

User Story Mapping - Kino-Ticket Buchungssystem

Persona
Karen Kunden

Rolle
Kunde

Goals
• Film suchen & entdecken & kaufen
• Bewertung schreiben

Skills
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Pain Points
• Bewertung schreiben
• Bewertung schreiben
• Bewertung schreiben
• Bewertung schreiben

Persona
Gertig Großkunde

Rolle
Großkunde

Goals
• Film suchen & entdecken & kaufen
• Bewertung schreiben

Skills
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Pain Points
• Bewertung schreiben

Persona
Karl Kasse

Rolle
Kasse

Goals
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Skills
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Pain Points
• Bewertung schreiben

Persona
Sofia Systemadmin

Rolle
Administrator

Goals
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Skills
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Pain Points
• Bewertung schreiben

Persona
Sofia Systemadmin

Rolle
Administrator

Goals
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Skills
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Pain Points
• Bewertung schreiben

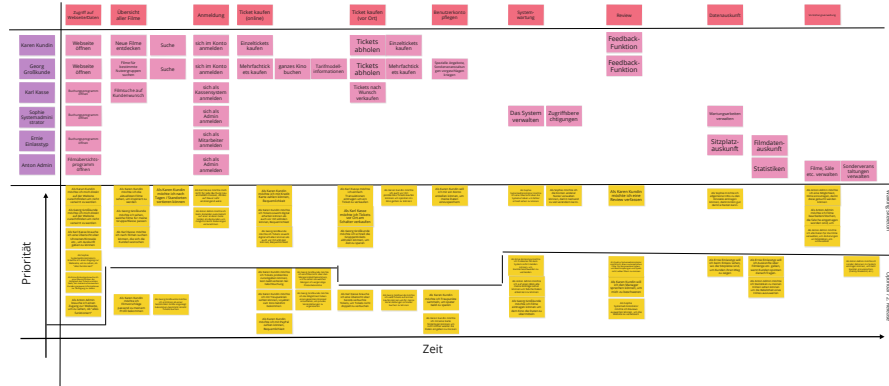
Persona
Armin Admin

Rolle
Administrator

Goals
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Skills
• Navigieren durch das System
• Bewertung schreiben

Pain Points
• Bewertung schreiben



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

