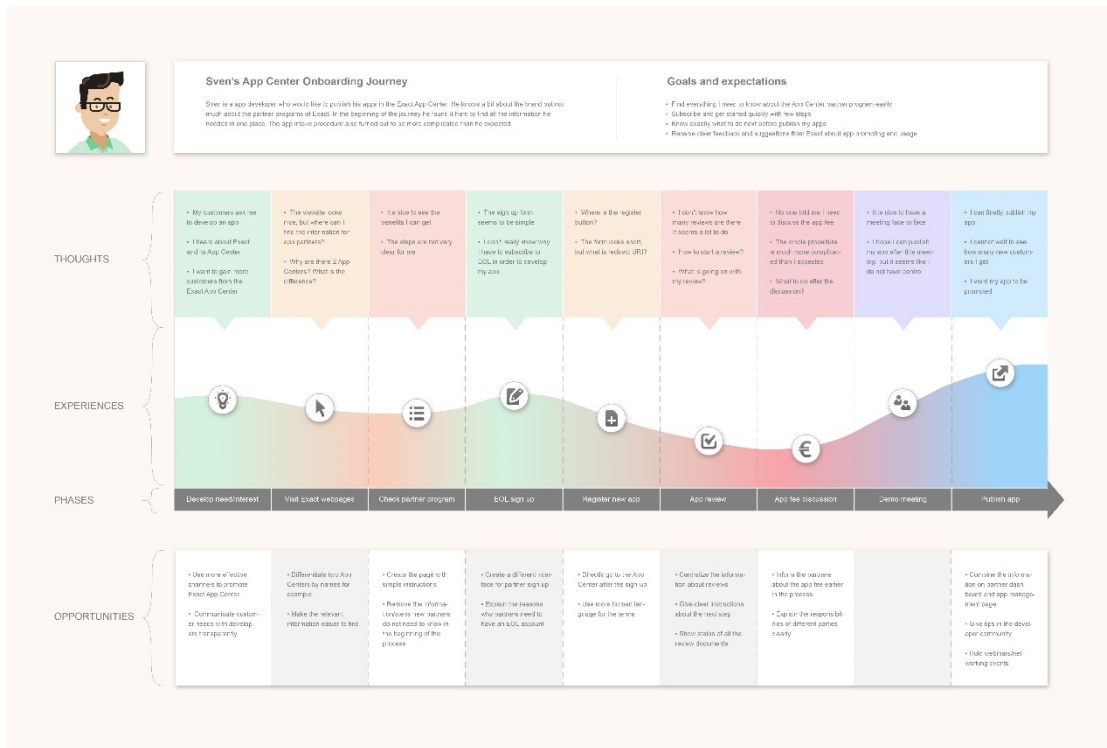
Analogy: busy bee

Just like bees, Clara, which makes honey in a very structured way, has a very productive lifestyle in completing the tasks (making honey). The end result shows her efficiency due to the organized structure of the honeycomb.

