



# Narrative

Eine Narrative ist die Geschichte der Persona in eurer Map. Sie repräsentiert wie sich die Persona mit und um das Produkt verhält. Die Narrative zu klären wird euch Entscheidungen über euer Produkt aufdecken, die ihr sonst eventuell nicht gesehen oder gar vergessen hättet.

## **Wie verhalten sich die verschiedenen Persona's im Umgang mit dem Produkt?**

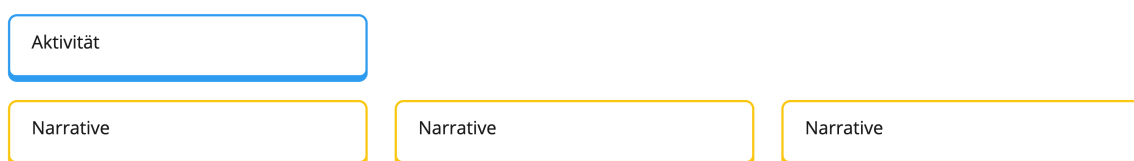
Diese Frage bildet den Kern der Narrative. Ein normaler Kunde wird sich anders mit dem Produkt verhalten als ein Techniker für die Reparatur des Produktes! Im User Story Mapping sagt das der Titel bereits aus.

**User = Verwender**

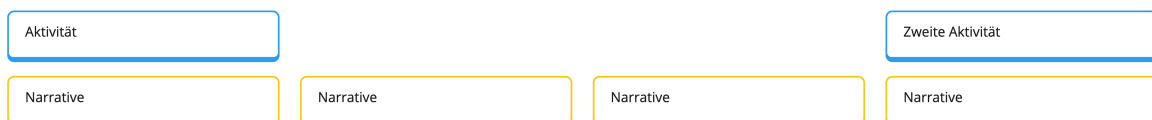
**Story = die Geschichte**

**Map = die Narrative**

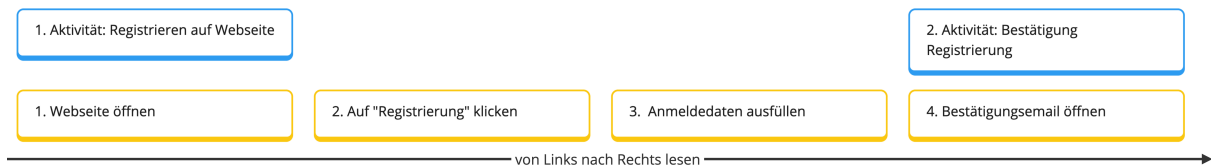
Wie ist die Geschichte von unserem Verwender in unserem Thema: Eine Narrative. Jede Initiative ist im Aufbau der Narrative identisch:



Von Links nach rechts könnt ihr auf eurer Map die Narrative (oder auch *Verhalten im System*) lesen.



Die **Aktivitäten** (blau) bilden einen **Rahmen** um die verschiedenen Abschnitte eurer Narrative und sind sehr grob gehalten. Sie sind immer das erste was bei einer Erstellung einer Map generiert wird, werden sich jedoch oft und viel verändern.



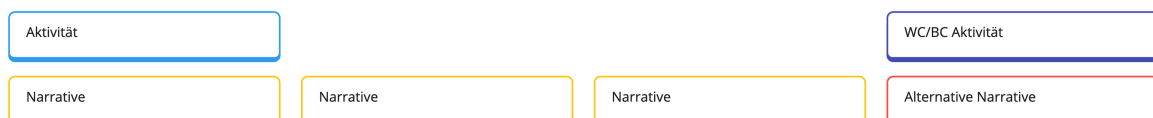
*Beispiel für eine kleine Narrative für eine fiktive Registrierung auf unserer fiktiven Webseite*

**Der Aufbau jeder Map ist immer gleich:** Perspektive der Persona und von links nach rechts könnt ihr die gesamte “Geschichte” aka Narrative lesen und somit verstehen, warum ihr an etwas bestimmten Arbeitet,- denn die Narrative bestimmt den dafür notwendigen Aufwand, welcher im Slice dann wiederum im Release landet und bearbeitet werden muss. Nach der Narrative, und immer nur nach Abnahme der Narrative, kommt die Aufwandklärung.

