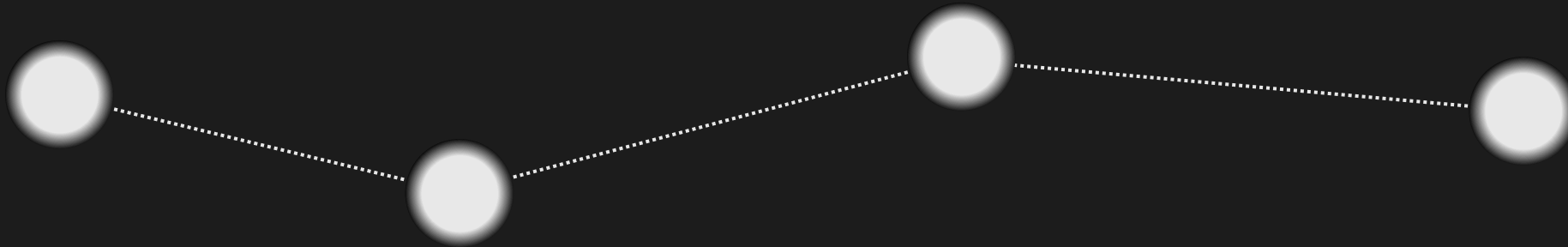


Storyboarding

Connecting Dots between Discovery and Delivery



Benjamin Klatt | Kay Hildebrand

Connect your dots and draw your story

Kay.Hildebrand@viadee.de

<https://www.linkedin.com/in/kayhildebrand/>

Benjamin.Klatt@viadee.de

<https://www.linkedin.com/in/benjamin-klatt/>

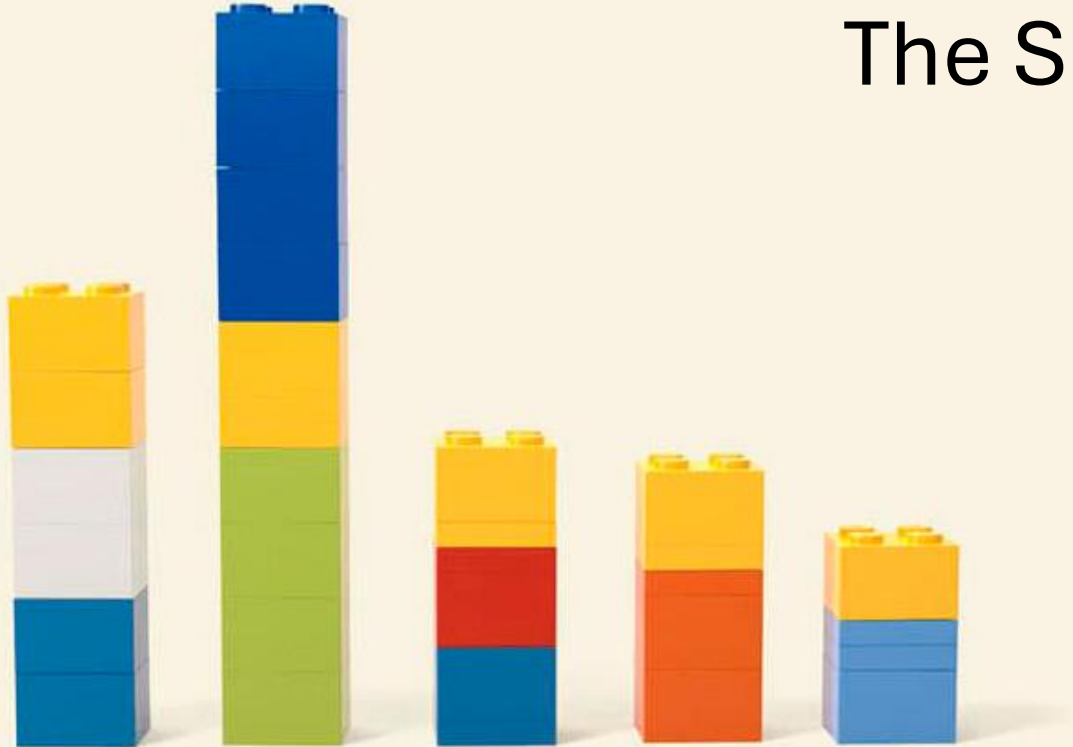


Key Take Aways

- #1 Visualisierung fördert Kreativität und Ausrichtung
- #2 Storyboards fördern durchgängige Product Development Cycles
- #3 Storyboards unterstützen alle ... auch ohne Kunststudium



