



UX Designer

**Mike Kotsch**



Bike24

## Order Management



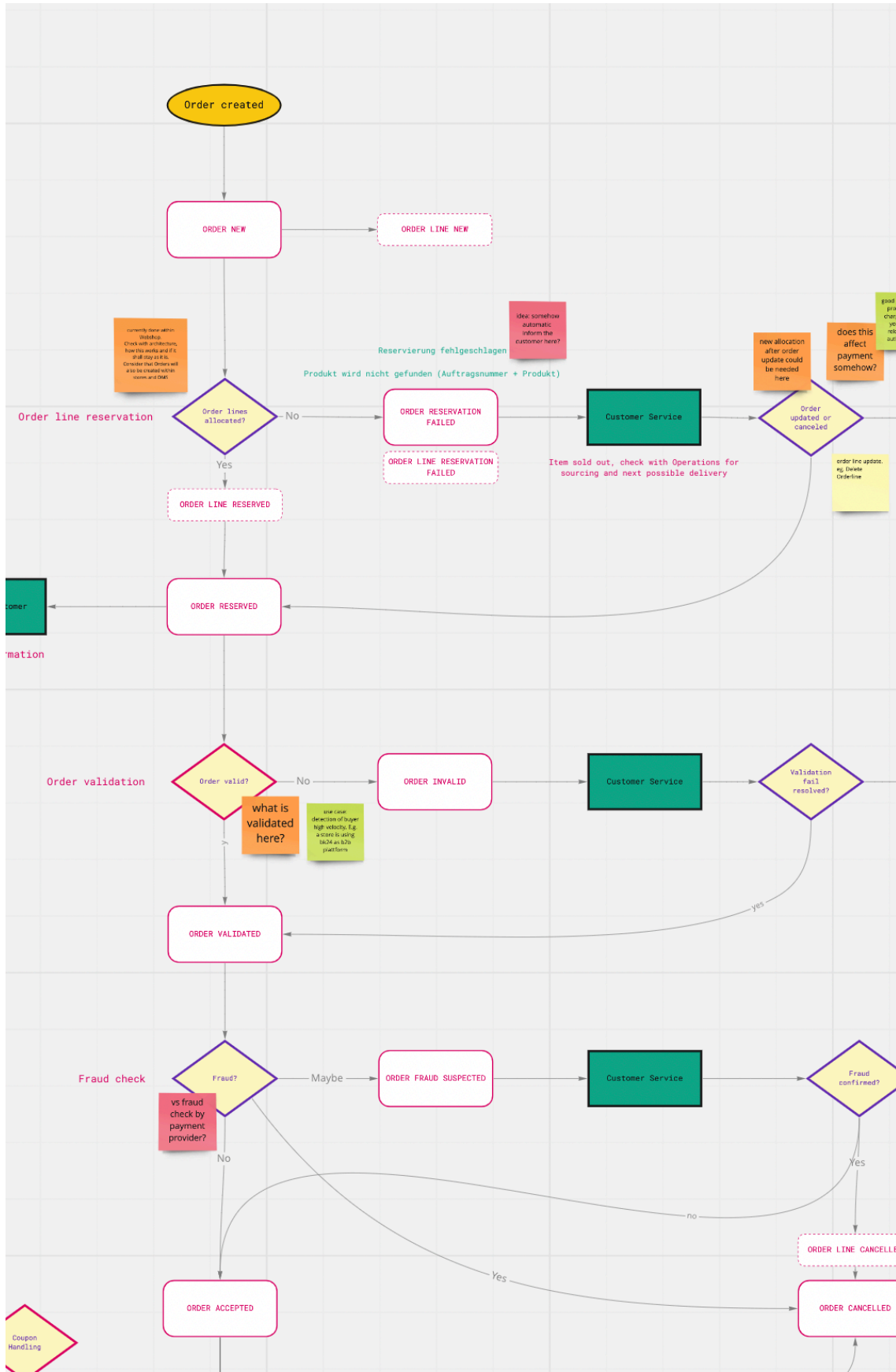
UX Lead from Jun – Apr 2022

Bike24 is the leading online supplier for bicycle & outdoor enthusiasts that just went public in 2021. To expand their capabilities the delivery infrastructure needed revamping to ensure further growth—spearheaded by the development of the European market through additional warehouses in Spain. Ensuring the operational excellence, I was brought in to ease the transition from one to multiple delivery hubs organising in-house processes for customer service, operations and finance teams.

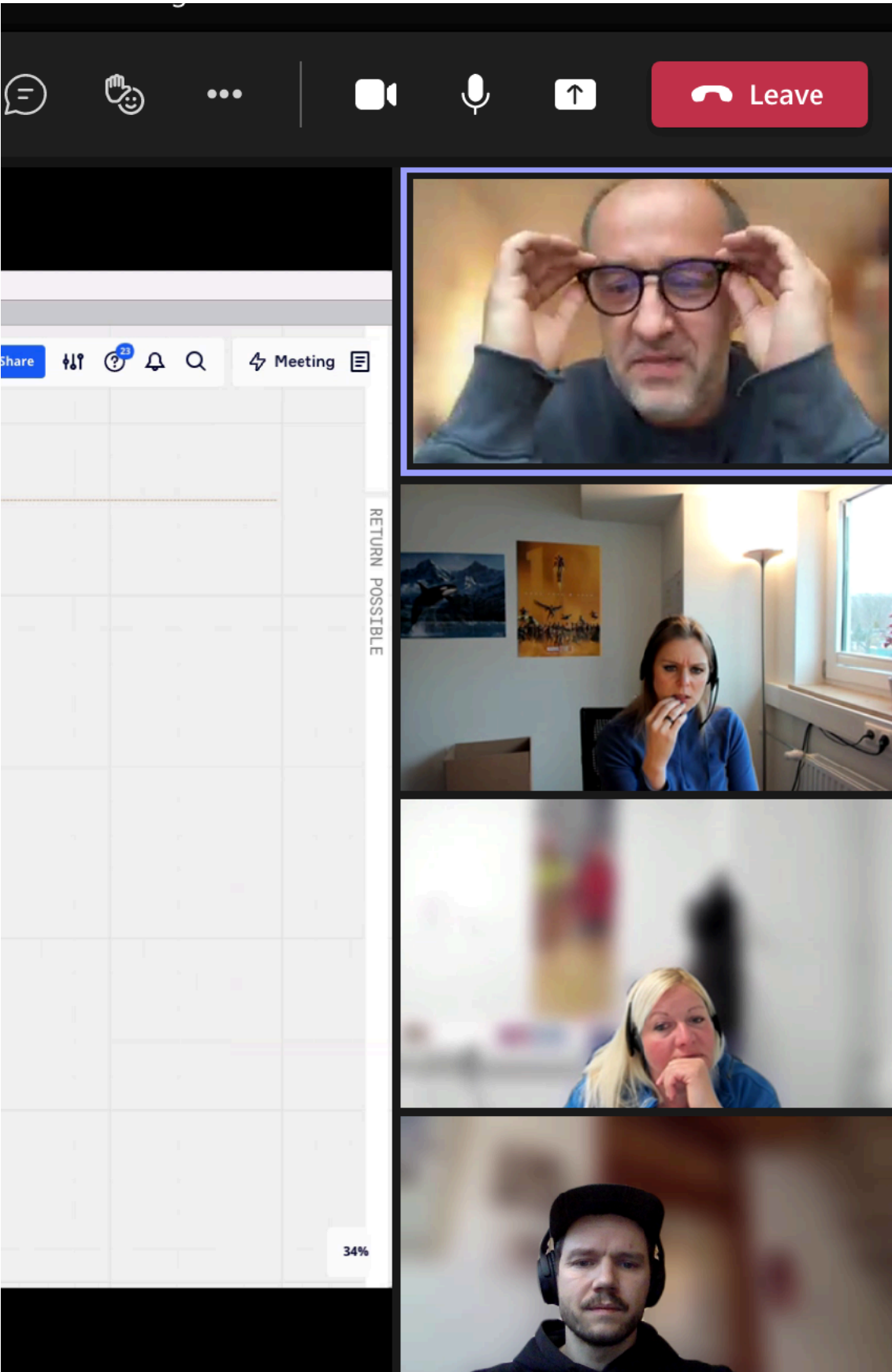
Reporting to the CMO, I helped build understanding for current processes, identifying potential improvements and shaping better ways of dealing with orders all over the world—from initial order creation, to fulfilment and return handling.



Order Process Research



Process Flow Mapping



Stakeholder interviews

|                                                       |       |      |
|-------------------------------------------------------|-------|------|
| Raw - closed successful                               | 1,26  | sieh |
| Raw::Bekleidung - closed successful                   | 1,09  | me   |
| Raw::BestellÄnderung - closed successful              | 31,03 | sol  |
| Raw::Fahrradberatung - closed successful              | 2,38  | Ber  |
| Raw::Falsch-Fehllieferung - closed successful         | 4,82  |      |
| Raw::Feedback - closed successful                     | 1,91  |      |
| Raw::Finanzierung - closed successful                 | 0,5   | voll |
| Raw::Lieferung-VerfÄgbarkeiten - closed successful    | 6,16  | sol  |
| Raw::Preisfragen - closed successful                  | 1,22  |      |
| Raw::Preisgarantie - closed successful                | 2,77  | voll |
| Raw::Rekla-Status - closed successful                 | 0,1   |      |
| Raw::Reklamationen - closed successful                | 0,02  |      |
| Raw::Reklamationen::Bekleidung - closed successful    | 1,58  |      |
| Raw::Reklamationen::Rekla-Meeting - closed successful | 0,65  |      |
| Raw::Reklamationen::Technik - closed successful       | 2,56  |      |
| Raw::Statusanfragen - closed successful               | 21,6  | sol  |
| Raw::Technik - closed successful                      | 6,85  | me   |
| Raw::Widerruf-Umtausch - closed successful            | 7,07  |      |
| Spanisch - closed successful                          | 1,97  |      |
| interne-Service-Mails - closed successful             | 4,46  | Pay  |
| alle OTRS-Kategorien                                  |       | neu  |
| Sonderaufgaben im Service                             |       |      |
| Ordermonitoring                                       |       | Kon  |
| Teillieferung                                         |       | mar  |
| Aufgabe Verschieben                                   |       | mar  |
| Leasing                                               |       | voll |
| Allgemeines                                           |       |      |

Data Analysis



|                          | Bestellnummer | Bestellstatus                      | Bestelldatum               | Lieferadresse                                                       |  | Versand                                      | Zahlungen                                                         | Aktion |
|--------------------------|---------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Bestellung abgeschlossen           | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Buchungsversuch fehlgeschlagen     | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Bestellung mit Lieferbeschränkung  | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Kontodaten noch nicht verschickt   | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Artikelreservierung fehlgeschlagen | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Bestellung abgeschlossen           | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Bestellung abgeschlossen           | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |
| <input type="checkbox"/> | 922019238411  | Bestellung abgeschlossen           | 22.01.2022<br>12:36:47 Uhr | Ezequiel Dengra<br>Röhrsdorfer Str. 1, 00815 Dresden<br>Deutschland |  | <div><div></div><div></div><div></div></div> | 288.888,88 S<br>99.999,99 F<br>88.888,88 Z<br><b>-11.111,11 A</b> | ⋮      |

