KOMPETENZ – PERSONAS

DEN ZIELGRUPPEN EIN
INDIVIDUELLES GESICHT GEBEN



Was sind Personas?
Eine Persona ist ein hypothetischer Nutzer. Diese fiktive Person mit individuellen Eigenschaften steht stellvertretend für die Mitglieder einer realen User-Gruppe, die eine Applikation, Website o.Ä. später tatsächlich verwenden.

Wozu Personas?
Personas helfen Projektmitarbeitern, sich tatsächlich in die Situation ihrer Nutzer und Zielgruppen zu versetzen. Sie lenken somit den Fokus der Entwicklungsarbeiten auf die Ziele und Bedürfnisse der tatsächlichen User, statt sich zu sehr auf die Ziele der Projektentscheider oder auf technische Restriktionen zu konzentrieren.

Wer arbeitet mit Personas?
Personas werden gemeinsam mit dem Kunden entwickelt und dienen allen Beteiligten (Kunde, Consulting, Design und Programmierung) als Argumentations- und Entscheidungsgrundlage, wenn es um die Entwicklung neuer Ideen oder das Auffinden von Problemen geht.

STETS DIE ZIELGRUPPE VOR AUGEN

LOGO



Ursula Urlaubsreif

Persönliches
59 Jahre, verheiratet, zwei Kinder im Teenager-Alter, Vollblut-Urlaubsplanerin

Weshalb besucht sie die Website?
- Information über Fremdwährungen/Wechselkurse
- Devisen bestellen und in einer Filiale abholen, evtl. auch Lieferung nach Hause
- Traveller-Schecks bestellen
- Information zur Lage der Wechselstuben in Flughäfen und Bahnhöfen

Ausgangssituation:
Seit ihre beiden Söhne alleine in den Urlaub fahren, macht Ursula das Reisen noch mehr Spaß. Zusammen mit ihrem Mann hat sie schon einige exotische Ziele bereist. Eine gute Reiseorganisation ist Angela sehr wichtig und sie holt so das Maximum aus jeder Reise heraus.

Internet:
Ihre Söhne haben Ursula beim Umgang mit dem Internet geholfen und ihr einige interessante Seiten gezeigt. Noch vor zwei Jahren hätte sie es kaum für möglich gehalten, was man mit dem Internet alles machen kann. Das Web ist für Ursula zu einem festen Bestandteil der Reiseplanung geworden.

Geld auf Reisen:
Mit Geld auf Reisen ist nicht zu scherzen, man muss auf alle Eventualitäten vorbereitet sein. Ursula setzt auf ein Netz mit dreifachem Boden: Sie nimmt Bargeld, Traveller-Schecks aber auch ihre Kreditkarte mit und bewahrt alles an unterschiedlichen Orten auf.

Bezug zum Unternehmen:
Das Unternehmen ist Ursula natürlich ein Begriff, schon oft hat sie in einer Filiale Geld gewechselt und sich Devisen besorgt. Am Schalter am Flughafen tauscht sie in der Regel nach einer Reise das ausländische Geld sofort wieder um.

LOGO



Benny Backpacker

Persönliches
32 Jahre, Tennislehrer, Vollblut-Rucksacktourist

Weshalb besucht er die Website?
- Hat die Website des Unternehmens noch nie besucht, was soll er da auch?
- Wenn er die Dienste des Unternehmens braucht, dann vor Ort. Im Web wäre nur ein Notfallplan für den Bargeldtransfer interessant.
- Information über Ausgaben und Finanzen in Vietnam über die iPhone-Website des Unternehmens.

Ausgangssituation:
Benny hat für Club Med als Tennislehrer auf den Kanaren gearbeitet, seither packt ihn das Fernweh immer wieder. Am liebsten zieht Benny mit dem Rucksack los, kauft sich ein Flugticket und reist nach dem Motto „Der Weg ist das Ziel!". Planung gehört für ihn dazu, doch macht er bewusst nicht mehr als nötig.

Internet:
Computer sind ihm nicht so wichtig, doch unterwegs gehören sie zu einem wichtigen Werkzeug. In jedem Hostel steht ein alter Rechner mit Internet-Zugang. Er schreibt Mails und lädt Bilder bei Flickr hoch. Seit kurzem geht er auch mit seinem iPhone regelmäßig online.

Geld auf Reisen:
Einen Geldautomaten gibt es doch überall. Was ihn jedoch bedrückt ist die ständige Gefahr, bestohlen zu werden. Was, wenn er mal komplett ausgenommen wird? Einem Freund ist das passiert, der hatte sich dann Geld per Western Union schicken lassen. Selbst dafür gibt es also eine Lösung.

Bezug zum Unternehmen:
Schlechte Wechselkurse und überhöhte Gebühren am Automaten! Was an dem Unternehmen aber toll ist: Filialen gibt es überall und sie haben immer auf. Und meist ist man doch sowieso zu faul und dann froh, wenn man deren Logo am Flughafen sieht.

LOGO



Sowande Sendhome

Persönliches
38 Jahre, Single, Lagerist bei Amazon

Weshalb besucht er die Website?
- Information über Western Union
- Suche nach aktuellen Gebühren und Auszahlungsstellen im Heimatland
- Hofft, über das Internet den „Formularkrieg" vereinfacht zu bekommen.

Ausgangssituation:
Sowande hat es geschafft: mit seiner Arbeitserlaubnis hat er die Möglichkeit, seiner Familie in Nigeria mit einem Teil seiner Einkünfte das Leben in der Heimat zu erleichtern. Bereits vor drei Jahren hat er den bequemen Bargeldservice des Unternehmens und von Western Union entdeckt und nutzt ihn jeden Monat.

Internet:
Sowande ging in der ersten Zeit fast täglich in das Internetcafé um die Ecke. Über Internet halten seine Familie und er Kontakt und fühlen sich, trotz der großen Distanz, ganz „nah" zusammen.

Geld über das Internet verschicken:
Ein Service, den er gerne nutzen würde – doch dies ist in Deutschland leider nicht möglich. Er freut sich, wenn ihm zukünftig das lästige Ausfüllen des Western Union Formulars mit einer Online-Ausfüllhilfe erleichtert wird. Auf der Unternehmens-Website informiert er sich oft über Gebührenänderungen oder die Auszahlungsstellen in Nigeria.

Bezug zum Unternehmen:
Auf die Unternehmen ist Verlass, wenn es um schnelle und unkomplizierte Geldtransfers geht. Als „Stammkunde" hat er auch seine Lieblingskassiererin: eine Landsfrau, die seit 3 Jahren zum Unternehmen-Team gehört. Das ist die Unternehmen: Auch die Mitarbeiter dort sind „international".