

## Persona



Karen Kundin

## Rolle

Kundin

## Goals

- Filme suchen & informieren & buchen
- Anleitung zum Buchen

## Skills

- Niedrige bis hohe Computer-Anwenderkenntnisse

## Pain Points

- unübersichtliche Website
- Website in anderen Sprachen fehlt
- Account für Regelmäßige Buchen
- Treupunkte sammeln

## Persona



Georg Großkunde

## Rolle

### Großkunde

## Goals

- ganze Kinos buchen
- viele Plätze auf einmal buchen

## Skills

- Niedrige bis hohe Computer-Anwenderkenntnisse

## Pain Points

- Begrenzung für Ticketanzahl

## Persona



Karl Kasse

## Rolle

Mitarbeiter an Kasse

## Goals

- Reibungslose Kundenabwicklung
- Übersicht über Informationen zu Vorstellungen

## Skills

- Mittelmäßige IT Kenntnisse
- Kennt sich mit dem Kassensystem generell aus
- Kann gut mit Menschen

## Pain Points

- System muss auch ohne Internet laufen
- Vergleich von Tickets (Preis/Uhrzeiten) -> Auskunft geben

## Persona



Sophie Systemadministrator

## Rolle

Administratorin

## Goals

- möchte allgemeine Daten ins System einpflegen (Sitzpläne, Preistabellen, u.ä.)
- möchte Kunden- und Mitarbeiterdaten anlegen, bearbeiten und löschen können
- möchte Mitarbeiters bestimmte Rollenzuweisen können

## Skills

- hohe IT-Kenntnisse
- Grund- bis Fortgeschrittene Kenntnisse der Programmierung
- Wissen über Netzwerkarchitektur

## Pain Points

- Sonnenlicht
- Menschen
- visuelle Dokumentationen
- Lesbarkeit der Website (zu klein)
- schlechte Performance
- Häufiges auftreten von Fehlern -> Viel Arbeit

## Persona



Ernie Einlasstyp

## Rolle

### Einlasspersonal

## Goals

- Effiziente und schnelle Abwicklung von Kunden
- Auskunft geben, wo die Kunden ca. ihren Platz finden können

## Skills

- allgemein niedrige Kenntnisse
- kann QR Codes einscannen
- erhöhte technische Kenntnisse

## Pain Points

- Wenn Internet tot, muss es auch offline die Informationen geben
- Kennt nicht jeden Saal auswendig, Programm muss ihm sagen, wo die Kunden hinmüssen

## Persona



Anton Admin

## Rolle

Administrator Filmeinträger

## Goals

- Möchte Filme ins System einpflegen
- Möchte sehen, wie beliebt Filme sind, um die öfter zu zeigen
- Möchte die Filmdaten in eine Datei exportieren

## Skills

- Im Lebenslauf würde bei Erfahrung "MS Office" stehen
- Kann Emails öffnen und lesen
- Kann einfache Programme verstehen
- Keine Programmierkenntnis (bzw. wenige)

## Pain Points

- Umständliches einpflegen von Filmen
- Inkonsistenzen