ZURÜCK ZUR ÜBERSICHT

Bestellung #120082185

Warten auf Zahlung

6. Januar 2022 um 14:39 Uhr

Produktinformation

| Artikel                                                                                                                                                                                                     | Status                                                                               | Einzel      | Gesamt      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <div><div><div><div><div></div><div>Mammut Broad Peak Herren Daunen Kapuzenjacke - marine-ice</div><div>Ab Lager in Dresden</div></div><div><div>Versendet</div></div></div></div></div>                    | <div><div>Bestellt</div><div>Reserviert</div><div>Erzeugt</div></div> <div>111</div> | 99.483,23 € | 99.483,23 € |
| <div><div><div><div><div></div><div>Salewa Denali II Zelt - cactus/grey 5311</div><div>Ab Lager in Dresden</div></div><div><div>Zugestellt</div></div></div></div></div>                                    | <div>111</div>                                                                       | 99.483,23 € | 99.483,23 € |
| <div><div><div><div><div></div><div>Speedo Digital Placement Splashback Kinder Badeanzug - black/purple</div><div>Ab Lager in Dresden</div></div><div><div>Warten auf Zahlung</div></div></div></div></div> | <div>110</div>                                                                       | 99.483,23 € | 99.483,23 € |
| <div><div><div><div><div></div><div>Elite Direto XR-T Heimtrainer + Travelblock</div><div>Ab Lager in Dresden</div></div><div><div>Reservierung fehleschlagen</div></div></div></div></div>                 | <div>100</div>                                                                       | 99.483,23 € | 99.483,23 € |

Zusammenfassung

Warenwert

99.999,99 €

Steuern 

19 %

99.999,99 €

Steuern 

7 %

99.999,99 €

Versand

0,00 €

Summe

99.999,99 €

Bezahlt

99.999,99 €

Zahlungseingang

99.999,99 €

Zahlungseingang

99.999,99 €

Rückbuchung

99.999,99 €

22.01.2022

Rückbuchung

99.999,99 €

Rückbuchung

99.999,99 €

Ausstehend

99.999,99 €

ZAHLUNGSANFORDERUNG VERSENDEN

ZÄHLUNGSMETHODE ÄNDERN

Versand

1

DHL Express

Voraussichtliche Zustellung: 08.11.2021

2

Sendung

Voraussichtliche Zustellung: unbekannt

Kunde

Claudio Antonio de Valle Madera

+49 151 267 150 28

mail@antonio.de

Lieferadresse

Bike24

Graf Zahl

Lieferstraße 36

01123 Dresden

Deutschland

Rechnungsadresse

Bike24

Graf Zahl

Rechnungsstraße 36

01123 Dresden

Deutschland

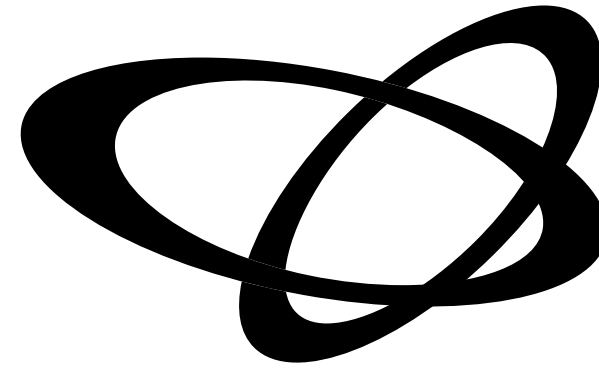
## Order Overview

## Order Detail View



Sonepar

## B2B Relaunch



UX Designer from May – Dec 2019

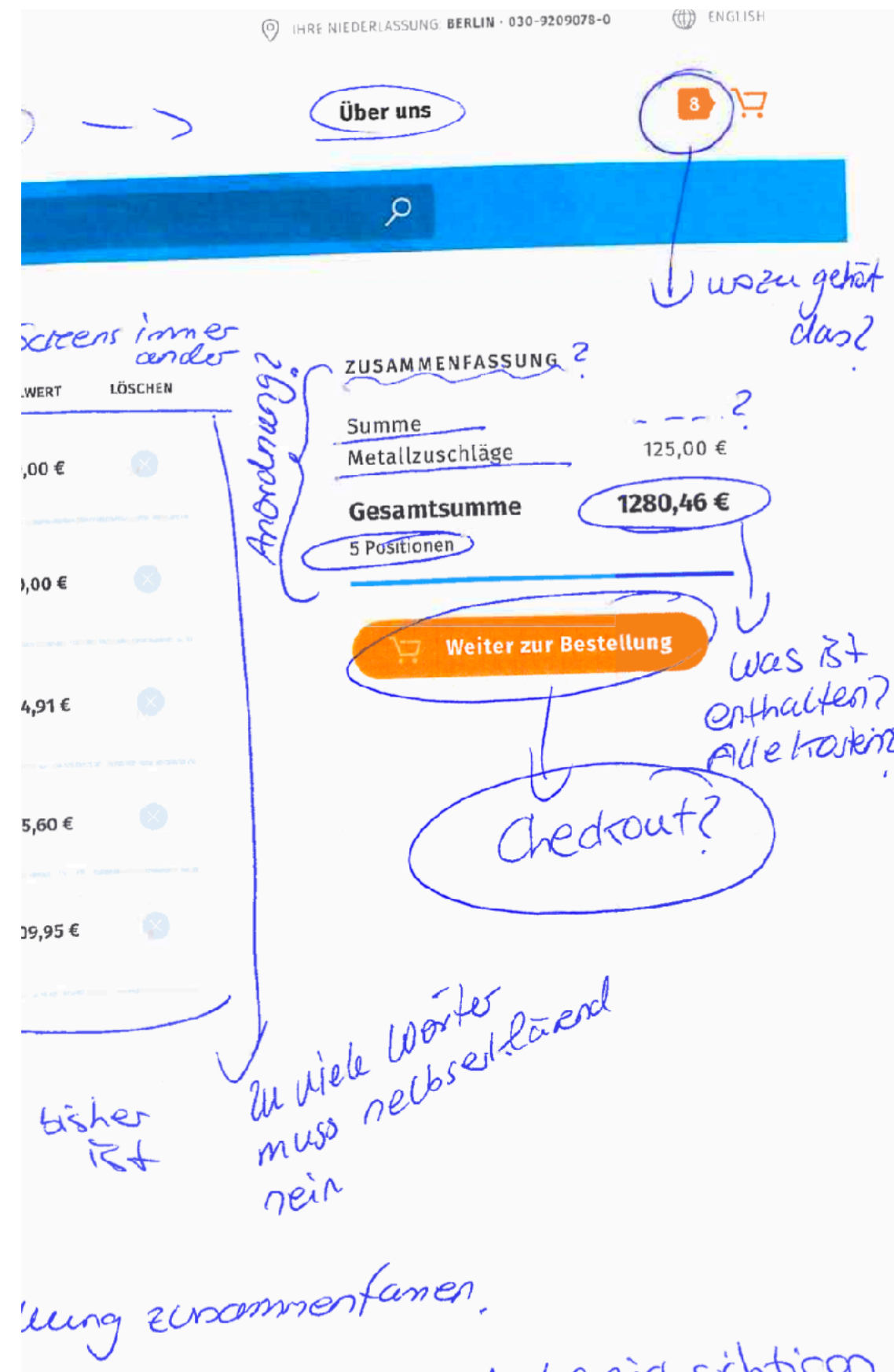
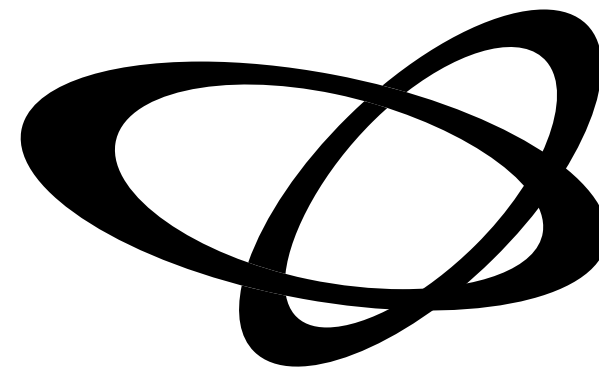
Sonepar, Germany's biggest electrical wholesalers, wanted to revamp their online offering for mid- to super-sized customers in the construction and handicraft segment. With over 180.000 articles in their inventory, discovery and search mechanisms stood in the center of the new online shop.

Through on-site user interviews and quantitative analysis of past searches, I helped bridge the gap between user needs and company strategy—always focusing on the specific needs for long and short term goals when choosing Sonepar as a partner. Particularly the mindset of the Sonepar management impressed me with the trust and ability for quick decision making often in the best interest of the customer is visible throughout quick prototypes and the final product.

ungseinstellung ergibt zu viele Ergebnisse. Unter Umständen werden  
Ergebnisse ausgegeben werden, z. B. über eine kürzeren Auswertung  
, 31.05.2019 (einschl.); **Suchphrase (interne Suche) ist nicht** l  
erreicht. Die max. Anzahl können Sie unter Einstellungen > Date

| 0 Zeilen       |                  |                  |
|----------------|------------------|------------------|
| Suchen         | Besuche (unique) | Treffer je Suche |
| 4.272<br>0,10% | 3.490<br>0,10%   | 7,44             |
| 3.195<br>0,07% | 2.284<br>0,06%   | 2.569,60         |
| 3.094<br>0,07% | 2.515<br>0,07%   | 25,42            |
| 2.942<br>0,07% | 1.727<br>0,05%   | 818,21           |
| 2.814<br>0,06% | 1.550<br>0,04%   | 976,50           |
| 2.808<br>0,06% | 2.283<br>0,06%   | 8,24             |
| 2.696<br>0,06% | 1.993<br>0,06%   | 4.227,38         |
| 2.693<br>0,06% | 2.201<br>0,06%   | 7,43             |
| 2.682<br>0,06% | 2.229<br>0,06%   | 10,28            |
| 2.521<br>0,06% | 1.839<br>0,06%   | 0,00             |