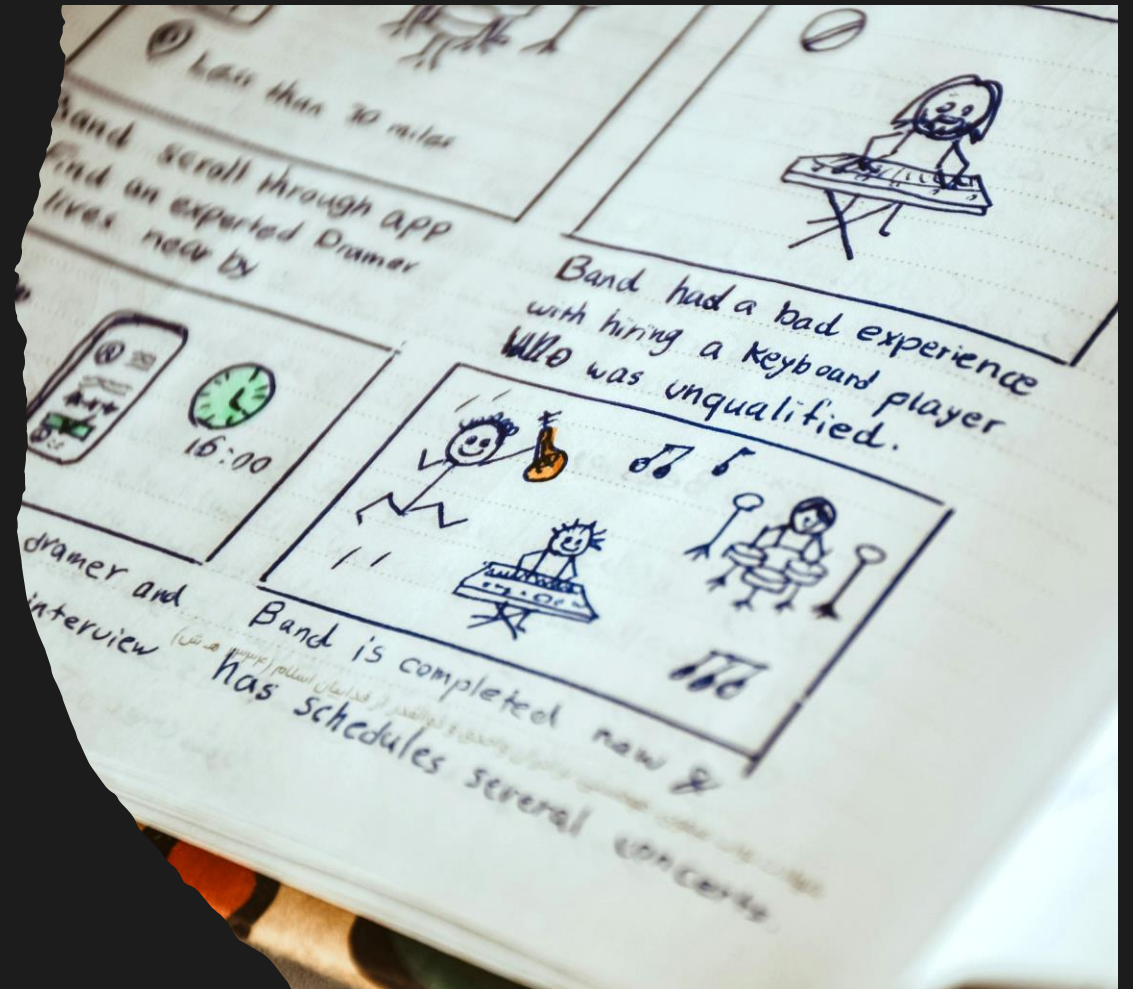
The Simpsons



Eine Familie mit drei Kindern.
Die drei Kinder sind
unterschiedlich groß. Das größte
Kind trägt ein rotes Shirt und eine
blaue Hose. Die Mutter hat blaue
Haare. Das zweitgrößte Kind....

