

Dennis Kleine

UX Designer und CX Architect

Mit langjähriger Erfahrung gestalte ich digitale Produkte und Services, die klar strukturiert, nahtlos nutzbar und nachhaltig erfolgreich sind. Ich gestalte ganzheitliche Erlebnisse und Customer Journeys entlang des gesamten Customer Lifecycles.

Schwerpunkte: Customer Experience, UX Design, Usability Engineering, Information Architecture, Journey-Driven Experiences und DesignOps.

LINKEDIN: [linkedin.com/in/denniskleine](https://www.linkedin.com/in/denniskleine) WEB: dennis-kleine.de



Kurzprofil

Expertise und langjährige Erfahrung in Analyse, Konzeption, Gestaltung und Umsetzung digitaler Produkte, Plattformen, Software und Services. Spezialisiert auf Research, UX-Strategie, Customer Journeys, Usability Engineering, Barrierefreiheit (WCAG 2.1 AA), DesignOps und Conversion-Optimierung. Nachweisliche Erfolge in Projekten mit internationalen Marken wie u. a. SAP, BASF, Lufthansa, Aktion Mensch und Freudenberg.

Umfassende Expertise in B2B- und B2C-Kontexten sowie in agilen Arbeitsumgebungen.



Kernkompetenz

- **Research & Data** – Interviews, Jobs-to-be-Done, Archetypes, Journey-Mapping und Usability-Tests zur Generierung datengetriebener Nutzererkenntnisse
- **UX Strategy** – Entwicklung nahtloser Nutzererlebnisse auf Basis relevanter Journeys entlang des gesamten Customer Lifecycles, Abgleich von Nutzerbedürfnissen mit Business-Zielen und Definition messbarer UX-KPIs
- **UX Design & DesignOps** – Effizientes Prototyping, skalierbare, dynamische Designsysteme und token-basierte Frameworks für nahtlose digitale Erlebnisse für Portale, Plattformen, Software, Services und alle digitalen Touchpoints
- **Information Architecture** – Strukturierung komplexer Informationen mittels optimierter Navigation, AEO/SEO-freundlicher Hierarchien und dynamischer Content-Management-Lösungen für personalisierte Inhalte über Content Hubs
- **Agile UX** – Lean UX, Design Sprints und Double Diamond zur schnellen Problemlösung
- **Datengestützte Optimierung** – CRO-Strategien und evidenzbasierte UX-Entscheidungen zur Steigerung von Conversion und Engagement

Berufserfahrung

04.2018 – heute

Principal UX Consultant und CX Architect | kuehlhaus AG / ACTUM Digital

- Konzeption, Gestaltung und Entwicklung nutzerzentrierter Produkte, Services und Interaktionsstrategien für mittelständische und große Unternehmen (z. B. apetito: Digitalisierung und Redesign von Software-Produkten, Cyncly, Aktion Mensch)
- Moderation von Design Sprints und Design-Thinking-Projekten zur Entwicklung neuer Produkte, Services und Customer Journeys (z. B. Strategieentwicklung für Freudenberg und eBuch)
- Durchführung von Research und Wettbewerbsanalysen zur Identifikation von Best Practices (u. a. Beratung von UX-Teams bei SAP und Cyncly); Präsentation der Ergebnisse vor Management und C-Level
- Entwicklung dynamischer Designsysteme mit direkter Anbindung an Frontend-Development (z. B. token-basierte Frameworks, komponentengetriebene Libraries) zur Optimierung von Customer Journeys und Einführung von KI-gestützten Services
- Research und Konzeption einer strategischen Grundlage zur Skalierung digitaler Plattformen
- Führung und Entwicklung von bis zu 5 Mitarbeitenden inkl. Gehaltsfestlegung und Performance Reviews; zusätzlich New Work & New Pay und die Definition von Entwicklungsprofilen und Gehaltsbändern für über 70 Mitarbeitende
- Aufbau neuer Offerings und Thought Leadership (z. B. customer-journey-basierte Methoden und UX-Strategie)

Key Achievements

- **SAP:** Beratung internationaler Produktteams bei datengestriebenen UX-Entscheidungen
- **apetito:** Research, Entwicklung einer digitalen Plattform sowie Digitalisierung von Services und Optimierung von Software-Produkten
- **Freudenberg & Cyncly:** Entwicklung einer strategischen Grundlage zur Ausrichtung der digitalen Plattformen
- **Mensch & Maschine:** Umsetzung eines ersten token-basierten Design Systems für eine Customer Engagement Plattform