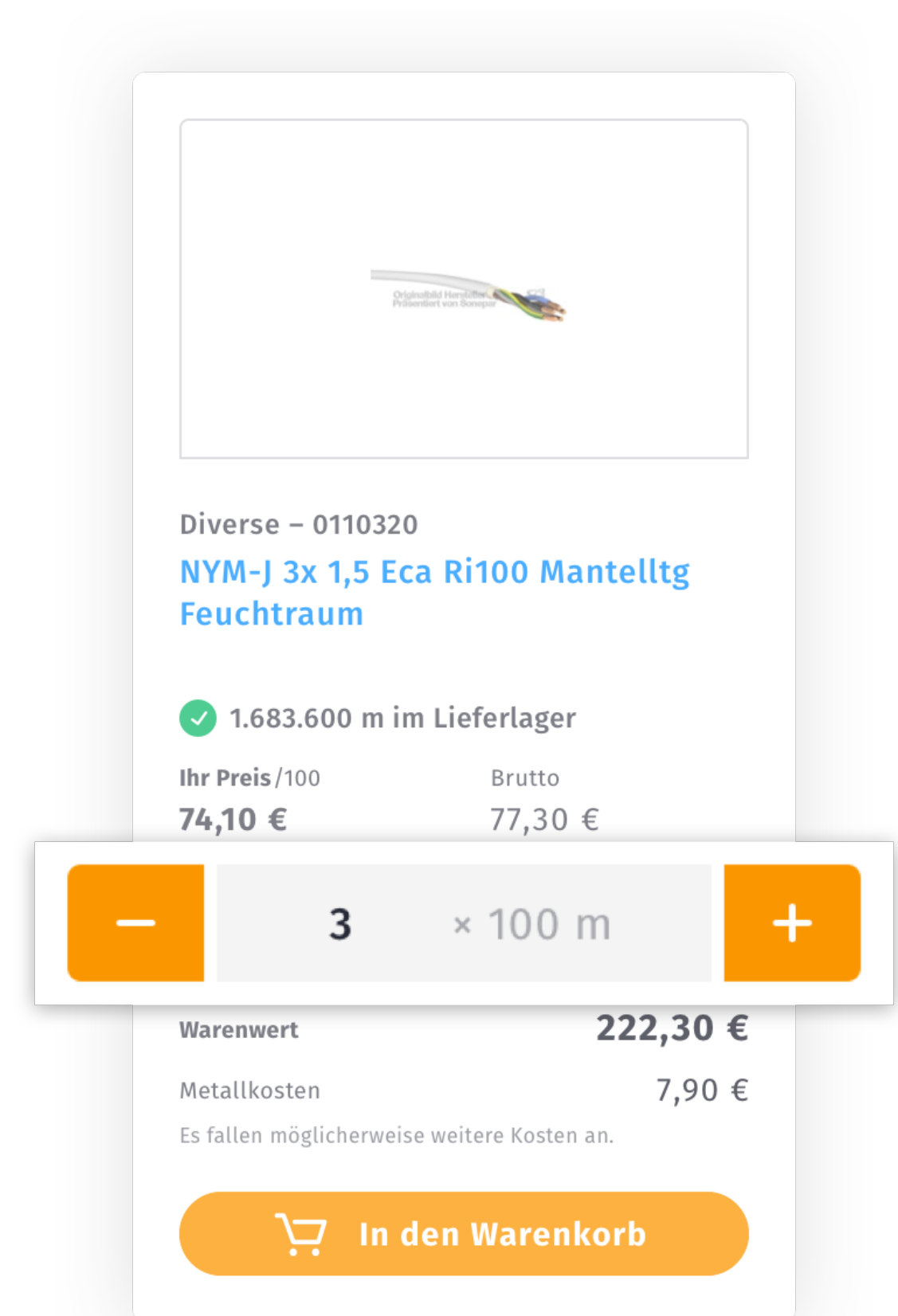
## Search Query Analysis



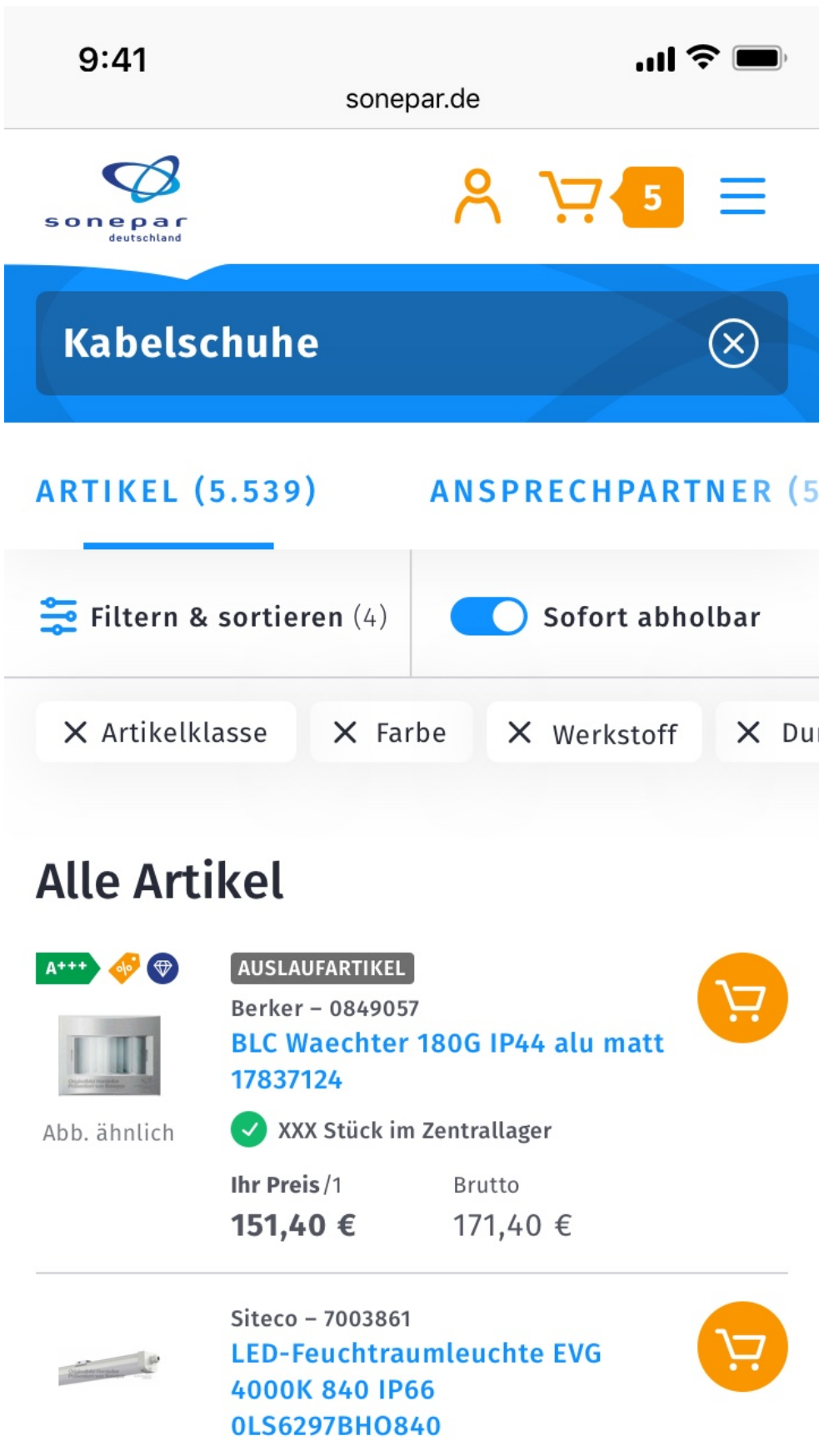
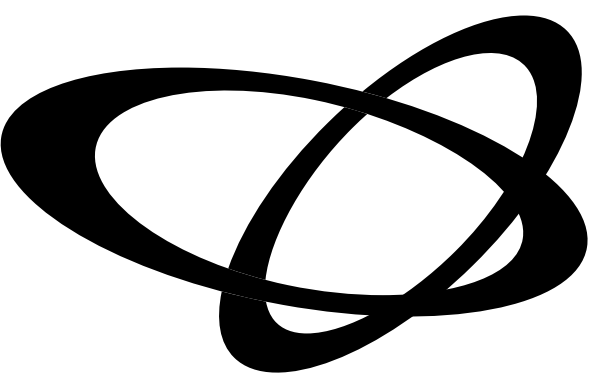
## User Interviews

|                   |                                     |                                         |
|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
| Kabel & Leitungen |                                     |                                         |
| Kabel & Leitungen | Aderleitungen                       |                                         |
| Kabel & Leitungen | Aderleitungen                       | Aderleitungen H 05/07 V-K               |
| Kabel & Leitungen | Aderleitungen                       | Aderleitungen H 05/07 V-U               |
| Kabel & Leitungen | Aderleitungen                       | Aderleitungen H 05/07 Z-K               |
| Kabel & Leitungen | Aderleitungen                       | Sonderaderleitungen                     |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       |                                         |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Mantelleitungen NYM                     |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Mantelleitungen NHMH                    |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Mantelleitungen NHXMH                   |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Installationskabel NYY                  |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Freileitungen                           |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Hybridleitungen                         |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Hitzebeständige Leitungen               |
| Kabel & Leitungen | Installationskabel/-leitungen       | Sonstige Installationsleitungen         |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  |                                         |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | leichte Gummischlauchleitungen H 05/07  |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | mittlere Gummischlauchleitungen H 05/07 |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | schwere Gummischlauchleitungen NSSH     |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Gummischlauchleitungen H 05/07 Z        |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Kunststoffleitungen H 05/07 BQ          |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | PVC-Leitungen H 03/05/07 VV             |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Silikonleitungen                        |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Schleppkettenleitungen                  |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | konfektionierte Leitungen               |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Spiralkabel                             |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Flachkabel                              |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Schweißleitungen                        |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Thermoausgleichsleitungen               |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Fahrzeugleitungen                       |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Hitzebeständige Leitungen               |
| Kabel & Leitungen | Flexible Leitungen                  | Sonderleitungen                         |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     |                                         |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen YSLY                    |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen YSLCY                   |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen YSLCY                   |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen LICY                    |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen LIYY                    |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen LIFY                    |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen HSLH/HSLCH              |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen H05VV                   |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Multinorm-Steuerleitungen               |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Steuerleitungen Ölflex                  |
| Kabel & Leitungen | Steuerleitungen                     | Sonder-Steuerleitungen                  |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) |                                         |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Datenkabel                              |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Patchkabel                              |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Telekommunikationskabel                 |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Brandmeldekabel                         |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Fernmeldekabel                          |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Klingelleitungen                        |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Koaxialkabel                            |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Koaxialkabel konfektioniert             |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Buskabel                                |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (Kupfer) | Lautsprecherkabel                       |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (LWL)    |                                         |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (LWL)    | LWL-Kabel                               |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (LWL)    | Patchkabel LWL                          |
| Kabel & Leitungen | Daten-/Kommunikationskabel (LWL)    | Hybridleitungen                         |