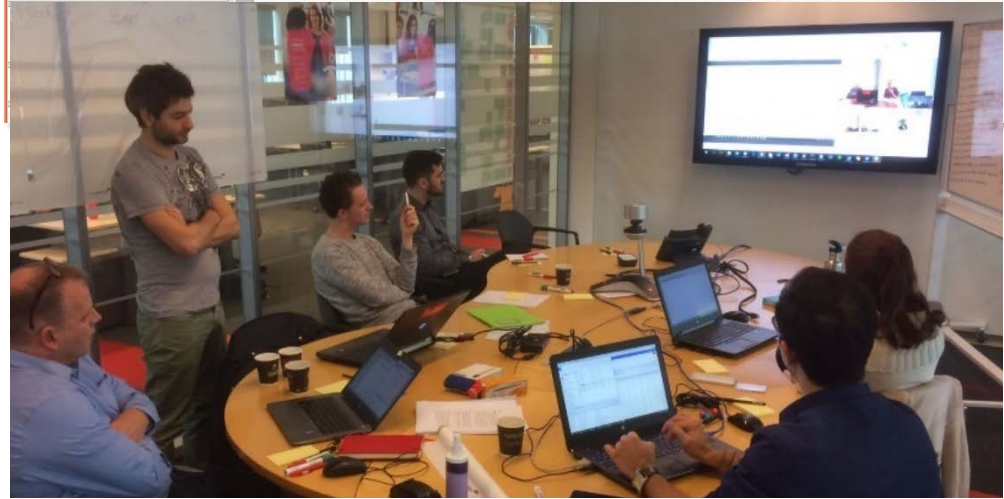
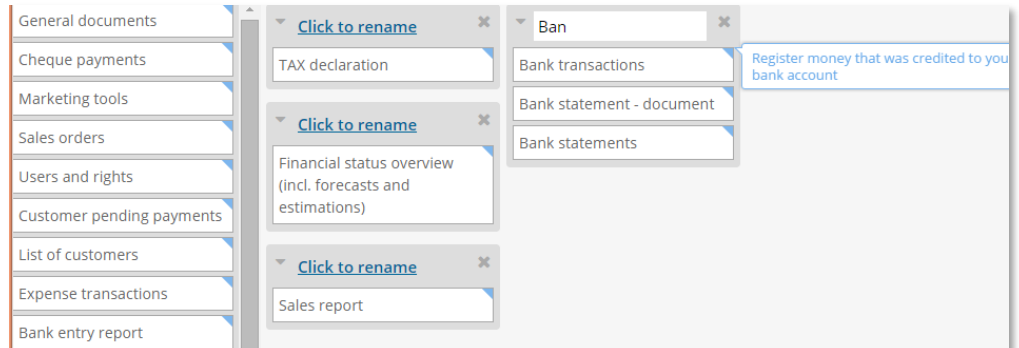
CLARA - BOOKKEEPER

= exact

Journey mapping & multidisciplinary teams



Usability testing



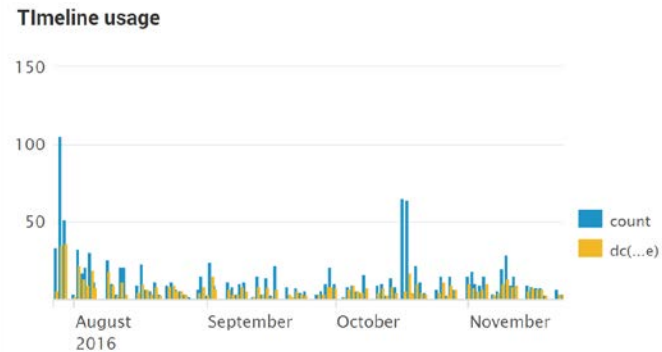
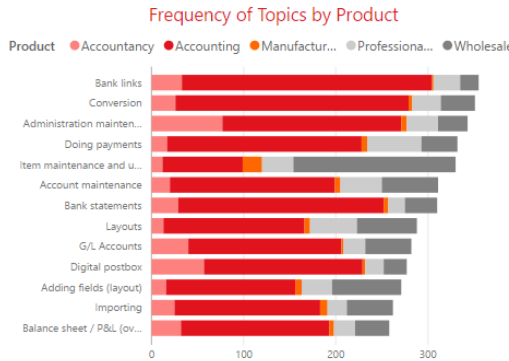
Customer sessions and visits



