

1. Begriffsklärungen

Übersicht

Folgende Begriffe werden nachfolgend geklärt:

- User Story
- Szenario
- User Journey vs. Proto Journey
- User Journey Map

User Story

Hier ist ein Beispiel für eine User Story:

Als E-Commerce-Kunde möchte ich die Möglichkeit haben, meine Bestellungen nachverfolgen zu können, damit ich weiss, wann ich meine Produkte erwarten kann.

Diese User Story beschreibt das Bedürfnis eines Benutzers, seine Bestellungen nachverfolgen zu können. Durch das Hinzufügen dieser Funktion kann der Benutzer den Status seiner Bestellung in Echtzeit verfolgen und seine Erwartungen besser verwalten.

Die User Story bietet eine prägnante Beschreibung der Anforderung aus Sicht des Benutzers und kann als Basis für die Entwicklung der Funktion dienen. Die Struktur einer User Story entspricht dem folgenden Template:

Als [Rolle] möchte ich [Funktion/Aktion], damit [Ziel/Ergebnis].

Zusätzlich können weitere Informationen wie Akzeptanzkriterien, Priorität und Aufwandsschätzungen in die User Story aufgenommen werden, um sicherzustellen, dass das Entwicklungsteam das Verständnis der Anforderung teilt und umsetzen kann.

Szenario

Hier ist ein Beispiel für ein Szenario zur obigen User Story:

Maria hat gerade ein neues Handy auf einer E-Commerce-Website gekauft und wartet auf die Lieferung. Sie hat eine E-Mail erhalten, dass das Paket auf dem Weg ist, aber sie ist neugierig und möchte den aktuellen Status ihrer Bestellung kennen. Sie öffnet die Website und klickt auf den Link 'Bestellungen'. Dort sieht sie den Status ihrer Bestellung als 'In Bearbeitung'. Sie entscheidet sich, die Seite erneut zu besuchen, um zu sehen, ob es irgendwelche Aktualisierungen gibt. Diesmal sieht sie, dass sich der Status auf 'Versandt' geändert hat und dass das Paket innerhalb von 2 Tagen ankommen soll. Maria ist erleichtert und freut sich darauf, ihr neues Handy bald in den Händen zu halten.

Dieses Szenario beschreibt eine **typische Situation**, in der ein Benutzer die Funktion der Bestellverfolgung auf der E-Commerce-Website nutzt. Es zeigt, wie die

Benutzerfreundlichkeit und das Vertrauen des Benutzers in die Website verbessert werden können, indem sie die Möglichkeit haben, den Status ihrer Bestellung in Echtzeit zu verfolgen. Durch die Identifizierung solcher Szenarien kann ein Unternehmen potenzielle Probleme im Benutzererlebnis erkennen und verbessern.

User Journey

Eine User Journey ist eine **chronologische Darstellung** der Schritte, die ein Benutzer durchführt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, wobei der Fokus auf dem Benutzererlebnis und der Interaktion mit einem Produkt oder einer Dienstleistung liegt.

Hier die zu unserer User Story passende User Journey:

1. Maria kauft ein neues Handy auf der E-Commerce-Website und erhält eine Bestätigungs-E-Mail.
2. Maria besucht die Website, um den Status ihrer Bestellung zu überprüfen.
3. Maria klickt auf "Mein Konto" und geht zu "Meine Bestellungen".
4. Sie sieht den aktuellen Status ihrer Bestellung als "In Bearbeitung".
5. Maria kehrt zur Website zurück, um den Status ihrer Bestellung zu überprüfen.
6. Sie sieht, dass sich der Status auf "Versandt" geändert hat und dass das Paket innerhalb von 2 Tagen ankommen soll.
7. Maria erhält eine weitere E-Mail mit einer Tracking-Nummer für das Paket.
8. Maria erhält das Paket und ist zufrieden mit der schnellen Lieferung und der Möglichkeit, den Status ihrer Bestellung jederzeit überprüfen zu können.

Diese User Journey zeigt, wie der Benutzer seine Bestellung vom Kauf bis zur Lieferung verfolgen kann. Durch die Darstellung des Benutzererlebnisses in Form einer User Journey können Unternehmen potenzielle Probleme im Benutzererlebnis identifizieren und beheben.

User Journey vs. Proto Journey

- Proto Journey =
Beschreibung der Phasen, die ein Kunde oder Benutzer durchläuft, wenn er ein Produkt oder eine Dienstleistung nutzt | wird verwendet, um **grobe Vorstellung** der Benutzerreise zu vermitteln
- User Journey =
detailliertere und spezifischere Beschreibung der Benutzerreise, die sich auf die einzelnen Schritte und **Interaktionen** während der Zielerreichung des Users konzentriert

User Journey Map

User Journey ist eine Beschreibung der Schritte, die ein Benutzer durchläuft, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, während eine User Journey Map eine **visuelle Darstellung dieser Schritte** ist, die dazu verwendet werden kann, das Benutzererlebnis zu verbessern und Engpässe zu identifizieren.