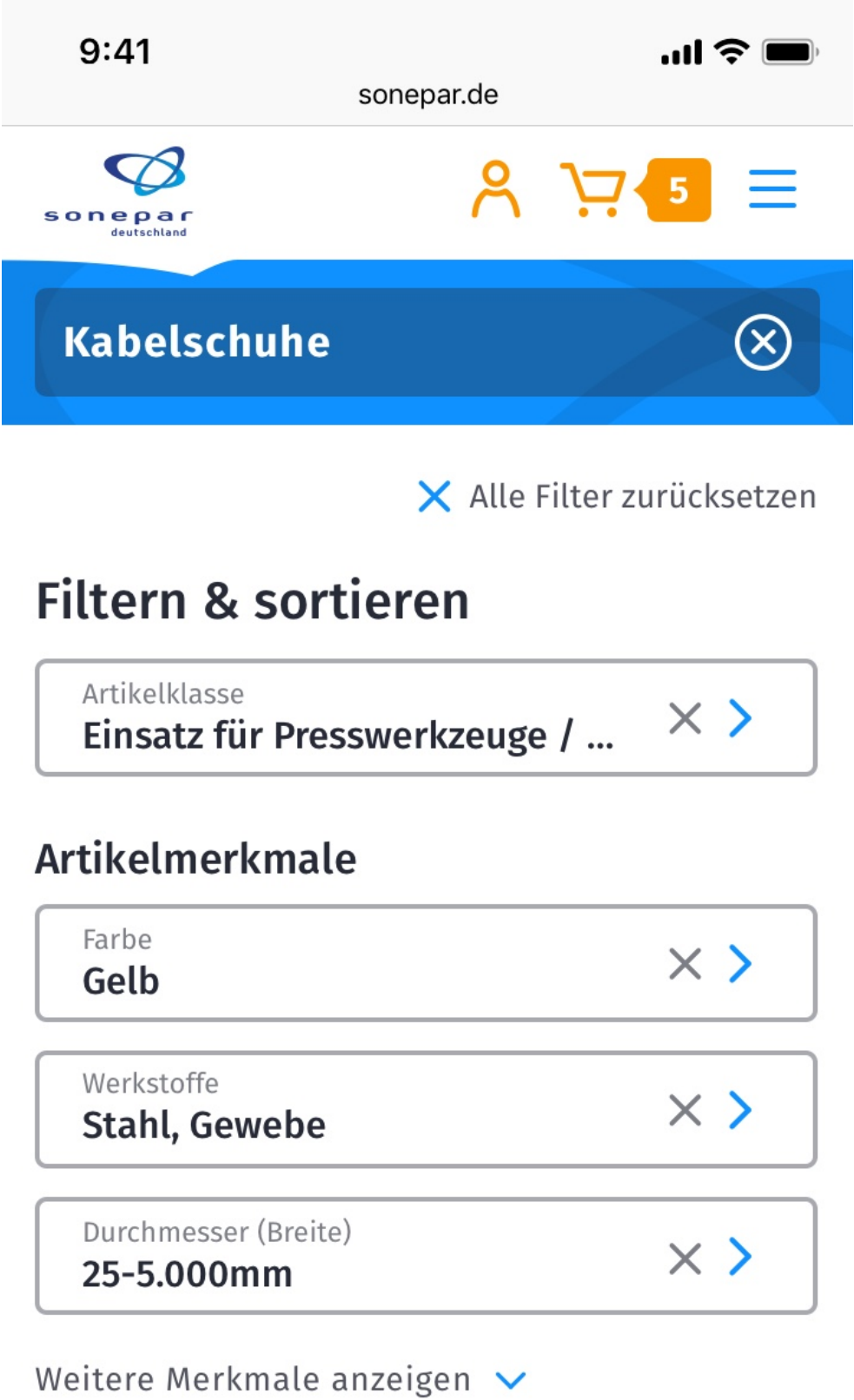
## Product Tree Refinement



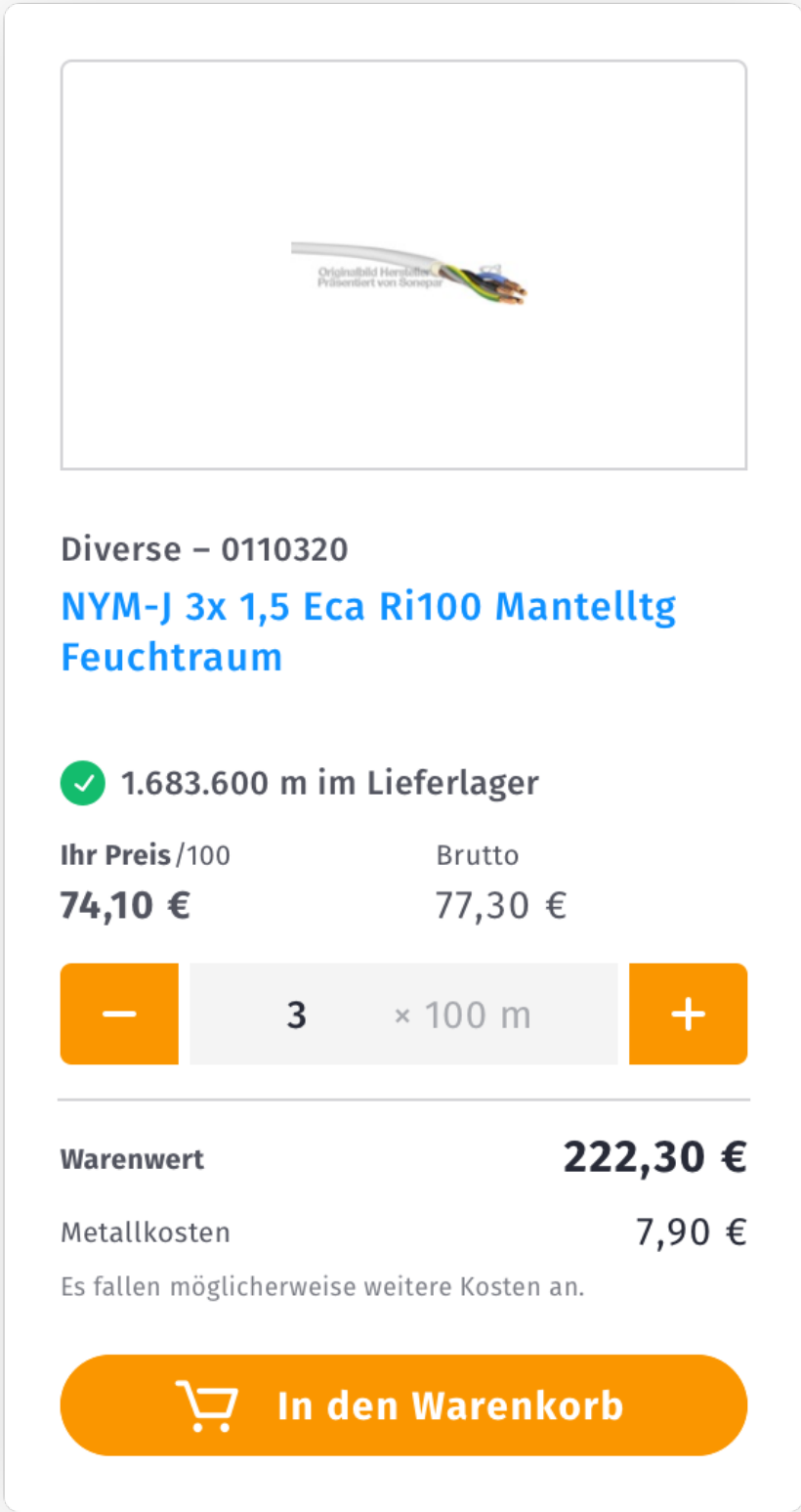
## Prototyping



Search Results



Filter Search Results



Custom Detail Tiles



Telekom

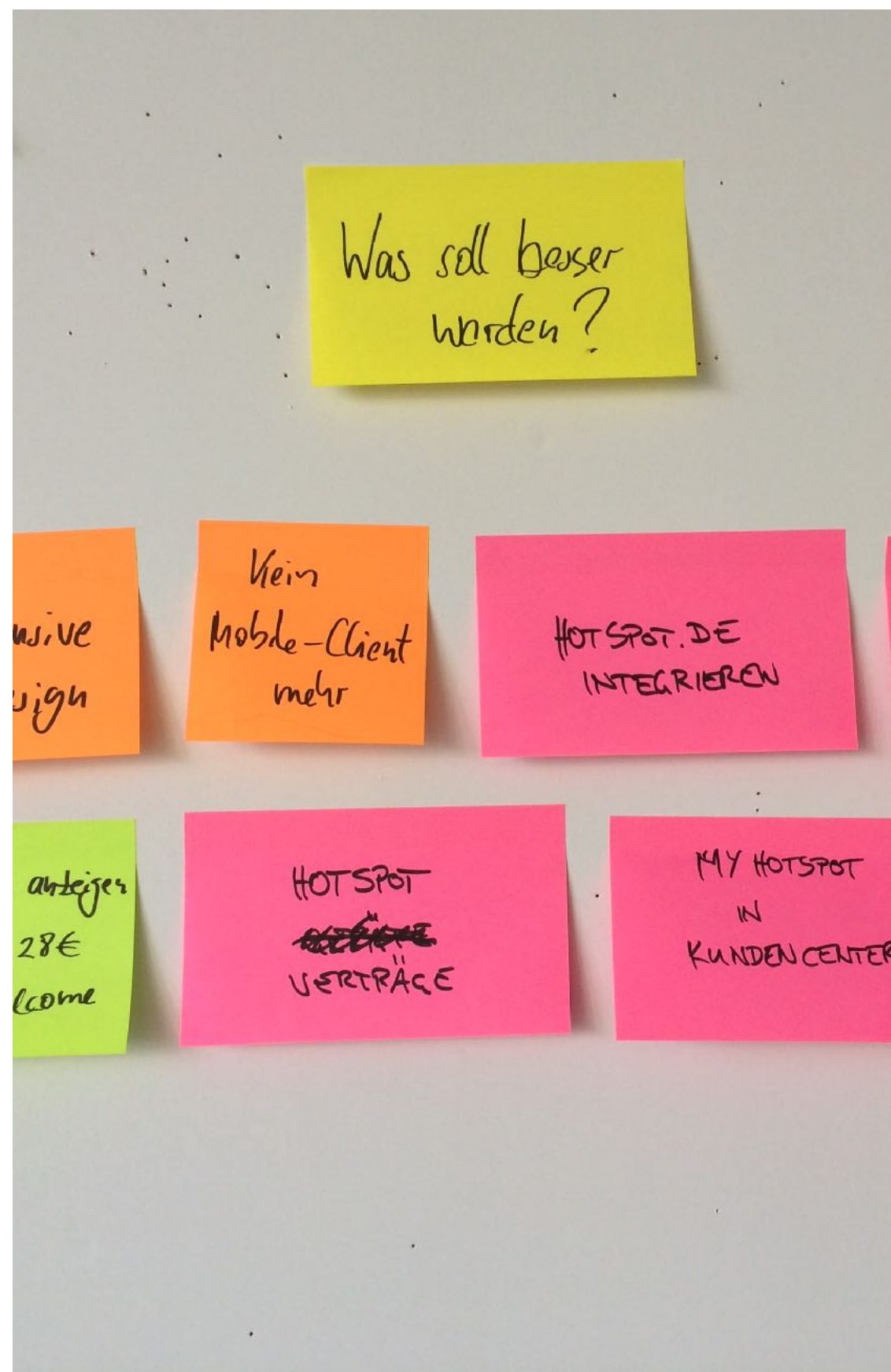
**HotSpot**



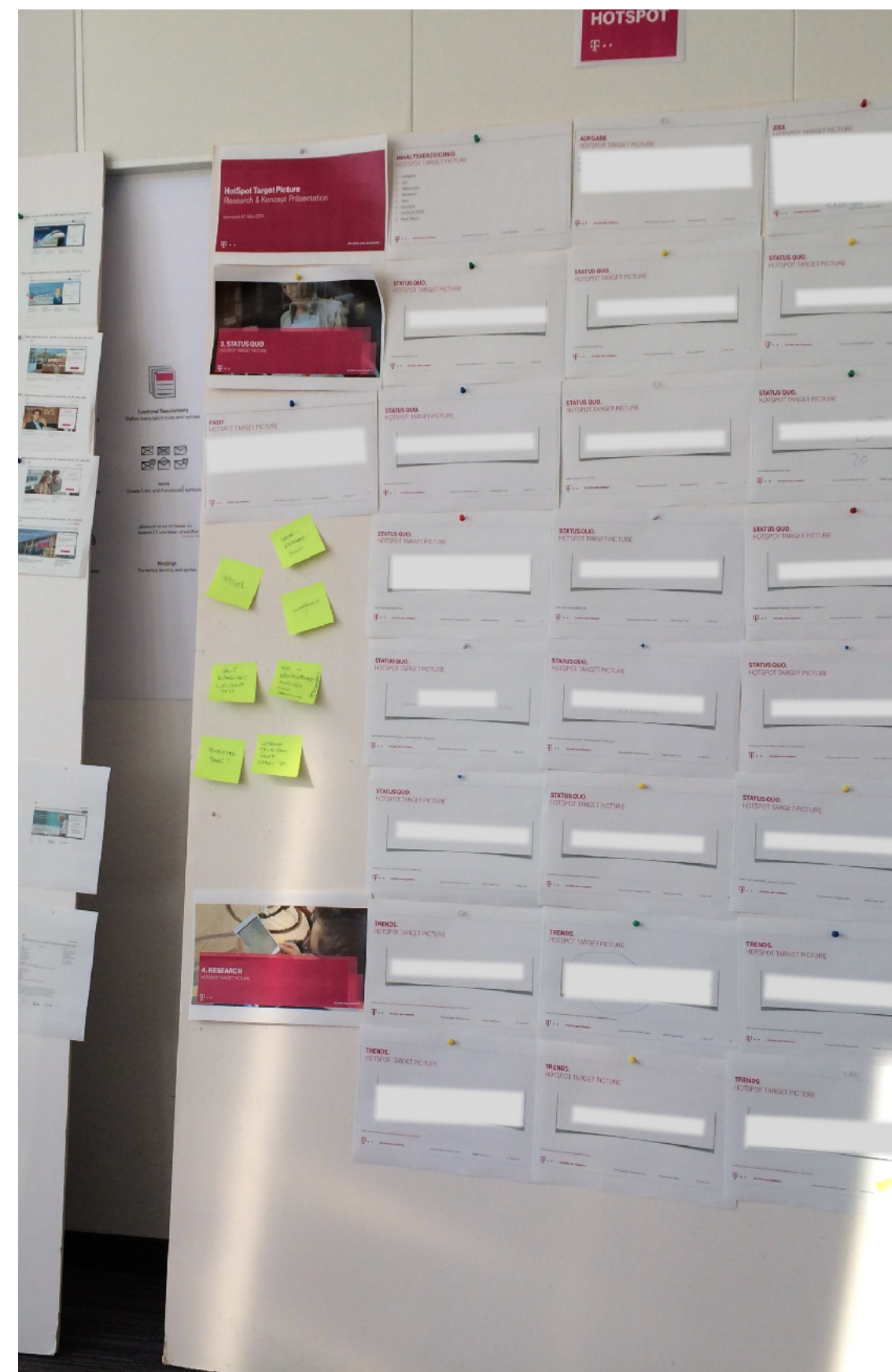
Product Designer from Apr – Aug 2018

Telekom wanted to improve the HotSpot user experience, strengthening one of its most profitable business branches. Mapping out every major decision point from