

Name:	Frank Grosser
Alter:	45
Profession:	Projektmanager Logistik
Demographie, Privat:	<ul style="list-style-type: none"> · Männlich · Innenstadt von Düsseldorf, lebt allein und ist oft unterwegs. · Hat BWL studiert und ist sehr karriereorientiert sodass er sein Privatleben auch unbeabsichtigt vernachlässigt
Identifikatoren:	Frank geht regelmäßig Golf spielen und schätzt sportliche Aktivitäten. Sein reiseintensiver Job macht ihn sehr offen gegenüber Ideen und Kulturen. Risikoanalysen und das schnelle Behandeln von Störungen sind für ihn wichtig.
Erwartung, Ziele:	Eine bessere Kundenzufriedenheit und keinen Reputationsverlust. Wünscht sich neue Möglichkeiten für intermodalen Transport. Störungsmeldungen sollen fehlerfrei und schnell verarbeitbar sein. Herkunft und Ausmaß von Störungen im Prozess berücksichtigen. Sucht Maßnahmen für Prozesseffizienz
Herausforderungen:	Die Person hat nur indirekt etwas mit Störungen zu tun. Frank muss Störungen gegenüber Verantwortlichen erklären.
Pain Points:	Schwache Infrastruktur, Budget
Quote	Störungen haben Einfluss auf das Firmen Image.
Ideale Lösung:	Störungen müssen transparent und überwachbar für andere Personen sein. Historische Daten sollen verfügbar sein.
Häufige Einwände:	Umsetzbarkeit, Nützlichkeit von dem System