



Dennis Kleine

Principal UX Designer & CX Architect

Tel: 0170 838 7427 Mail: me@dennis-kleine.de Web: dennis-kleine.de LinkedIn: [/in/denniskleine](https://in.linkedin.com/in/denniskleine)
Standort: Mannheim | Remote

KURZPROFIL

20+ Jahre UX - von Nutzerforschung bis Delivery. Ich arbeite an der Schnittstelle von Research, Strategie, Design und Delivery: Journey-first, messbar, skalierbar. Meine Arbeit war direkt an Entscheidungen beteiligt, die Conversion gesteigert, Support-Kosten gesenkt und Plattformen zukunftsfähig gemacht haben.

Kunden: SAP | BASF | Lufthansa | Aktion Mensch | Freudenberg | apetito | Villeroy & Boch | Roche | 1&1 | uvm.

FOKUS & MOTIVATION

Was mich antreibt: Digitale Erlebnisse, die nicht nur für Menschen funktionieren - sondern auch für die Systeme, die zunehmend in ihrem Namen handeln.

- **Dynamische Design Systeme** - Token-basiert, semantisch, KI-fähig, barrierefrei und kanalunabhängig
- **Journey-getriebene CX-Architektur** - Nicht Touchpoints optimieren, sondern den gesamten Lifecycle gestalten
- **Personalisierung & Self-Services** - Modulare Content-Architekturen, die Inhalte dort ausliefern, wo sie gebraucht werden
- **Datengestützte Optimierung** - CRO, evidenzbasierte Entscheidungen, messbare UX-KPIs
- **Strukturierte Inhalte & Knowledge Management** - Semantisch klare, maschinenlesbare Architekturen als Grundlage für KI-Anwendungen und intelligente Systeme
- **End-to-End Delivery** - Von der Strategie bis zur Umsetzung. Ich denke in Systemen und Strukturen, die nicht beim Konzept enden, sondern wachsen können
- **Agentic UX & KI-Integration** - Strukturen und Flows, die für Nutzer und KI-Agenten gleichermaßen funktionieren: semantisch klar, vorhersehbar, robust

ANSATZ

01 - Discover -- Research | JTBD | Journey Mapping | Archetypes | Strategie

02 - Create -- Flows | Konzepte | Design Systems | Prototyping | Delivery

03 - Grow -- Messung | CRO | Iteration | Optimierung | Skalierung

One Experience -- Journey-first | Token-basiert | Headless | Kanalunabhängig

BERUFSERFAHRUNG

Principal UX Consultant & CX Architect

kuehlhaus AG / ACTUM Digital

04/2018 - heute | Mannheim | Hybrid

Strategische UX-Verantwortung für mittelständische und internationale Unternehmen - von Research, Strategie und Konzeption bis zur Delivery. Schwerpunkte: Journey-Architektur, Design Systems, KI-Integration.

AUSGEWÄHLTE PROJEKTE & WIRKUNG

- **SAP** - Beratung internationaler Produktteams bei datengetriebenen UX-Entscheidungen für Corporate Website und digitale Services
- **apetito** - Research und Lead UX für digitale Plattform und Software-Produkte, 2+ Jahre
- **Freudenberg** - Strategische CX-Grundlage für zwei Geschäftsbereiche, Zusammenarbeit seit 4+ Jahren
- **Aktion Mensch** - Journey-Optimierung entlang des Loskauf-Flows sowie Optimierung von Checkout und weiteren Conversion-relevanten Touchpoints
- **Mensch & Maschine** - Konzeption und Aufbau eines token-basierten Design Systems für eine Customer Engagement Plattform
- **Cyncly** - UX-Strategie und Research als Grundlage für Plattform-Skalierung
- **eBuch** - Strategieentwicklung zur Neupositionierung, Feldstudien sowie Konzeption, Gestaltung und Optimierung von Software

TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE

- End-to-End UX Strategie und Architektur - von der Journey bis zur Delivery
 - Design Sprints und Design-Thinking-Projekte
 - Lead UX für Relaunch- und Redesign-Projekte: Corporate Websites, E-Commerce-Plattformen, Software und Self-Services
 - Regelmäßige Präsentation von Research-Ergebnissen und UX-Strategien vor Management und C-Level
 - Aufbau eines internen Whitelabel Design Systems auf token-basierter Grundlage
 - Thought Leadership: Journey-Methoden und KI-Integration als neue Offerings etabliert
 - Fachliches Mentoring von bis zu 5 UX-Designern; Mitentwicklung von Karriereprofilen für 70+ Mitarbeitende
-

Senior UX Designer

kuehlhaus AG

05/2010 - 03/2018 | Mannheim

8 Jahre Lead UX für mittelständische und internationale Unternehmen - von E-Commerce und Corporate Websites bis hin zu komplexen Self-Services und Software. Schwerpunkte: Konzeption, Conversion-Optimierung, Service Design, Research.

