



Wie Sie die Akzeptanz des Berichtswesens in Ihrem Unternehmen steigern können //

Anna Wiegand



Zusammenfassung

In diesem Whitepaper erfahren Sie, welche Ursachen es für die Unzufriedenheit mit dem Berichtswesen eines Unternehmens geben kann, mit welchen Erfolgsfaktoren Sie die Zufriedenheit Ihrer Anwender steigern können und welche konkreten Maßnahmen Sie dazu ergreifen sollten.

Einleitung

Durch die zunehmende Digitalisierung existiert in Unternehmen eine Informationsflut, die sich täglich verstärkt. Gleichzeitig fehlen Entscheidern relevante Informationen, die sie zur Entscheidungsfindung benötigen. Ein effizientes Reporting könnte hier die Lösung sein, die Unternehmen im hart umkämpften Wettbewerb einen Vorteil verschafft. Doch welches Unternehmen kennt das nicht? Auf der einen Seite gibt es einen Friedhof für Berichte, die aufwendig von verantwortlichen Abteilungen entwickelt, von der Fachabteilung aber nicht genutzt werden. Auf der anderen Seite existiert ein Wildwuchs an dezentralen Berichten, die von Fachabteilungen unter großem Zeitaufwand und ohne zentrale Kontrolle selbst entwickelt werden, weil benötigte Informationen im Standard-Reporting nicht bereitgestellt werden. Weitere Gründe können eine fehlende Usability oder ein fehlendes zentrales Anforderungsmanagement sein, welches die Informationsbedürfnisse der Anwender aufnimmt und in sinnvolle Berichte übersetzt. Welche weiteren Ursachen es für die Unzufriedenheit mit dem Berichtswesen geben kann und mit welchen Maßnahmen Sie diesen entgegenwirken können, erfahren Sie in diesem Whitepaper.

Ursachen für Unzufriedenheit mit dem Berichtswesen



Die Gründe für Nichtakzeptanz und Nichtnutzung sind vielfältig. Sie reichen von Datenqualitätsthemen über fehlende Benutzerfreundlichkeit bis hin zu nicht verständlichen Inhalten. Im Folgenden werden mögliche Ursachen vorgestellt, die im weiteren Verlauf als Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen dienen können:

- **Datenqualität:** Eine fehlende Überprüfung und Überwachung der Datenqualität kann falsche Daten und Informationen zur Folge haben, auf deren Basis wichtige Entscheidungen getroffen werden. Werden Datenqualitätsprobleme von Anwendern aufgedeckt, verlieren sie häufig das Vertrauen in die Daten. Dieser Umstand wird durch eine fehlende Transparenz über die Herkunft der Daten oder unklare Verantwortlichkeiten (z.B. im Sinne von Data Ownern) weiter verstärkt.
- **Content:** Anwender sehen in den bereitgestellten Berichten keinen sichtbaren Nutzen. Dies kann z.B. daran liegen, dass benötigte Kennzahlen nicht oder nicht in ausreichender Detailtiefe vorhanden sind. Zugrundeliegende Ursachen können u.a. ein fehlendes Anforderungsmanagement oder fehlende Verantwortlichkeiten in der Fachabteilung zur Definition der benötigten Inhalte sein.
- **Komplexität:** Komplexe, uneinheitliche oder schwer voneinander abgrenzbare Kennzahldefinitionen führen zu Unverständnis bei den Anwendern. Werden in verschiedenen Berichten unterschiedliche Ergebnisse für die gleiche Kennzahl oder gleiche Ergebnisse für verschiedene Kennzahlbezeichnungen ausgegeben, kann sogar der Vertrauensverlust der Anwender die Folge sein.
- **Usability:** Eingesetzte Tools sind aufwändig zu bedienen, z.B. aufgrund aufwendiger Eingabemasken für die Erstellung eines Berichts. Durch die fehlende Praktikabilität werden stattdessen einfache Berichte

selbst entwickelt und häufig Daten als Basis verwendet, die keinerlei Prüfungen der Datenqualität unterliegen.

