

## 1. 5 Working Backwards Questions

### Who is the customer?

- Verkehrsplaner (Mobilitätsreferat und externe Planer Ingenieursbüros)
- Nicht Bürger da sie kein Interesse an den Daten selber haben sondern eher was aus diesen Daten gemacht werden

### What is the customer problem or opportunity?

What is the problem you are trying to solve

- Alte und unvollständige Daten - schlechte Datenqualität, keine gute Auswertungsform, die Daten sind nur statisch, zeigen daher immer nur punktuelle Zählungen, diese helfen nicht um Verkehrsverhalten zu modellieren und zu erkennen wie der Verkehr tatsächlich fließt. Mit dem Zugriff auf andere Daten, Ergänzung des bisherigen Wissens oder Zuhilfenahme anderer Quellen kann eine breitere und
- → Problem: es können keine fundierten datenbasierten Entscheidungen zur Verkehrsplanung getroffen werden

Take a stab at framing it as a challenge

- München wird zur innovativsten Stadt Deutschlands im Bereich datenbasierter Verkehrsplanung!

Now state the ultimate impact you are trying to have

- → Vision "Wir gestalten die Verkehrswende für eine nachhaltige, lebenswerte Zukunft für die Münchener Bürger"- Förderung des ÖPNV, Fußverkehr und Radverkehr

### What is the most important customer benefit?

Die datenbasierte Entscheidungsfindung ist (in unseren Augen) die logischste und zielführendste Methodik da hier auf klare ZDF-Grundlagen zurückgegriffen werden kann, die durch das Expertenwissen der Verkehrsplaner erweitert werden (bilaterale Einflussnahme)

Es erfolgt eine deutlich fundiertere und genauere Darstellung des IST-Zustand, die notwendige Grundlage für die Ermittlung eines SOLL-Zustand darstellt

### How do you know what customers need or want?

Vorgehen: Befragung Klient nach Kundenbedürfnissen und Einbezugnahme → Erfragen von Kontaktdaten potenzieller Kunden über den Klienten (realer Bezug, die Befragten Kunden werden tatsächliche Nutzer unseres entwickelten Konzepts sein) → erster Draft einer möglichen Lösung basierend auf Klientenfeedback → Befragung und Vorstellung des Konzepts mit Kunden ("grüne Wiese" was sind generell Punkte/Themen die dem Kunden wichtig sind, was sind die bisherigen Pain Points, was läuft gut, was läuft nicht gut, was für Verbesserungen sie sich generell vorstellen können, Präsentation der ersten Konzeptentwürfe (geht es in die Richtige Richtung, werden seine Probleme damit gelöst, was gefällt ihm/ihr gut, was würde er ändern → Einbezug des Kundenfeedback → weitere Verbesserungen und Anpassungen bei

der Entwicklung eines finalen Lösungskonzept → Feedback Loops mit Kunden um die Lösung feinzuschleifen

Über die Befragung von potenziellen Kunden unseres Lösungskonzept und dem Einholen von qualitativem Feedback können die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden nachvollzogen werden und schließlich in der erarbeiteten Lösung thematisiert und betrachtet werden

#### What does the customer experience look like?

Kunde kann proaktiv auf das Tool zugreifen und profitiert von einer beschleunigten vereinfachten Datenabfrage. Er erhält mehr, besser aufbereitete Daten die er sich individuell zusammenstellen kann und in verschiedener Form für seine Planungen integrieren kann