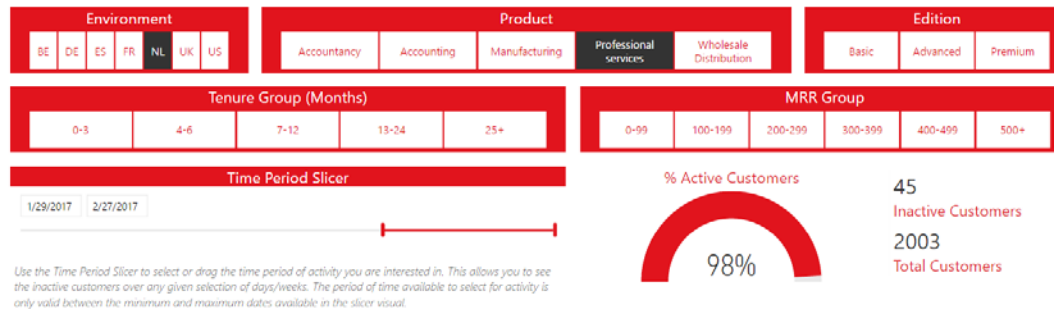
Ideation



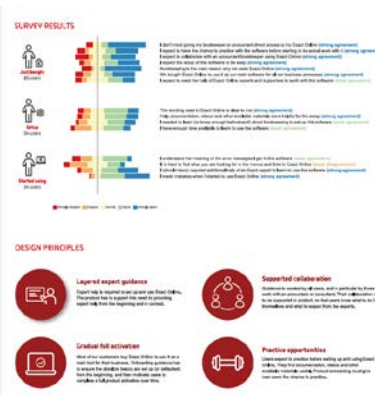
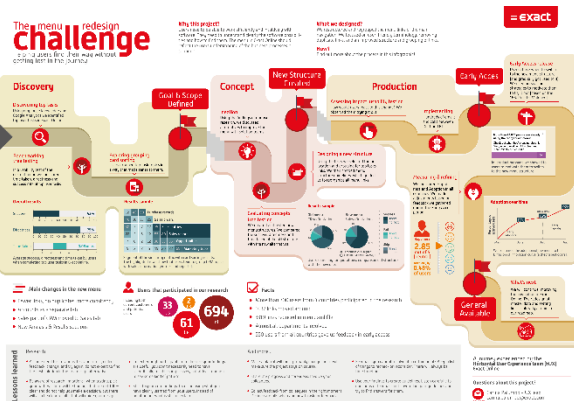
Data informing our design-decisions



Product score card Scan and Recognize - Usage



Sharing & learning



What's new?

A great opportunity:
Becoming an exponential organization

Corporate Growth

Van 1 nieuwe klant per 10 minuten naar 10 nieuwe klanten per minuut

Exact werkt aan exponentiële organisatie

Tekst Kevin Mottard en Monique Harmsen | Fotografie Erik Fecken

De opdracht waarmee Erik van der Meijden en Onno Krap in 2012 van start gingen bij Exact was helder: zorg voor groei! Het tweetal ging voortvarend te werk en kwam in juli 2012 met een nieuwe strategie waarbij het bedrijf werd georganiseerd in drie verschillende businessunits ieder met hun eigen businessmodel. Terugkijkend op de afgelopen vier jaar kan gesteld worden dat de strategie werkt en ze in hun opdracht van groei zijn geslaagd. Zo goed zelfs dat de volgende uitdaging is een exponentiële organisatie op te zetten om de snelle groei van Exact in goede banen te leiden.

In een gezamenlijk gesprek met Erik van der Meijden en Onno Krap over disruptie en exponentiële groei en de samenwerking tussen CEO en CFO, richtte Van der Meijden kant de weg die de afgelopen vier jaar is afgelegd. "Op het moment dat ik kwam, waren er veel veranderingen in de markt waar Exact het op dat moment nog niet heel erg goed op had geregend. Er was geen duidelijke strategie, iedereen deed zijn eigen ding. Er was veel beweging, maar we kwamen niet vooruit." Om hier verandering in te brengen, werd in korte tijd een duidelijke strategie opgesteld waarbij de Nederlandse en internationale organisaties werden geïntegreerd in een op internationale klanten gerichte organisatie onder de naam Business Solutions. Deze businessunit is inmiddels van ERP en HRM

naar managementoplossingen voor klanten met tussen de 50 en 1000 medewerkers. "Deze klanten krijgen een product dat hun in staat stelt om de operaties in verschillende landen op een uniforme manier te runnen. Concurrentie vindt plaats op het hoofdkantoor met volledige transparantie naar de onderliggende processen. Daarnaast hebben we gewerkt aan de lancering van een 'private cloud'. Dat heeft geleid tot een uitbreiden van klanten waarvoor er bij Business Solutions meer sprake is van groei na een aantal jaren van dalende."