- 7 **Visualisierung:** Häufig sind integrierte Front-Ends und Visualisierungsmöglichkeiten der im Unternehmen vorhandenen Tools nicht zeitgemäß und lassen kein modernes Berichtsdesign zu. Upgrades auf neuere Versionen mit entsprechenden Features sind oft langwierige Projekte, die eine niedrige Priorität haben und hinter dem Tagesgeschäft anstehen.
- 7 **Formate:** Oft gibt es keine zentralen Vorgaben zur Formatierung von Berichten. Dazu zählen bspw. Schriftarten, Farben, aber auch Kennzahlenformate. So kann ein Umsatzrückgang zum Vorjahr als 87% oder als -13% dargestellt, oder der Umsatz abwechselnd als brutto oder netto dargestellt werden. Wenn dies nicht einheitlich geschieht, sind Berichte untereinander kaum vergleichbar und Anwender müssen sich in jeden Bericht neu eindenken, da kein unmittelbares Verständnis der Inhalte möglich ist.
- 7 **Performance:** In der heutigen Zeit erwarten Anwender Reaktionsgeschwindigkeiten wie im Web. Wenn diese nicht eingehalten werden, wird das System als schwerfällig und alt wahrgenommen. Ursachen, die u.a. dahinterstecken können: Langsame Datenbanken, unzureichender Arbeitsspeicher, keine optimierten Datenmodelle oder schlecht konzipierte Berichte.
- 7 **Aktualität:** Je nach eingesetztem Tool müssen für die Bereitstellung von Berichten noch manuelle Arbeitsschritte durchgeführt werden. Dadurch kommt es häufig zu einer Verzögerung. Wenn Anwender die Berichte dann erhalten, sind sie meist schon wieder überholt. Außerdem gibt es bei neuen Anforderungen an die Berichte häufig eine lange Vorlaufzeit. Anwender basteln sich ihre Berichte daher lieber selbst, um die geforderten Informationen schneller zur Verfügung zu haben.

Darüber hinaus gibt es, abhängig vom jeweiligen Unternehmen bzw. von den jeweiligen Anwendern, noch weitere Gründe und Ursachen für die Unzufriedenheit mit dem Reporting in Unternehmen. Wie diese identifiziert werden können, erfahren Sie im Abschnitt zur Ursachenanalyse.

Welche Schlüsselfaktoren beeinflussen den Erfolg des Reportings?



Es existieren verschiedene Schlüsselfaktoren, die im Hinblick auf die Zufriedenheit und die Akzeptanz des Reportings in einem Unternehmen als kritisch betrachtet werden. Diese leiten sich daraus ab, welche Funktionen und Ziele das Reporting verfolgt. Zu diesen Schlüsselfaktoren zählen:

- 7 **Korrektheit und Vollständigkeit:** Ein wichtiger Grundpfeiler für die Akzeptanz des Berichtswesens ist die Korrektheit. Diese umst verschiedene Aspekte wie eine fehlerfreie Datenbasis oder die korrekte

fachliche Definition von Kennzahlen. Außerdem muss die Datenbasis so vollständig wie möglich sein. Werden diese Aspekte erfolgreich umgesetzt, so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die bereitgestellte Datenbasis von den Anwendern als „Single Point of Truth“ akzeptiert wird.

