

## Working Backwards Ergebnisse Team 3, LENK:

1. Working Backwards Questions
2. Empathy Map
3. Problem Statement
4. The Big Idea
5. Storyboard
6. Press Release
7. FAQs (kurze und lange Version)

## 5 Working Backwards QUESTIONS

1. Who is the **customer**?
  - **Beschäftigte** sämtlicher Stellen der unmittelbaren Staatsverwaltung Bayern (Ämter, Behörden, Ministerien, Schulen, Unis., etc.), die eigene, oder die beruflichen Flugreisen von Kollegen erfassen müssen.
  - **LENK:** Braucht Daten, um CO<sub>2</sub>-Äquivalente genau ermitteln zu können, damit diese kompensiert werden können.
2. What is the customer **problem** or **opportunity**?
  - What is the problem you are trying to solve

**Problem:** Es gibt kein System, in dem Flugreisen aller Stellen einheitlich erfasst und CO<sub>2</sub>-Äquivalente berechnet werden. Derzeit gibt es eine Excel-"Krücke", die allerdings einen hohen manuellen Aufwand bedeutet und Flugreisen nicht so genau wie möglich auswertet.
  - Take a stab at framing it as a challenge

**Herausforderung:** Eine Software entwickeln, die Flugreisen kilometergenau (Großkreisdistanz) erfasst und automatisch entstandene CO<sub>2</sub>-Äquivalente berechnet. Die Software muss intuitiv aufgebaut sein, damit verschiedene Nutzer sie ohne Probleme und ohne weitere Einweisung nutzen können (gilt besonders für Beschäftigte der unmittelbaren Staatsverwaltung).

- Now state the ultimate impact you are trying to have

**Impact:** Wir schaffen die Voraussetzung dafür, dass alle CO<sub>2</sub>-Äquivalente, die durch dienstliche Flugreisen der unmittelbaren Staatsverwaltung entstehen, genau kompensiert werden können.

3. What is the most important customer **benefit**?

- **Beschäftigte der unmittelbaren Staatsverwaltung:** Eine einfach zu bedienende Eingabemaske, die den manuellen Aufwand gering hält (im Gegensatz zu ungenauem Excel-Tool)
- **LENK:** Flugdaten werden zentral erfasst und CO<sub>2</sub>-Äquivalente automatisch berechnet. Daten werden genauer und der manuelle Aufwand wird reduziert (im Gegensatz zu ungenauem Excel-Tool)

4. How do you know what customers **need or want**?

Zum einen ist unser Client auch unser Kunde und kann uns deshalb kontinuierlich Feedback geben. Zum anderen haben wir ein User-Interview mit einer Teamassistentin geführt, um ihren Arbeitsalltag und ihre Aufgaben besser zu verstehen. Davon abgesehen, muss die Eingabemaske für viele verschiedene Nutzer hilfreich sein, sodass sie maximal einfach und intuitiv gehalten werden soll.

5. What does the customer **experience** look like?

Die Nutzer werden Schritt-für Schritt durch die Anwendung geführt, die ihnen alle nötigen Schritte zeigt und erklärt. Bei offenen Fragen werden den Nutzern in den FAQs und dem Manual gut strukturierte Antworten und Beschreibungen zur Verfügung gestellt.

Die Nutzer sollen unserer Anwendung gegenüber ein positives Gefühl entwickeln, weil sie bereits nach der ersten Anwendung wissen, dass BEMS einwandfrei funktioniert und kein kompliziertes neues System ist, welches sie unnötig lange aufhält.