Disruptief

De groeielfast in Cloud Solutions dat met Exact Online clouddiensten aan kleinere bedrijven aanbiedt. "Deze hebben we hard op ingezet", aldus Van der Meijden. "We zagen de beweging naar cloud en naar gestandaardiseerde producten en in onze optiek was cloud disruptief. Een accountant kan in de cloud samenwerken met zijn klant en derhalve datzelfde bewerk

"We hebben vorig jaar 52.000 klanten toegevoegd, dat is 1000 per week oftewel 1 per tien minuten"

6 • CFO MAGAZINE • 1 2016

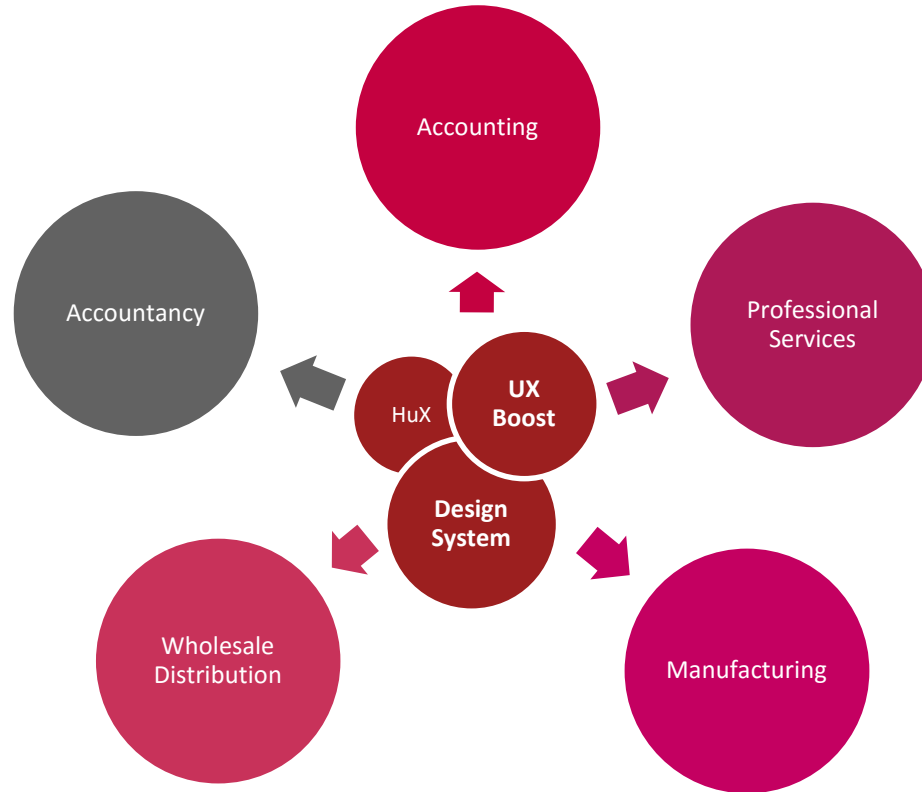


Onno Krap (links) en Erik van der Meijden

Next steps

Taking this opportunity

New teams focusing on design maturity



The new teams



Design System

Creating a coherent
experience across all digital
touch points, represented in a
living style guide

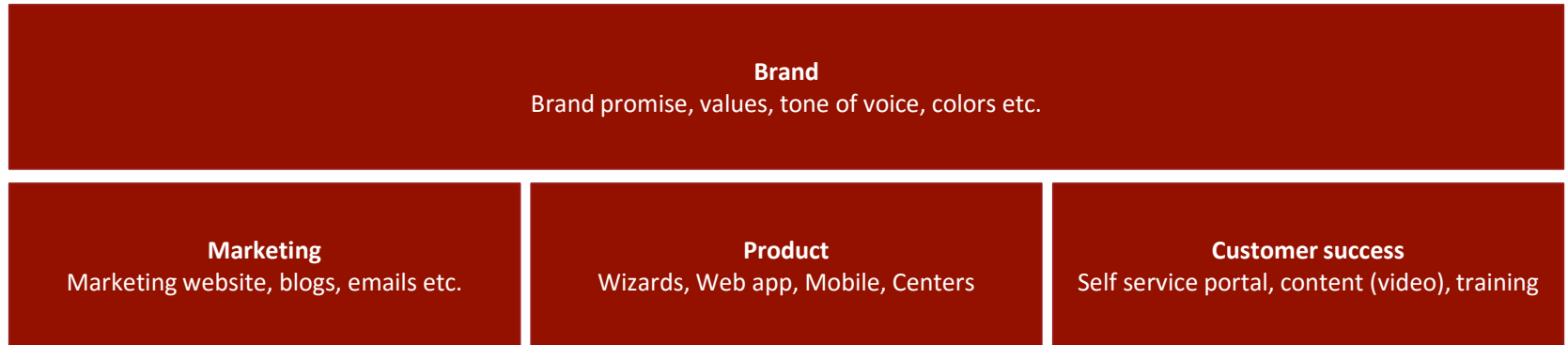


UX Boost

Empowering UXers to become
design thinking + lean startup
ambassadors in the
organization