- 7 **Einheitliches Verständnis:** Eine weitere wichtige Voraussetzung ist ein einheitliches Verständnis der Anwender bezüglich Begriffe und Kennzahlen. Für bestimmte Kennzahlen gibt es bspw. verschiedene Berechnungen oder Darstellungen (Umsatz brutto vs. Umsatz netto) und auch bei Fachbegriffen gibt es verschiedene Definitionen. Damit es innerhalb des Berichtswesens zu keinen Missverständnissen kommt und Zahlen oder Begriffe u.U. falsch gedeutet werden, empfiehlt es sich, ein gemeinsames Verständnis aufzubauen.
- 7 **Zeitliche Verfügbarkeit:** Damit Entscheidungen aufgrund aktueller Informationen oder Gegebenheiten getroffen werden können, müssen sowohl die zugrundeliegenden Daten als auch das darauf aufbauende Reporting zeitnah zur Verfügung stehen. Wenn sinnvoll, können im Optimalfall sogar Echtzeitanalysen ermöglicht werden.
- 7 **Zielgruppenspezifische Inhalte:** Da sich nicht jeder Bericht für jeden Anwender gleichermaßen eignet, ist die Berücksichtigung von zielgruppenspezifischen Inhalten ein weiterer Erfolgsfaktor. So benötigt ein Einkäufer Informationen auf einer anderen Detailebene als ein Vorstand, wohingegen den Vorstand nicht nur spezifische Kennzahlen zum Einkauf interessieren. Neben Detailtiefe und Inhalt spielen aber auch Entscheidungen zu Aspekten wie der Aufbereitung, der benötigten Flexibilität und dem Grad der Automatisierung eine wichtige Rolle.
- 7 **Ausrichtung an unternehmerischen Zielen:** Damit das Berichtswesen bei der Entscheidungsfindung und der Erreichung unternehmerischer Ziele unterstützen kann, müssen entsprechende Kennzahlen in den Berichten Berücksichtigung finden. Aus diesem Grund sollten passende Größen definiert werden, die es ermöglichen, die Zielerreichung oder zugrundeliegende Faktoren zu messen. Um Abweichungen von den definierten Zielgrößen nicht nur feststellen zu können, sondern auch zu verstehen, welche Ursachen hinter den Abweichungen stecken, müssen geeignete Wege gefunden werden, diese Beziehungen darzustellen.
- 7 **Intuitive Informationserfassung:** Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist die Fähigkeit des Berichtes, intuitiv lesbare Informationen bereitzustellen. Dies ermöglicht es Anwendern, auf einen Blick zu erfassen, welche Kennzahlen genauer betrachtet werden müssen oder bei welchen Themen Handlungsbedarf besteht.
- 7 **Mobile Verfügbarkeit:** Wichtig ist die Klärung der Frage, ob das Reporting auch auf mobilen Endgeräten verfügbar sein soll. Ist dies der Fall, so sollten Berichte für die Anzeige auf Smartphones oder Tablets optimiert werden bzw. eigens dafür entwickelte Versionen bereitgestellt werden.
- 7 **Barrierefreiheit:** Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Einhaltung der Barrierefreiheit. Dazu zählen beispielsweise die Möglichkeit, die Schriftgröße zu verstellen, die Sicherstellung, dass Farben nicht die einzige Möglichkeit zur Deutung von Informationen sind oder auch die Verfassung von Alternativtexten bei Grafiken.
- 7 **Manueller Erstellungsaufwand:** Der manuelle Erstellungsaufwand, den ein Anwender aufbringen muss, sollte so gering wie möglich gehalten werden. Werden Filtermöglichkeiten angeboten, so lässt sich ein kleiner Aufwand für den Anwender nicht vermeiden. Dieser sollte vom Anwender als sinnvoll erachtet werden, andernfalls ist eine automatisierte Erstellung vorzuziehen. Diese Abwägung muss von Bericht zu Bericht getroffen werden, in jedem Fall gilt aber der Grundsatz, „so viel wie nötig, so wenig wie möglich“.

- Self-Service-Funktionen:** Auch eine Entscheidung für oder gegen Self-Service-Funktionen kann ein Erfolgsfaktor sein. Haben die Anwender viele spezifische Anforderungen an das Reporting und möchten flexibel sein, so birgt die Möglichkeit von Self-Service ein hohes Potenzial für die Zufriedenheit. Auf der anderen Seite kann dies aber auch zu Unzufriedenheit führen, wenn eine Organisation benötigte Daten nicht zeitnah und korrekt bereitstellen kann. Folglich kommt es auf die spezifischen Gegebenheiten eines Unternehmens an, ob Self-Service-Funktionen angeboten werden sollen oder das Reporting ausschließlich in zentraler Hand verbleibt. In diesem Zusammenhang wird häufig auch von Standardreporting und adhoc-Reporting gesprochen.

Welche konkreten Maßnahmen gibt es zur Steigerung des Erfolgs?



Als Unternehmen kann man selbstverständlich anstreben, alle vorgestellten Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Reporting zu erfüllen. Jedoch ist es wahrscheinlicher, dass zunächst einzelne Schlüsselfaktoren und daraus ableitbare Maßnahmen ergriffen werden, die einen Quick-Win versprechen oder als besonders kritisch in Bezug auf die Zufriedenheit betrachtet werden. Darüber hinaus ist es möglich, dass ein Unternehmen neben den bereits vorgestellten Schlüsselfaktoren noch weitere Faktoren identifiziert, die abhängig von der aktuellen Situation und Organisation des Unternehmens als erfolgskritisch betrachtet werden. Aus diesem Grund sind die folgenden Maßnahmen Vorschläge, die eine Erfüllung der Erfolgsfaktoren begünstigen sollen. Welche Maßnahmen jedoch konkret ergriffen werden, muss das Unternehmen selbst entscheiden.