## Worst Case - Best Case (WC-BC)

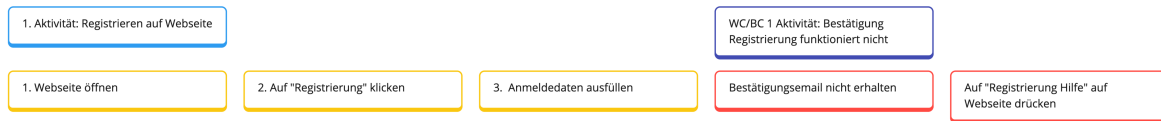
Bei User Story Maps und der beinhalteten Narrative(n) wird immer von dem sogenannten “Best Case” ausgegangen, wörtlich für “Der Beste Fall”. Bedeutet, das Verhalten von der Persona verläuft einem absoluten **Idealen Fall**. Im ersten Durchlauf und dem erstellen der Narrative ist dies auch der Hauptfokus. Jedoch empfiehlt es sich vor dem Abschluss - entweder um mit der Arbeit zu beginnen oder einer weiteren Persona der Narrative zu Implementieren - den WC-BC zu erarbeiten.

Der *Worst Case - Best Case*, wörtlich für die Bedeutung “Im schlimmsten Fall die beste Lösung”, zu erarbeiten, ist recht einfach: **Wie verhält sich die Persona wenn in der besten Narrative, das schlimmste - also oft das Gegenteil, passiert?**



In einer Narrative sollte der WCBC direkt neben der ersten Aktivität stehen. Mit einer farblichen Markierung kann man ebenfalls gut unterscheiden, wo die Narrative sich zum WC/BC unterscheidet.

Nehmen wir von der bereits Beispiel-Narrative gebrauch; Ein WC/BC beim Anmelden auf unserer fiktiven Webseite kann auch schief laufen!



Beispiel für eine kleine WC/BC Narrative in unserer fiktiven Registrierung auf unserer fiktiven Webseite, die nicht funktioniert hat. Wir alle kennen das Problem, doch wie soll die Persona damit umgehen? Soll die Email erneut gesendet werden? Gibt es eine alternative Route, um die Registrierung abzuschließen? Welche Möglichkeiten sollen unserer Persona's bereitgestellt werden?

WC/BC bietet einen weiteren tief-gehenden Narrativen Einblick und ergänzt die Aufwandklärung während des User Story Mapping's noch weiter. Ebenfalls bietet er eine weitere Grundlage um etliche Fragen zu klären für die Produktentwicklung:

- **Welche Optionen bietet sich dem Kunden und Nutzer?**
- **Wie soll der Kunde reagieren und agieren können?**
- **Welche Optionen müssen erarbeitet werden?**
- **Was muss gewährleistet werden, damit der WC/BC fall nicht eintreten muss?**

Ziel vom WC/BC ist es, am Ende die Anforderungen an den Best Case soweit zu schärfen, dass die Qualität des Produktes steigt. Der WC/BC soll zum Schluss, beim Produkt natürlich vermieden werden, muss jedoch geplant werden, *falls er eintritt*. Das liefert einen weiteren starken Kundenfokus, und Kundenorientiertes arbeiten wird den MVP & MSP , sowie die Qualität steigern.

Falls die Narrative der Persona so unsicher ist, lohnt es sich, die Persona ganz einfach selbst mit in einer User Story Mapping Session einzuladen und die Persona ihr Verhalten zu erzählen oder zu erklären. Auch Wünsche wie sich die Persona am liebsten verhalten würde, kann nützlich sein. **Am Ende ist User Story Mapping eine Unterhaltung mit dem Kunden und Nutzer und bietet lediglich die gemeinsame Sprache um dort den Aufwand klar zu dokumentieren und Konsent zu finden.**