

# Customer Journey und Story Mapping



📍 Kurs ID: CJSM    ⌚ Dauer: 1 Tag    💶 ab: € 1.790,00 zzgl. MwSt.

Eine User oder Customer Journey beschreibt in Form einer „Reise“ jene Schritte, die Nutzer, Kunden oder Käufer durchlaufen bevor eine Kaufentscheidung getroffen wird. In der agilen Softwareentwicklung dient User Story Mapping als Hilfestellung, um die User Journey eines Produktes abzubilden. Wie auch bei User Stories soll eine Konversation und Diskussion zwischen allen Beteiligten stattfinden, wobei bei einer Story Map der Fokus auf der User Experience des Produktes liegt. Das Konzept „User Story Mapping“ von Jeff Patton beschreibt, wie die User Stories auf eine Art „Landkarte“ (Map) gebracht werden, um die Reise von AnwenderInnen durch das Produkt visuell darzustellen. In diesem Kurs erlernen die TeilnehmerInnen welche Schritte erforderlich sind, um von einer groben Gesamtsicht („Big Picture“) einzelne, ideal auf definierte Personengruppen (sogenannte „Personas“) zugeschnittene Abläufe zu erhalten. Schlussendlich gilt es eine marktreife Minimalversion (ein MMP = Minimum Marketable Product) eines Produktes zu attraktiven Kosten zu liefern.



Sie haben Fragen?

+43 50 4510-0

Mo-Do 8-17 Uhr, Fr. 8-14 Uhr

## Kursdetails



tecTrain ist ein zertifiziertes Schulungsinstitut nach Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich

## Kursinhalte

- Analyse und Entwicklung eines guten Verständnisses von komplexen Benutzerabläufen und Benutzererlebnissen
- Erarbeiten von Anwender- bzw. Zielgruppen in Form von „Personas“ und deren Szenarien

- Dokumentieren, was Ihnen aus Kundensicht auf dieser Reise begegnet: Positive wie negative Aspekte, Ideen und Verbesserungsvorschläge
- Erstellen der Customer Journey Map auf Basis der durchgeführten Interviews
- Modellieren von nutzerzentrierten Kundenerlebnissen im Team anhand von Journey Mapping und Story Mapping
- Entwicklung einer gemeinsamen, gesamthaften Sicht auf die verschiedenen Abläufe und damit des „Big Picture“
- Ableiten von potentiellen Release-Planungen auf Grundlage der Story-Map und Abbildung der groben Funktionalitäten in einer Product Roadmap (für die kommenden 6 bis 12 Monate).

## Voraussetzungen

Die Teilnehmer/Innen sollten bereits in einer der oben angeführten Rollen in einem Software-Entwicklungsprojekt mitgearbeitet haben und idealer Weise Basiskenntnisse eines gängigen Agilen Frameworks (z.B. Scrum oder Kanban) mitbringen.

## Zielgruppe

Personen, die einen Schwerpunkt in der Entwicklung von Software-Anwendungen haben. Dazu zählen vor allem: Product Owner und weitere Vertreter der Fachabteilungen in Organisationen Scrum Master Developer Software Architekten Test-Manager Test-Automatisierer Tester Release Train Engineers

## Abschluß

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.