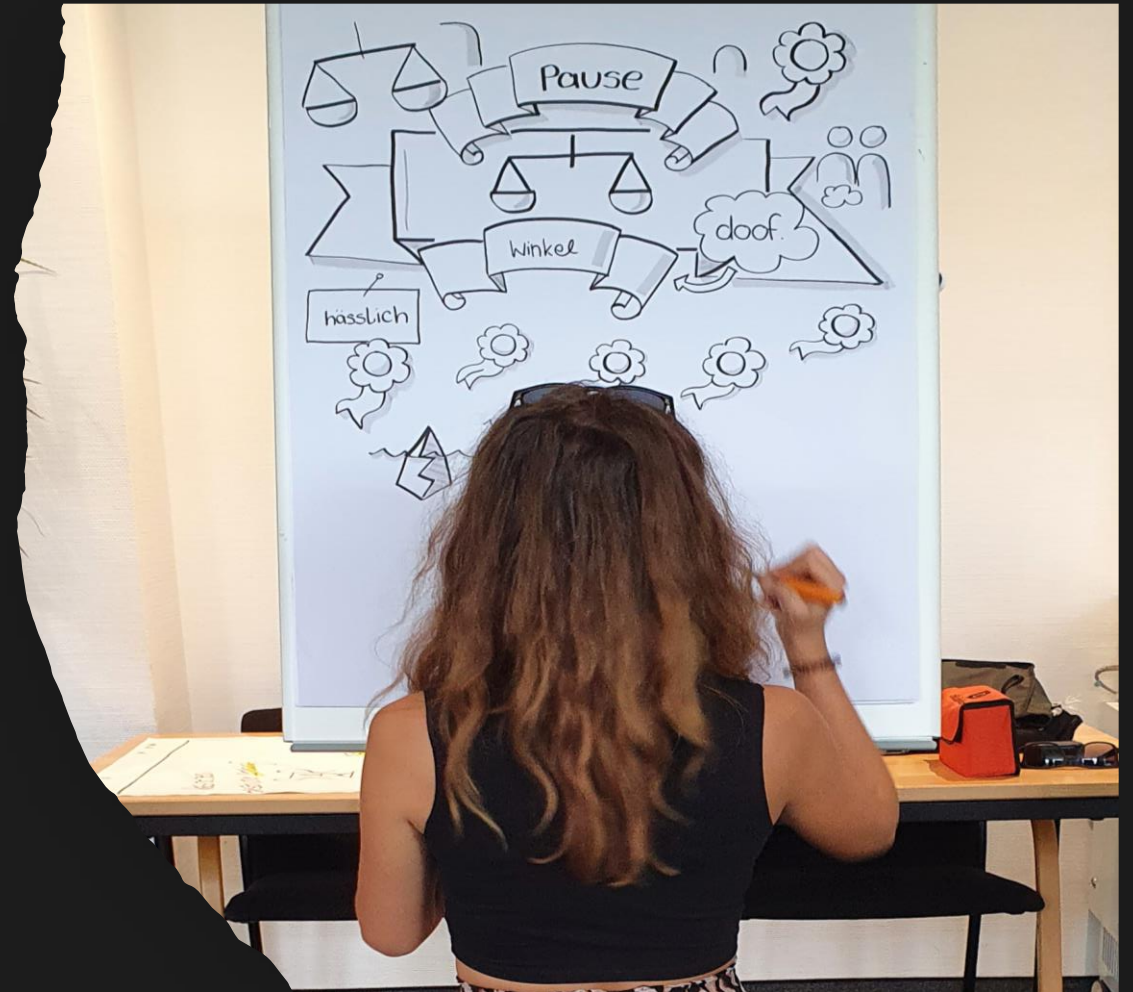
Storyboards

... als visuelle Kundenreise



Ich kann nicht malen...