consideration to billing, I lead a team to improve the user experience significantly on all major touch points. With the help of extensive research—quantitative and qualitative—I built fully functioning prototypes, giving stakeholders a feeling of what a future HotSpot product could feel like.

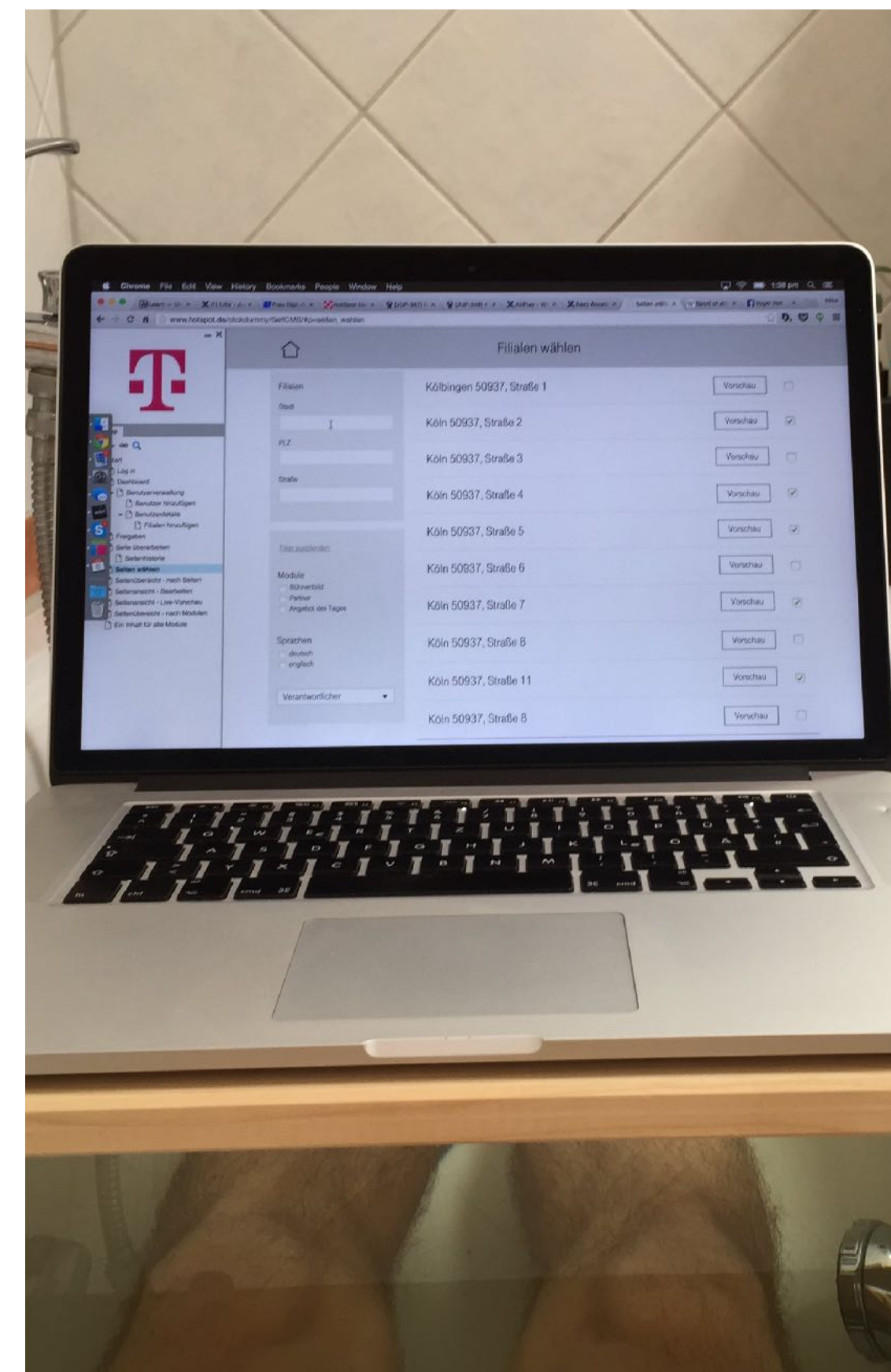
When prototyping the mobile purchase process, the new product reduced 13 input fields into 3 single taps—making the process blazing fast and almost too easy.



