

WORKING BACKWARDS DELIVERABLES

1 5 Working Backwards Questions

1. Wer ist der Kunde?

Der Kunde ist in erster Linie der Bürgermeister einer Stadt/Gemeinde, welcher sich rund um das Thema Windkraftenergie erkundigen möchte. Es ist aber auch möglich, dass sich Privatpersonen (Bürger) sich über Windkraftprojekte in ihrer Nähe informieren möchten.

2. Was hat der Kunde für ein Problem oder eine Möglichkeit?

Auf der Website hat der Kunde die Möglichkeit alle Informationen gebündelt an einem Ort abzurufen und Projekte zu managen. Ferner gibt diese Auskunft über rechtliche, technische und soziologische Aspekte der Windenergie sowie mögliche Windkraft-Projekte in der näheren Umgebung.

3. Was ist der wichtigste Kundennutzen?

Der größte Kundennutzen ergibt sich durch das integrierte Projektmanagement Tool, welches dem Bürgermeister erlaubt, seine eigenen Projekte anzulegen, zu verwalten und den Überblick zu behalten. Demnach schafft das Tool auch Transparenz, da sich auch Bürger über Windkraft-Projekte in ihrer Nähe informieren.

4. Woher wissen Sie, was die Kunden brauchen oder wollen?

Vor allem mithilfe qualitativer Forschungserhebung konnten die Bedürfnisse des Kunden herausgefiltert werden. Dafür wurden Interviews mit einem Bürgermeister und zwei Klimaschutzbeauftragten durchgeführt. Die Ziele und Anforderungen konnten daher gut bestimmt werden.

5. Wie sieht das Kundenerlebnis aus?

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Customer Journey des Kunden.

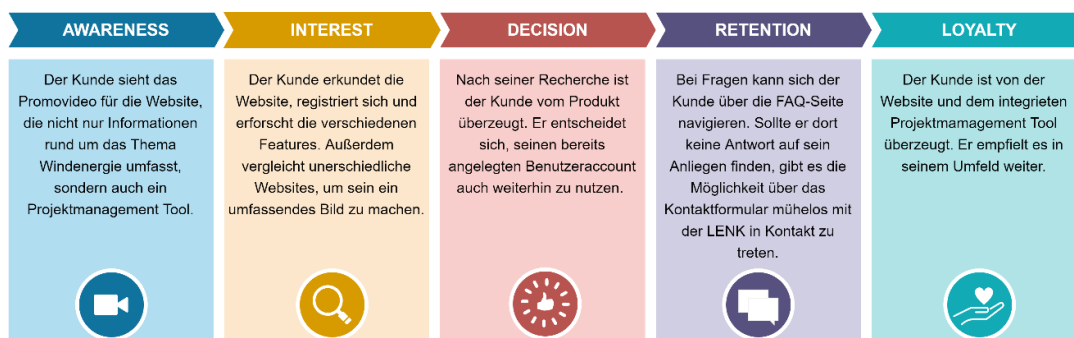


Abbildung 1: Customer Journey (Eigene Darstellung)