... macht nichts





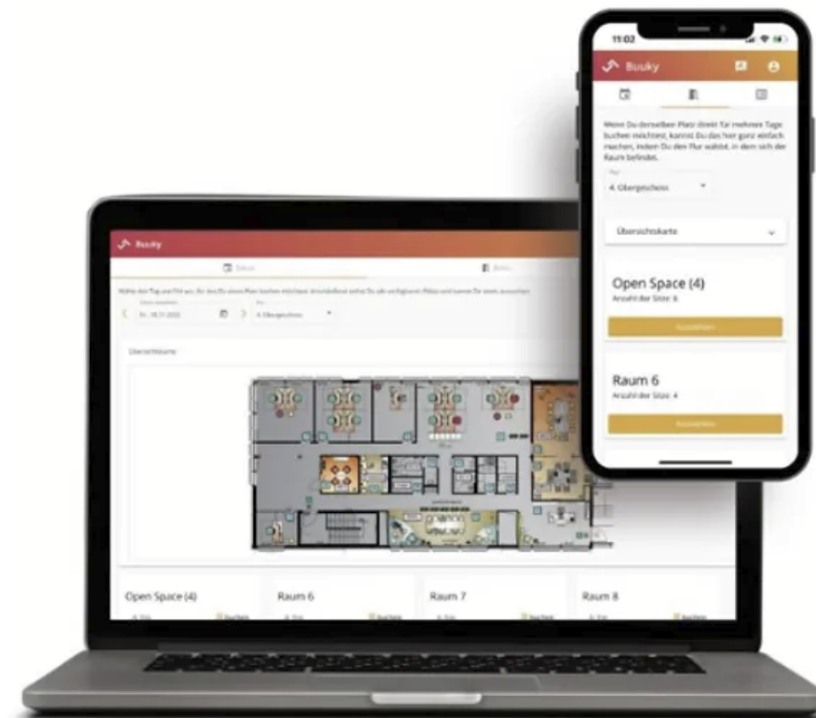
Ideation

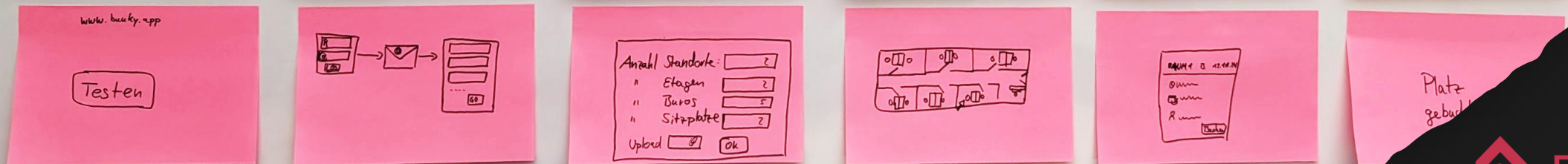
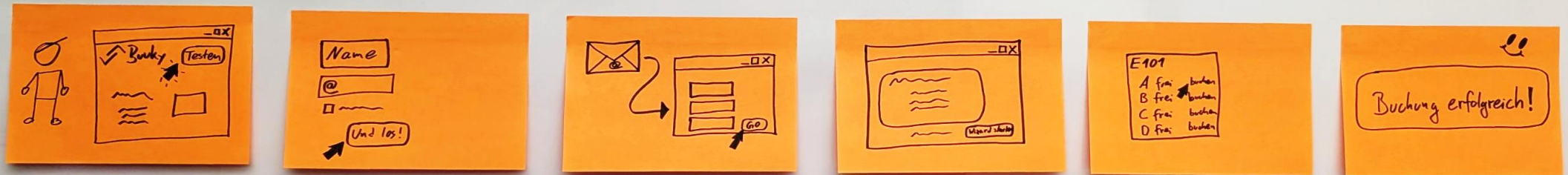
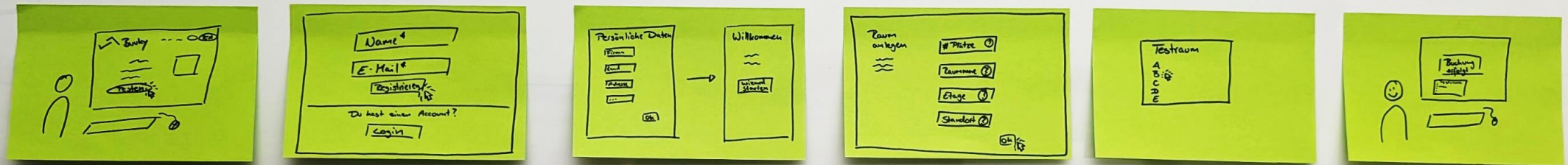
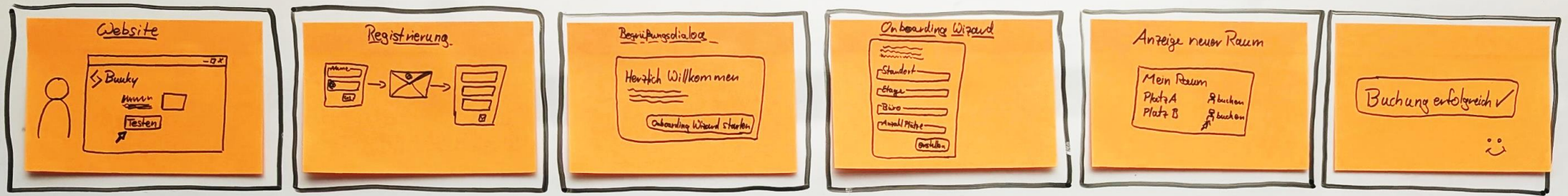
Ideation Storyboarding