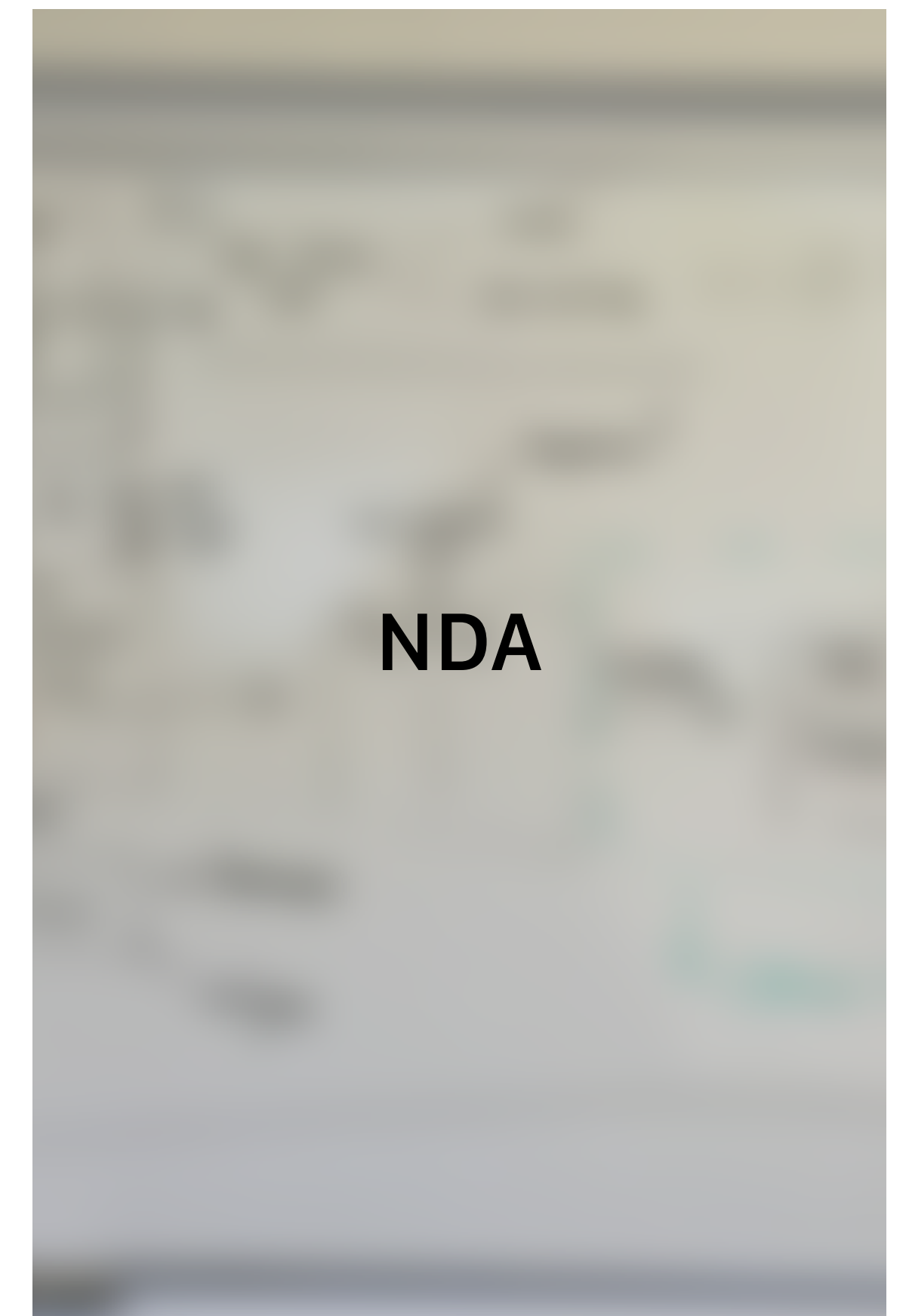
Qualitative research



Stakeholder presentation



Software prototyping



Technical concept exploration



**NDA**

**NDA**



Luerssen

**Jupiter**

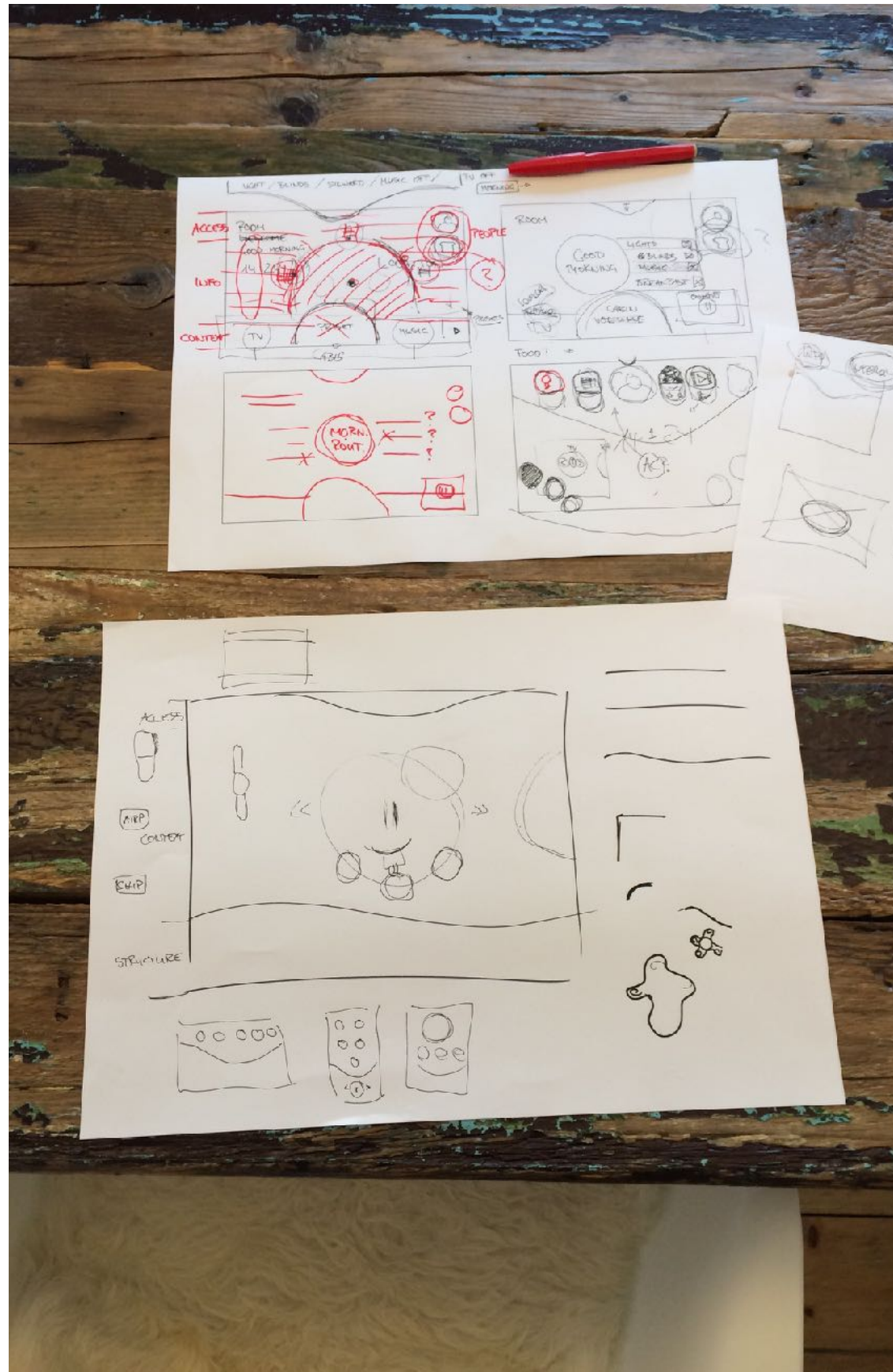


Product Designer from Jan – May 2016

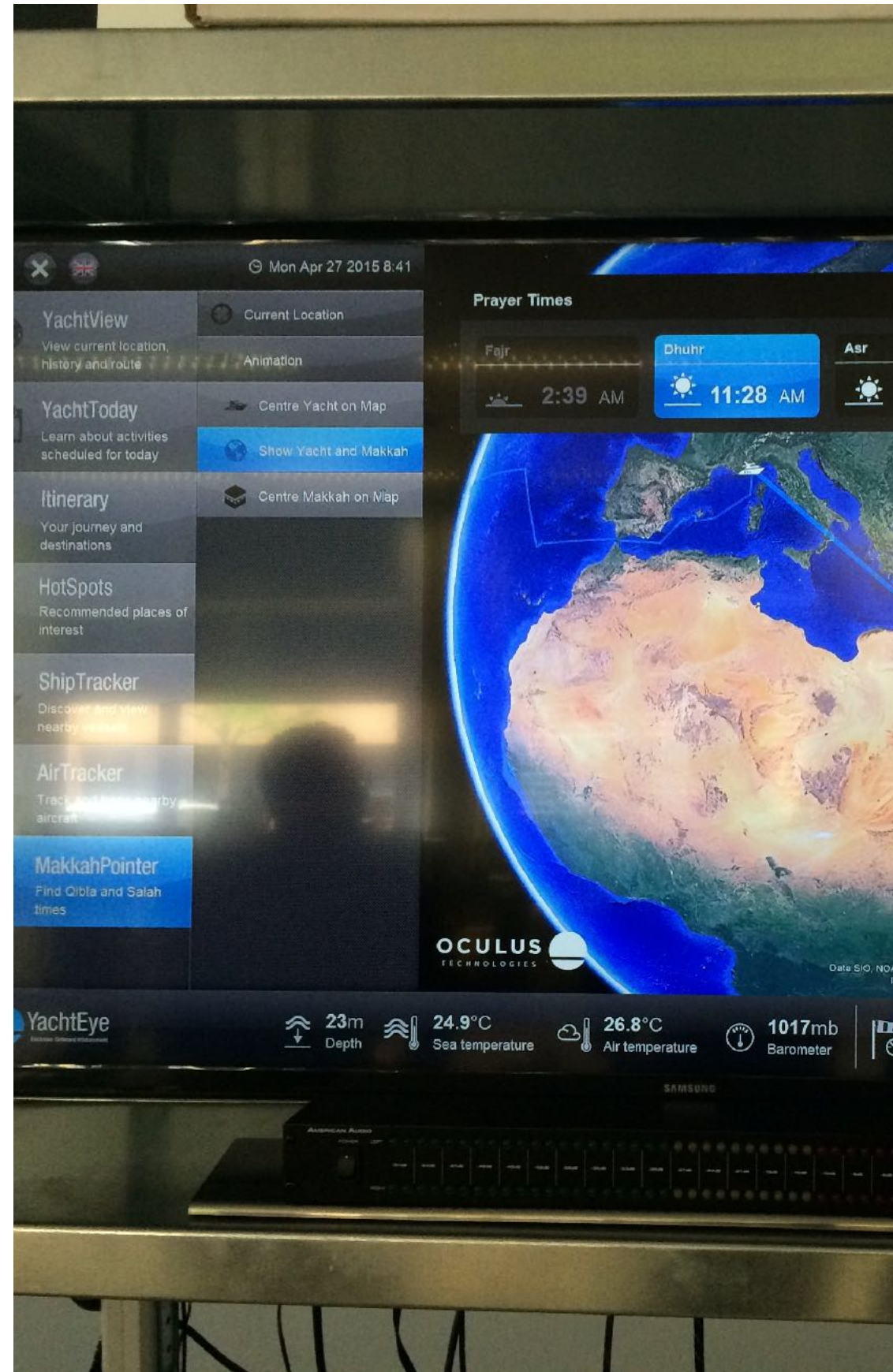
Luerssen—one of the big players in high end shipbuilding—discovered that onboard entertainment systems are the competitive differentiator for the next generation of vessels. Together with Faktor3Design, I was assigned lead UX designer for developing the first tailor-made home automation app for a yacht that let the interior shine. We made controlling lights, blinds, temperature, entertainment system and many more things a walk in the park.

Heavy testing and rapid prototyping didn't just happen on paper, we built digital and hardware prototypes to validate our ideas—developing an entire software deployment process together with Luerssen along the way.