- Data Governance:** Eine mögliche Maßnahme ist die Einführung einer Data Governance im Unternehmen. Neben vielen weiteren Funktionen sorgt sie für unternehmensweit einheitlich abgestimmte und qualitätsgesicherte Daten und gewährleistet so die Korrektheit und effiziente Nutzung der Daten. Je komplexer die Unternehmensorganisation und je heterogener die IT-Infrastruktur, desto größer sind die potenziellen Gefahren von unvollständigen, verzerrten oder falschen Daten. Aber auch bei kleinen Organisationen kann der Nutzen groß sein, gerade wenn die Daten sensibel oder geschäftskritisch sind. Da die Einführung einer Data Governance ein komplexes und umfassendes Vorhaben ist, empfiehlt es

sich, sich im Falle fehlender Kompetenzen im eigenen Unternehmen, Unterstützung von Experten zu holen.

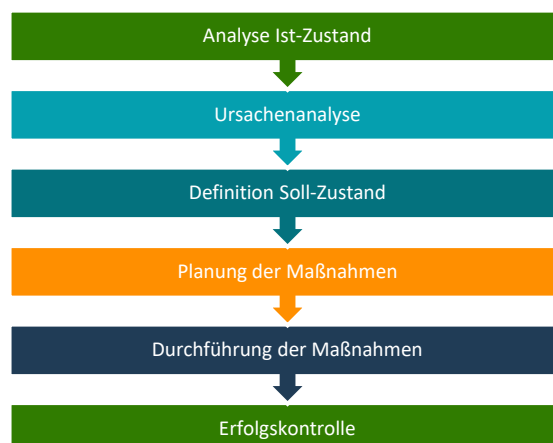
- 7 **Glossar und Definitionskatalog:** Die Entwicklung eines Glossars, das die Definitionen und Abgrenzungen von Begrifflichkeiten und Kennzahlen enthält, kann eine weitere Maßnahme sein. Dies trägt zu einem einheitlichen Verständnis unter den Anwendern bei. Es dient außerdem dazu, eine Transparenz über die Definitionen und die Berechnungslogik der im Berichtswesen enthaltenen Kennzahlen herzustellen.
- 7 **Anforderungsmanagement:** Um bedarfsgerechte und zielgruppenspezifische Inhalte für Anwender bereitzustellen, kann ein Anforderungsmanagement eingeführt werden. Dieses nimmt die Wünsche und Informationsbedürfnisse der einzelnen Anwender oder Zielgruppen auf und wandelt sie in entsprechende Anforderungen um bzw. regelt, wie Anforderungen für Berichte im Unternehmen prozessual gehandhabt werden (inkl. Verantwortlichkeiten, Prozess, Vorlagen, etc.). In Abstimmung mit den Fachabteilungen und der für das Reporting zuständigen Abteilung können diese Anforderungen bewertet und priorisiert werden.
- 7 **Visualisierung:** Für die Optimierung der Visualisierung gibt es verschiedene Maßnahmen. Als grundlegende Maßnahme empfiehlt sich die Entwicklung eines Style-Guides, der Regeln für Schriftarten, Farben, die einheitliche Darstellung von Kennzahlen oder die Verwendung von Grafiken enthalten kann. So wird gewährleistet, dass die Formatierungen über alle Berichte hin einheitlich und leicht zu lesen sind. Darüber hinaus kann das Design einzelner Berichte optimiert werden, bspw. durch den Einsatz von Diagrammen oder Grafiken zum schnelleren Erfassen von Informationen. Ein wichtiges Stichwort in diesem Zusammenhang ist Information Design. Diese Disziplin beschäftigt sich mit der Aufbereitung von Informationen, so dass sie effizient und effektiv von Lesern verwendet werden kann [1]. Eine bekannte Institution, die sich damit beschäftigt, ist das HICHERT+FAISST IBCS® Institute. Dieses hat anerkannte Standards zur Gestaltung von Berichten, Präsentationen und Dashboards entwickelt, die ständig weiterentwickelt werden [2] und anhand derer man sich bei Gestaltung der eigenen Berichte orientieren kann.
- 7 **Prozessoptimierung:** Um den Aufwand für das Berichtswesen zu minimieren, lohnt sich ein Blick auf alle damit im Zusammenhang stehenden Prozesse. Neben der Optimierung von Prozessen ist auch eine Automatisierung bestimmter Arbeitsschritte oder Teilprozesse denkbar. Dabei wird nicht nur der Aufwand für die Entwicklung, Wartung und Pflege der Berichte betrachtet, sondern auch der Aufwand für die manuelle Erstellung bzw. das Abrufen von Berichten. Wichtige Stichworte in diesem Zusammenhang sind Usability und User Experience. Während Usability die Benutzerfreundlichkeit und das Maß der effizienten und effektiven Zielerreichung durch den Anwender beschreibt, geht die User Experience darüber hinaus und ergänzt Faktoren wie Spaß an der Anwendung und Vertrauensbildung. Damit beschreibt sie das komplette Nutzungserlebnis, das ein Anwender bei der Nutzung eines Produktes erfährt [3]. Um dies zu optimieren, eignen sich u.a. die Entwicklung von User Stories oder Personas.
- 7 **Berechtigungskonzept:** Die Einführung eines Berechtigungskonzeptes hilft nicht nur bei der Erfüllung von Datenschutzverordnungen oder dabei, vertrauliche Informationen nur einem ausgewählten Personenkreis zugänglich zu machen, sondern auch dabei, unterschiedlichen Anwendern den Zugriff nur auf eine freigegebene Datenbasis zu ermöglichen. Je nach Organisationsstruktur und Anforderungen an die Sicherheit kann das Berechtigungskonzept unterschiedlich komplex gestaltet werden.
- 7 **Überarbeitung oder Neugestaltung:** Wurden neben der Datenqualität auch Themen wie die Visualisierung oder Berichtsinhalte als Ursache der Unzufriedenheit identifiziert, so müssen in der Konsequenz einzelne Berichte überarbeitet oder sogar neugestaltet werden. Eine weitere Möglichkeit ist, das Reporting konzeptionell zu überdenken oder auszubauen. Durch den allgemein vorherrschenden