05.2010 – 03.2018

Senior UX Designer | Digital Full-Service-Agentur kuehlhaus AG

- Konzeption und Betreuung zahlreicher Relaunch- und Redesign-Projekte für Corporate Websites, E-Commerce-Plattformen und Softwarelösungen mittelständischer und internationaler Unternehmen
- UX-Design, Persuasive Design und Conversion-Optimierung im Bereich E-Commerce und Kampagnen; kontinuierliche Analysen, A/B-Tests und datenbasierte Optimierungen
- Durchführung von Workshops, Interviews und Research-Projekten – von klassischen Usability-Tests über Crowdstesting bis hin zu analytics-gestützter Auswertung von Feedback und Nutzungsdaten
- Konzeption von Intranets und digitalen Self-Services, Digitalisierung von Prozessen und Etablierung nutzerzentrierter Methoden in cross-funktionalen Teams
- Beratung und Umsetzung von Service-Design-Ansätzen in Konzernen (BASF SE Agricultural Solutions: Mental Model und Service Design)
- Speaker zu Themen wie Digital First und Mental Models auf Konferenzen (z. B. UX Day)

Key Achievements

- **Aktion Mensch (4+ Jahre):** Steigerung der Online Loskäufe (300/Minute), Kostensenkung durch digitale Journeys und Self-Services (36.9% als digitales Geschenk), Design und Optimierung eines Produktkonfigurators, er blieb 8 Jahre unverändert; ausgezeichnet mit dem Sitecore E-Commerce Experience Award 2016)
- **1&1 (6+ Monate):** Konzeption und Entwicklung des DE-Mail-Clients bei 1&1

09.2004 – 04.2010

Selbstständiger UX/UI Designer & Developer | Freiberufliche Tätigkeit

- Nutzerzentrierte Konzeption und Informationsarchitektur für digitale Produkte und Websites sowie Erstellung von Wireframes und interaktiven Prototypen
- Visuelles Design und Brand Experience: Entwicklung visueller Identitäten mit Fokus auf Konsistenz und Look & Feel
- Technische Umsetzung: Frontend-Entwicklung (HTML, CSS, JavaScript) mit Fokus auf responsives Design sowie Backend-Programmierung und CMS-Integration für Websites
- Diverse Kundenbasis aus den Bereichen Musikproduktion, Kunst und kleine Unternehmen

10.2008 – 04.2010

Werkstudent Usability & Design | Digital Full-Service-Agentur kuehlhaus AG

- Entwicklung nutzerfreundlicher Konzepte für Websites und digitale Produkte
- Planung und Durchführung von Usability-Tests und Nutzerstudien
- Analyse und Optimierung von Websites und Kampagnen zur Steigerung der Conversion-Raten

02.2006 – 09.2008

Werkstudent UX Next & Platform Data and Analytics | SAP AG

- Vorbereitung und Auswertung von User-Research-Projekten
- Anforderungsmanagement für diverse Produktteams
- Gestaltung von Icon Sets und Mockups

Ausbildung

2004 – 2010

Diplom-Informatiker (Digitale Medien) | Hochschule Kaiserslautern

- Diplomarbeit: Der User Experience Index – kontinuierliche Messung der Nutzungsqualität sowie des Nutzungserlebnisses von E-Business-Internetapplikationen

Extras

- **Tools:** Figma, Adobe, Axure, Atlassian, Google, Microsoft uvm.
- **Platforms:** Optimizely, Sitecore, Kentico, Oxid, Wordpress
- **Sprachen:** Deutsch (Muttersprache), Englisch (Business)

Fokus & Motivation

Als erfahrener UX Designer und CX Architect strebe ich danach, innovative digitale Lösungen zu entwickeln, die Nutzerfreundlichkeit mit technologischer Innovation verbinden, um wirkungsvolle digitale Erlebnisse zu schaffen, die sowohl für Nutzer als auch für Unternehmen Mehrwert bieten. Mein Fokus liegt auf:

- **Dynamische Designsysteme:** Skalierbare, token-basierte Systeme für konsistente Erlebnisse über alle Touchpoints hinweg bei gleichzeitiger Steigerung der Effizienz
- **Barrierefreiheit (WCAG 2.1 AA):** Inklusive digitale Produkte durch Integration von Accessibility-Standards
- **Self-Services & Content Hubs:** Modulare Architekturen für dynamische Inhalte und effiziente digitale Self-Services
- **Personalisierung & KI:** Datengestützte Strategien für maßgeschneiderte Nutzererlebnisse die Relevanz und Engagement steigern
- **Customer-Journey-Optimierung:** Analyse und Verbesserung von Customer Journeys über den gesamten Lifecycle für höhere Conversion und Kundenbindung und eine nahtlose End-to-End-CX
- **KI für Content & Bilder:** Generative KI zur Automatisierung und Skalierung der Content-Produktion und personalisierte visuelle Erlebnisse
- **Datenschließung & Knowledge Management:** Strukturierte Wissenssysteme und Datenquellen für KI-Anwendungen und intelligente KI-Lösungen