

<b>Name:</b>	Hanna Lenz
<b>Alter:</b>	37
<b>Profession:</b>	Disponent
<b>Demographie, Privat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Weiblich wohnt im Vorort von Düsseldorf</li> <li>· Besitzt ein Haus und ist verheiratet und hat einen Sohn.</li> <li>· Hat BWL – Logistik studiert und arbeitet als Disponentin seit 12 Jahren, Ein sicheres Gehalt ist ihr wichtig.</li> </ul>
<b>Identifikatoren:</b>	Hanna geht mit der Familie am Wochenende wandern zur Abwechslung vom Büroalltag. Sie ist sowohl privat als auch beruflich sehr engagiert und bewegt sich auf sozialen Netzwerken. Das Aussetzen von LKW-Fahrer und Verspätungen durch verstopfte Straßen sind keine Begleiterscheinungen.
<b>Erwartung, Ziele:</b>	Prozessverbesserung, hohe Verfügbarkeit von logistischen Funktionen, kleine Lernkurve, Möglichst unerwartete/bekannte Störungen abdecken, Multimodale Verkehrsträger berücksichtigen
<b>Herausforderungen:</b>	Kommunikation mit verärgerten Kunden. Neuplanung ungenügend definierter Störungen. Direkter Kontakt mit Störungen
<b>Pain Points:</b>	Ständige Störungseingänge sind mit einem langen Prozess verknüpft.
<b>Quote</b>	Eine Störung verursacht viele manuelle Schritte.
<b>Ideale Lösung:</b>	Eine Störungsmeldung sollte wohl definiert sein, um wiederholende Prozessschritte zu umgehen.
<b>Häufige Einwände</b>	Sie möchte nicht durch eine vollautomatisierte Maschine ersetzt werden. Argumentiert dagegen mit Fachwissen und Erfahrung.