Informationsüberfluss könnten als Ersatz oder in Ergänzung standardisierter Berichte, solche versendet werden, die ausschließlich auf Abweichungen von definierten Größen hinweisen und damit den Aufwand der Deutung und Analyse für den Anwender minimieren. Ein weiterer Ansatz ist der Versand von Berichten, die durch Fachexperten kommentiert wurden, um die reinen Informationen schneller bewertbar zu machen und damit gleichzeitig die Aussagekraft eines Berichtes zu erhöhen.

- 7 **Workshops & Newsletter:** Um Anwender auf die Existenz einzelner Berichte oder Funktionalitäten hinzuweisen, können Workshops durchgeführt oder Newsletter versendet werden, die die Anwender schulen oder konkrete Handlungsempfehlungen und Best Practices vorstellen.
- 7 **Test einplanen:** Bevor Anwendern überarbeitete oder neugestaltete Berichte bereitgestellt werden, empfiehlt sich die Einplanung einer Testphase. Dadurch werden eventuell noch enthaltene Fehler oder nicht erfüllte Gestaltungsrichtlinien aus den Händen der Key User gehalten. Fallen Fehler erst bei der Nutzung durch die Anwender auf, könnte ein erneuter oder sogar vollständiger Vertrauensverlust in das Berichtswesen die Folge sein.
- 7 **Regelmäßige Überprüfung und Überarbeitung:** Wurde das Berichtswesen erfolgreich überarbeitet, ist eine beständige Überprüfung bzw. Qualitätssicherung der Berichte weiterhin empfehlenswert. Zu jeder Zeit können neue Anforderungen entstehen, neue Gestaltungsrichtlinien verabschiedet oder Inhalte überholt werden.
- 7 **Toolauswahl:** Enthält ein aktuell eingesetztes Tool nicht alle vom Unternehmen festgelegten Must-Haves, kann als Konsequenz die Einführung eines neuen Tools erfolgen. Außerdem gibt es für verschiedene Anwendungsbereiche Add-Ons, bspw. für eine moderne Visualisierung, die als Ergänzung zur bereits eingesetzten Software implementiert werden können.

Mögliches Vorgehen

Erkennt ein Unternehmen das Potenzial, sein Reporting effektiver und effizienter zu gestalten oder die Notwendigkeit, die Zufriedenheit seines Reportings zu erhöhen, so kann es Mitarbeiter parallel zu ihrem Tagesgeschäft mit dieser Aufgabe betrauen. Eine andere Möglichkeit ist, die Aufgabe in Form eines eigenen Projektes mit internen und/oder externen Mitarbeitern durchzuführen. Ein solches Projekt besteht aus verschiedenen Phasen, die abhängig vom Unternehmen, entweder vollständig oder je nach Bedarf selektiv durchlaufen werden. Im Folgenden werden diese Phasen und ihre Inhalte vorgestellt.