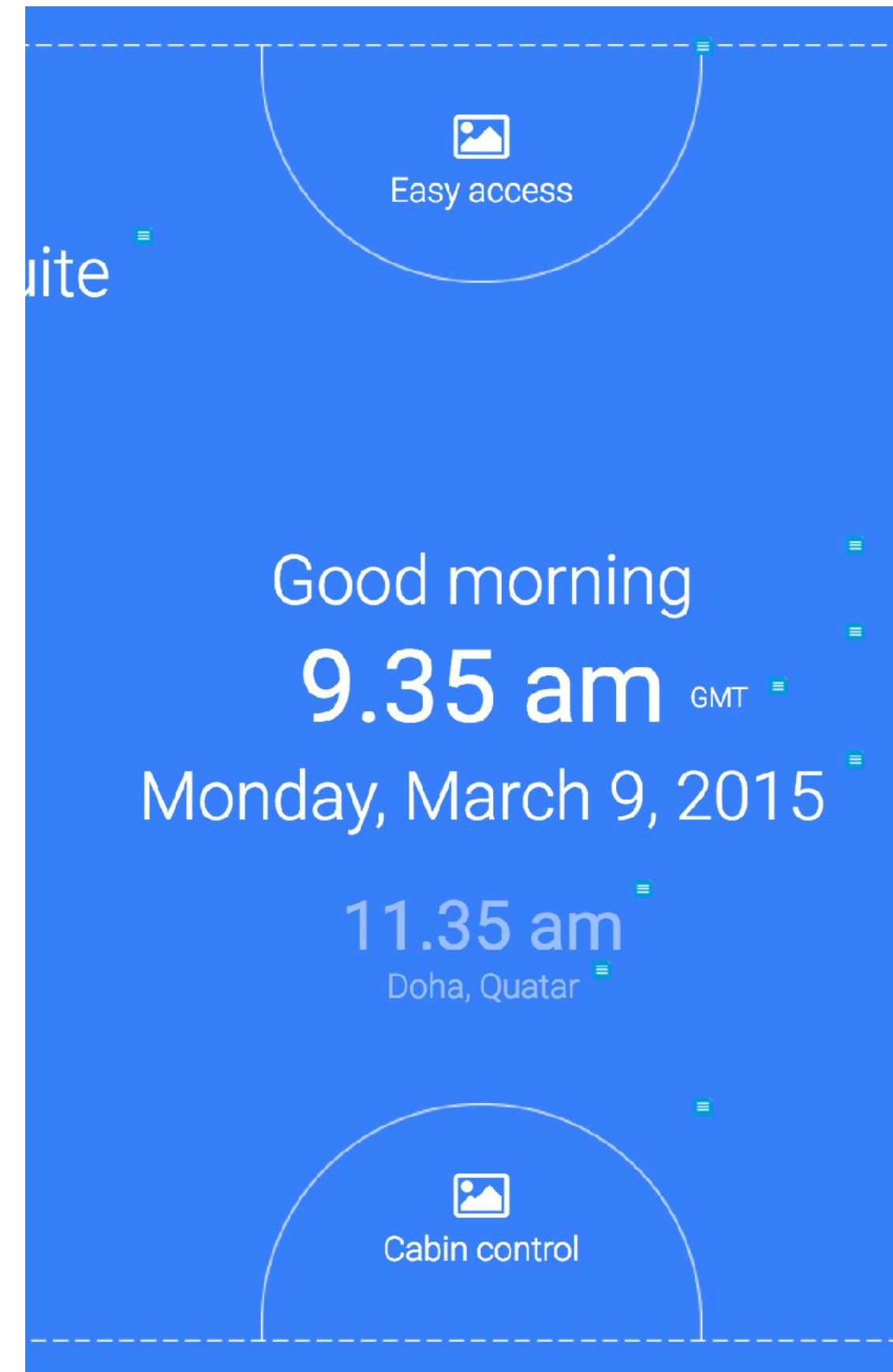
# LÜRSSEN



Ideation



Competitive analysis



Software prototyping

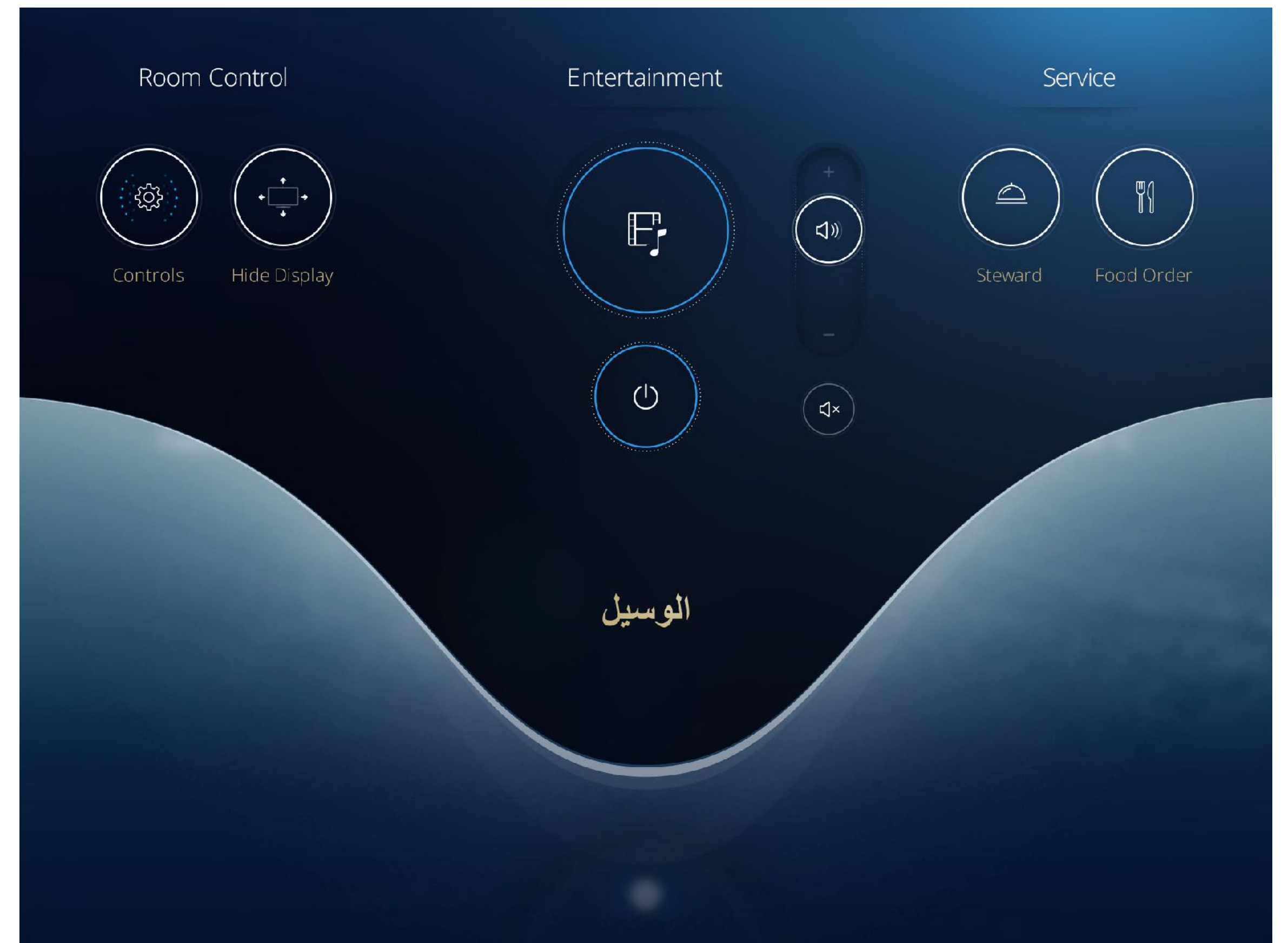


Hardware prototyping

# LÜRSSEN

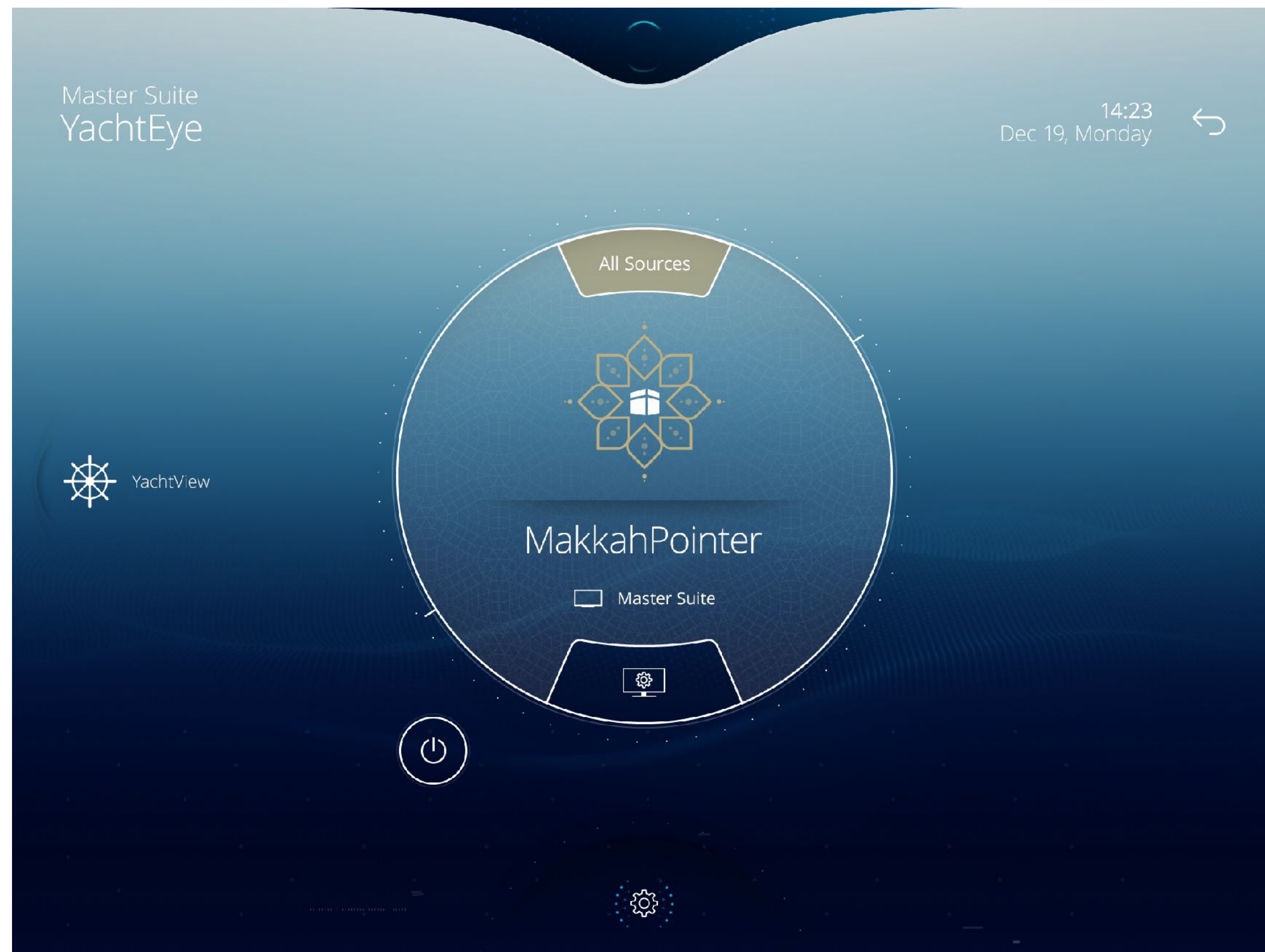


Welcome screen



Easy access menu

# LÜRSSEN

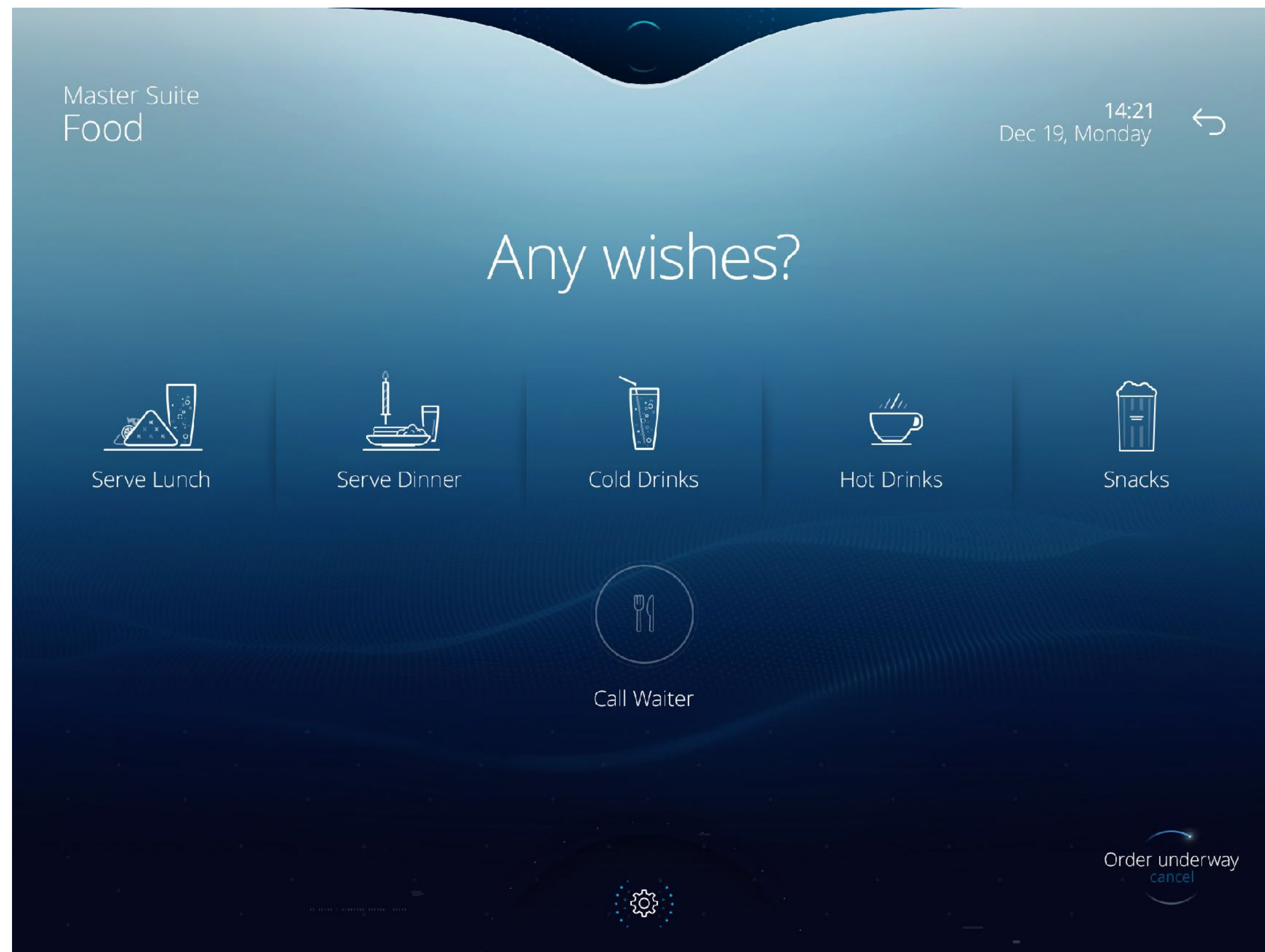


Makkah pointer application



Temperature control

# LÜRSSEN



Food order interface



Media widget



Bettertalk.to

**Core Product**



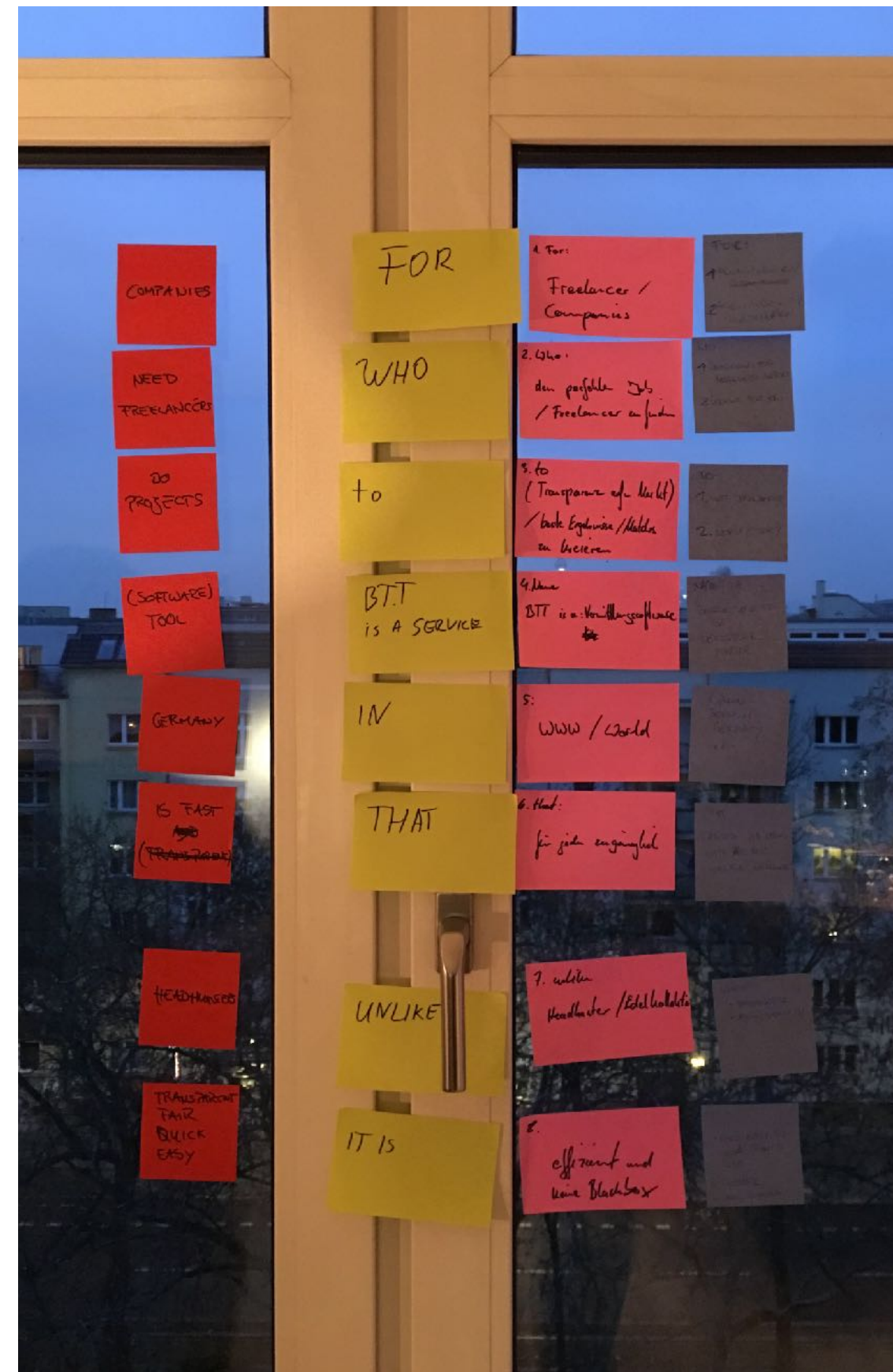
Co-Founder since Mar 2015

Bettertalk.to aims to become the freelance search engine for the digital industry. With more than 3.000 freelancers onboard, we already brokered more than 15MM in daily rates. As the UX designer and product manager, I'm in charge of product management as well as strategy oversight—ensuring the development of core features and payment integration. With the core values transparency and fairness, we declined multiple investment offers to focus sustainable growth, a healthy product and a happy user base.

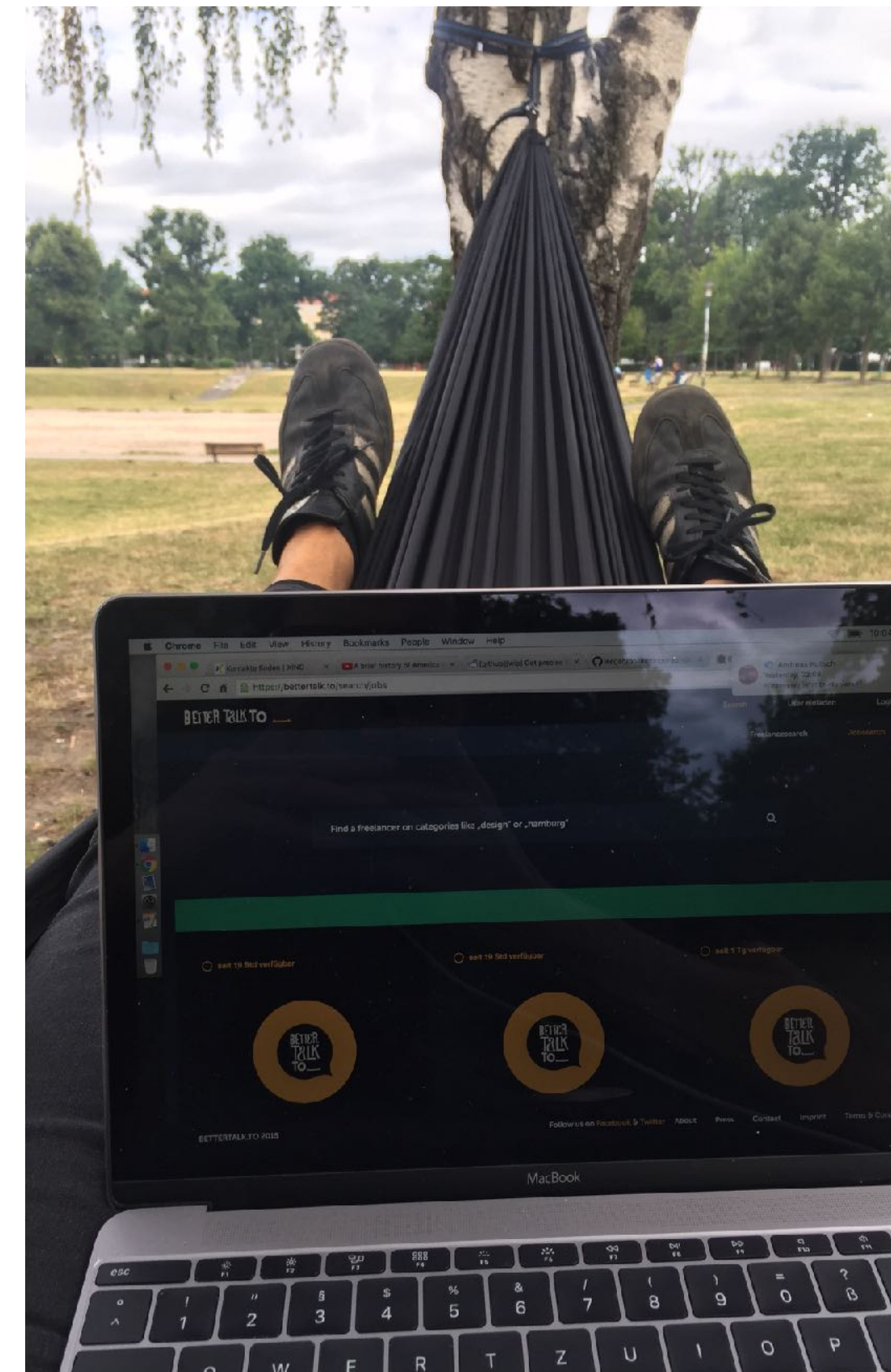
Prototyping, customer care, technical support, company formation, partnership management, you name it—this is all part of my evenings and weekends, making me a more versatile and comprehensive player in future teams.



Lego serious play



Business planning



Customer care / Research



Market fit testing





FreelancerJobsAgenturen

LoginRegister



## Register

Deine E-Mail

Dein Passwort

Login

Register form

## Skills oder Name 💪

Suche doch mal nach „Art Direktor“  
oder Namen wie z.B. „Nico“  
Ein kleiner Einblick in unsere Suchfunktion.

Suche nach Skills oder Namen

→

Alle Suchfunktionen kannst du nach der [Anmeldung](#) nutzen.

available



**Niklas Rieger**  
Berlin, Hamburg, Darmstadt  
18 Jahre Berufserfahrung im  
Grafik / Reinzeichnungsbereich  
gut im um die Ecke denken. R  
Reinzeichnung Grafik Layout  
Print Design Deluxe



Search



UX Designer

**Mike Kotsch**

URL [mikekotsch.com](http://mikekotsch.com)

PHONE +49 151 267 150 28

MAIL [mail@mikekotsch.com](mailto:mail@mikekotsch.com)

SKYPE mikekotsch