Design System

A coherent experience across all touchpoints



Exact Online voor Boekhouden

Exact Online voor Boekhouden is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online voor Boekhouden is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online voor Handel

Voorraadbeheer, orderbeheer, boekhouding & CRM in 1. Probeer 30 dagen gratis.

Exact Online voor Handel is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online voor Handel Premium

Exact Online voor Handel Premium is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online voor Handel Premium

Exact Online voor Handel Premium is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

Exact Online Development

Exact Online Development is de oplossing voor jouw onderneming. Het kost maar € 31,- per maand. De oplossing voor jouw onderneming. Omdat het juist bij je past. Het kost maar € 31,- per maand.

UX Boost

Make **design-thinking** the **standard mindset and project approach** in the organization

A team that partners with
- UXers and teams -

1.
Empowering design
thinking in teams

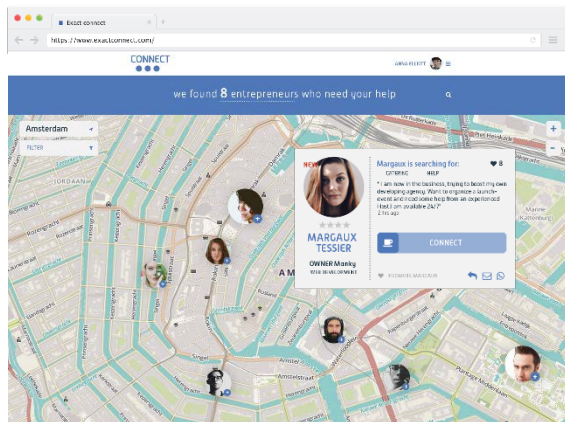
Key projects program
1 star project
Toolkit
Access to data

2.
Increasing
awareness

Sharing sessions
New employees onboarding

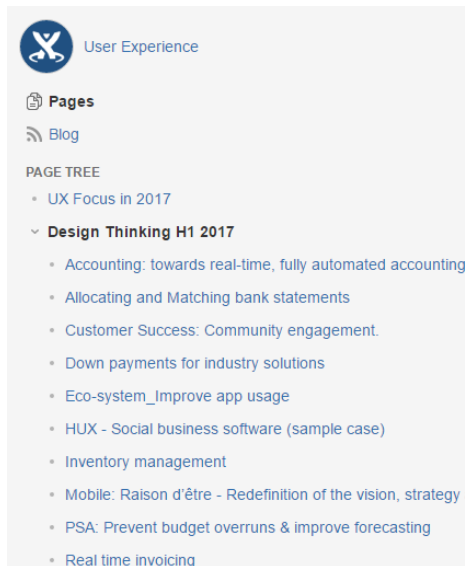
First steps

USER-CENTERED INNOVATION TEAMS



LEA
Connect
And more...

KEY PROJECTS PROGRAM



ARTICLES, WEBINAR, WORKSHOPS



DESIGN: FROM A SERVICE ORGANIZATION TO A STRATEGIC DRIVER OF INNOVATION

Exact is in a transformation to become an Exponential Organization. Design plays an important role in this transformation. This requires changes from the UX organization. This article gives you a brief introduction in how design is organized today and what we will focus on in 2017 to bring design to a next level at Exact Cloud Solutions.

How we 'design' today

Exact Online was born in 2005. The first designers were hired 4 years later. The role of design did not change that much ever since. Focusing mainly on the usability, aesthetics and functional development of Exact Online, it was often treated as a service organization.

Times change, so does our competition and what customers expect from software (SaaS). We live in an era of experiences and designers are the ones that can facilitate and drive this. Worth to mention is that design is not something that is or should be done by designers only. All colleagues contribute in their own way to the end user.

Today

Our bags:
+
Design System
Design Thinking

?

Good job!