- 7 **Analyse Ist-Zustand:** Die erste Phase stellt die Analyse des Ist-Zustands dar. In dieser Phase geht es darum zu verstehen, welche Reports wie verwendet werden und ob allgemeine Akzeptanz vorherrscht. Dabei wird eine Art Berichtsinventur durchgeführt und analysiert, welche Reports im Unternehmen existieren, wie oft und von welchen Anwendern diese verwendet werden. Wichtig ist hierbei, auch von den Fachabteilungen selbst entwickelte Berichte zu berücksichtigen. Diese Analyse kann abhängig vom eingesetztem Tool technisch oder alternativ über Gespräche mit ausgewählten Anwendern erfolgen. Die Ergebnisse können einen Hinweis darauf geben, welche Berichte eher akzeptiert werden als andere.
- 7 **Ursachenanalyse:** Ist die Berichtsinventur abgeschlossen, so kann sich eine Ursachenanalyse anschließen. Diese soll klären, aus welchem Grund bestimmte Berichte öfter genutzt werden als andere bzw. manche Berichte überhaupt nicht genutzt werden. Dazu kann bspw. ein gemeinsamer Workshop mit Key-Usern, eine anonyme Umfrage oder persönliche Interviews durchgeführt werden. Eine fachliche Prüfung der Berichtsinhalte sollte zudem erfolgen, um beliebte Inhalte zu identifizieren und festzustellen, inwiefern es obsoletere oder sich stark ähnelnde Berichte gibt.
- 7 **Definition Soll-Zustand:** Im nächsten Schritt erfolgt die Definition des Soll-Zustands. Dieser beschreibt, unabhängig von der aktuellen Situation, die allgemeinen Anforderungen an das Reporting im Unternehmen: Ob das Berichtswesen ausschließlich zentral betreut wird oder es auch Self-Service-Möglichkeiten gibt, welche Abteilungen für das Reporting verantwortlich sind, über welche Funktionen und Eigenschaften eingesetzte Tools verfügen sollen, uvm.
- 7 **Planung der Maßnahmen:** Abhängig von der Ist-Analyse, den identifizierten Ursachen sowie dem definierten Soll-Zustand werden geeignete Maßnahmen festgelegt. Eine Auswahl dieser wurden bereits im vorherigen Kapitel vorgestellt. Sie können als Grundlage für die Planung dienen, darüber hinaus aber auch um unternehmensspezifische Maßnahmen ergänzt werden.
- 7 **Durchführung der Maßnahmen:** In der nächsten Phase werden die zuvor festgelegten Maßnahmen durchgeführt. Je nach Umfang bzw. Komplexität der Maßnahmen, kann die Begleitung durch Change Management Prozesse oder die Durchführung in einer Projektorganisation von Vorteil sein. In dieser Phase ist es wichtig, alle relevanten Stakeholder regelmäßig und aktiv zu informieren und diese, wo sinnvoll, miteinzubeziehen. Dies kann bspw. durch regelmäßige Newsletter oder Workshops zu diesem Thema erfolgen. Auch das Commitment der Geschäftsführung oder anderen wichtigen Stakeholdern trägt zur erfolgreichen Durchführung der Maßnahmen bei.
- 7 **Erfolgskontrolle:** Zu einem geeigneten Zeitpunkt, der abhängig von der Maßnahme und ihrer Wirkungsdauer ist, kann eine Erfolgskontrolle durchgeführt werden, die misst, ob die jeweils adressierten Ursachen mithilfe der durchgeführten Maßnahmen behoben werden konnten. Außerdem kann eine erneute Analyse des Ist-Zustandes wie in Phase 1 aufzeigen, inwiefern die Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit bzw. der Akzeptanz des Reportings beitragen konnten. Ergibt sich aus dieser erneuten Analyse weiterer Handlungsbedarf, so können die einzelnen Phasen, sofern sinnvoll, wiederholt werden.

Literatur

- [1] <https://web.stanford.edu/~rhorn/a/topic/vl%26id/artclInfoDesignChapter.html>
- [2] <https://www.hichert.com/de/standards/#%3F=>
- [3] <https://www.usability.de/usability-user-experience.html>



Kontaktieren Sie uns //

mayato GmbH
Am Borsigturm 9
13507 Berlin

info@mayato.com

+49 / 30 4174 4270 10