AUSGEWÄHLTE PROJEKTE & WIRKUNG

- **Aktion Mensch (4+ Jahre)** - Relaunch und Journey-Optimierung entlang des gesamten Lotterielifecycles, Produktkonfigurator und Help Center. Online-Loskäufe auf 300/Minute gesteigert, 36,9% digitale Geschenknutzung. Sitecore eCommerce Experience Award 2016. Konfigurator lief 8+ Jahre ohne Änderung.
- **VEGA** - Überarbeitung der gesamten Informationsarchitektur auf Basis von Nutzerinterviews und Tests; anschließend Konzeption und Umsetzung eines Customer-Centric Kundenportals mit öffentlichen und geschützten Funktionen
- **BASF Agricultural Solutions (2+ Jahre)** - Lead UX in europäischer Arbeitsgruppe für digitale Marketing- und Service-Apps für Landwirte
- **Villeroy & Boch (2+ Jahre)** - Journey-Redesign für internationale Märkte; China-Website von Research bis Launch
- **Lufthansa Technical Training** - Research, Interviews und Konzeption einer Lernplattform für digitale Trainingsangebote
- **1&1 (9+ Monate)** - Konzeption des DE-Mail-Clients - staatliche Anforderungen und gute UX unter einem Hut

TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE

- Lead UX für Relaunch- und Redesign-Projekte: Corporate Websites, E-Commerce-Plattformen, Software und Self-Services
- Persuasive Design und CRO im E-Commerce: A/B-Tests, Usability-Tests, Analytics - kontinuierlich, nicht einmalig
- Service Design in Konzernen: Mental Models, digitale Journeys und Self-Services für interne und externe Nutzer
- Workshops, Interviews und Crowdttesting - von klassisch bis analytics-gestützt
- Speaker auf Konferenzen: Digital First, Mental Models (u. a. UX Day)

Selbstständiger UX/UI Designer & Developer

Freiberufliche Tätigkeit

09/2004 - 04/2010

- Nutzerzentrierte Konzeption, Informationsarchitektur, Wireframes und interaktive Prototypen für digitale Produkte.
- Frontend-Entwicklung (HTML, CSS, JavaScript), responsives Design, CMS-Integration.
- Visuelle Identitäten für Kunden aus Musikproduktion, Kunst und kleinen Unternehmen.

Werkstudent Usability & Design

kuehlhaus AG

10/2008 - 04/2010

- Konzepte für Websites und digitale Produkte, Usability-Tests, Conversion-Optimierung.
-

Werkstudent UX Next & Platform Analytics

SAP AG

02/2006 - 09/2008

- User Research, Anforderungsmanagement, Icon Sets und Mockups für interne Produktteams.
-

AUSBILDUNG

Diplom-Informatiker (Digitale Medien)

Hochschule Kaiserslautern Standort Zweibrücken

2004-2010

Diplomarbeit: Der User Experience Index - kontinuierliche Messung der Nutzungsqualität von E-Business-Applikationen.

KERNKOMPETENZEN

CX Architecture & Strategy | Information Architecture | UX Design | UX Research | Lean UX | Design Systems (Token-based) | Customer Journey Management | Conversion-Optimierung (CRO) | Usability Engineering

TOOLS & PLATTFORMEN

Figma | Adobe CC | Optimizely | Sitecore | Kentico | Atlassian | Google Analytics | WordPress | Oxid | Claude | Opal | div. Agents/LLMs

SPRACHEN & WEITERES

Sprachen: Deutsch (Muttersprache) | Englisch (Business, C1)

Interessen: Bikepacking | Fotografie | Food | Travel | Open-Source-Design | Nachhaltigkeit