Design as
strategic driver

Design as a connector

Design as a service



An overhead view of a modern office with wooden floors and desks. Several people are working at their desks, which are equipped with computers, monitors, and office chairs. A large yellow rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing text.

THANK YOU

Questions?
Feedback?
Your story?

And one last thing...



GET IN ON THE ACTION

We're always looking for people who dream, dare and do.
Jump on board, we're going places.

All Vacancies

Filter By

Job Title

[User Experience Researcher](#)[UX Designer / Facilitator](#)[UX Designer with research skills for our Manufacturing Cloud Solutions](#)

Country

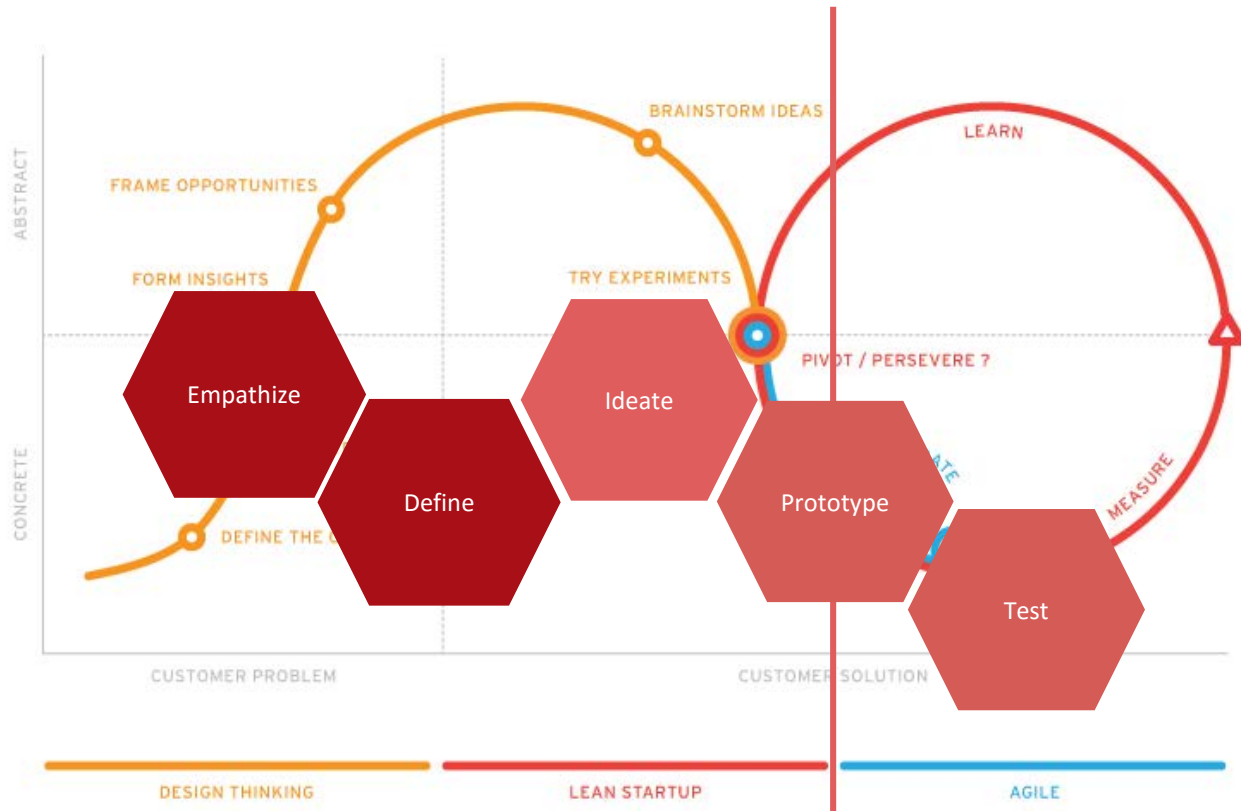
[Netherlands](#)[Netherlands](#)[Netherlands](#)

Location

[Delft](#)[Delft](#)[Delft](#)

Specialism

[UX Design](#)[UX Design](#)[UX Design](#)



**Design-
thinking:
complementary
to Lean Startup
& Agile**

<https://exactux.exactsoftware.com/design-thinking/>