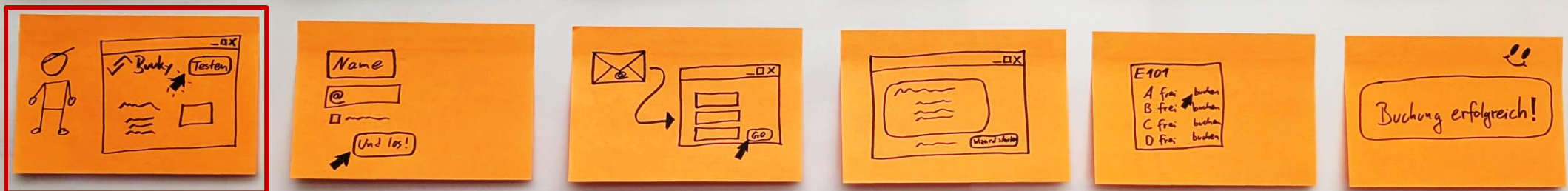
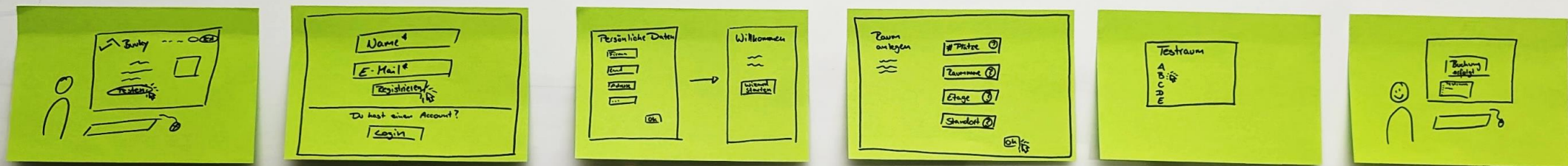
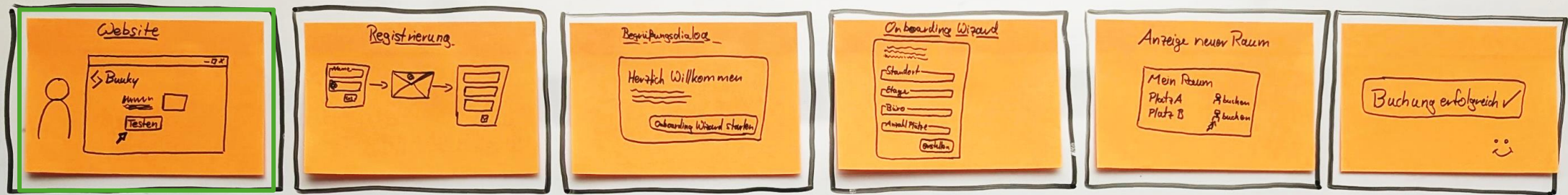


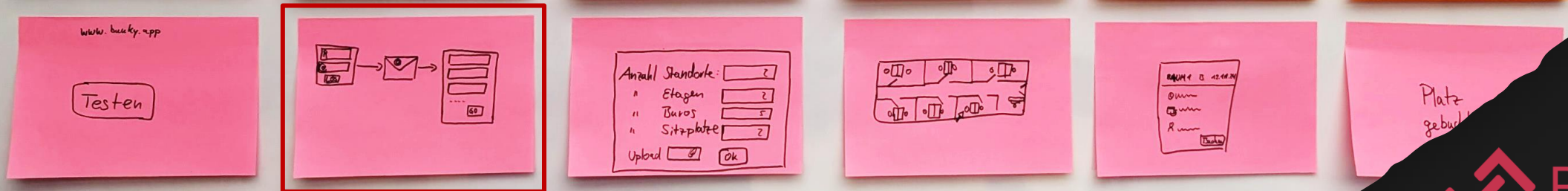
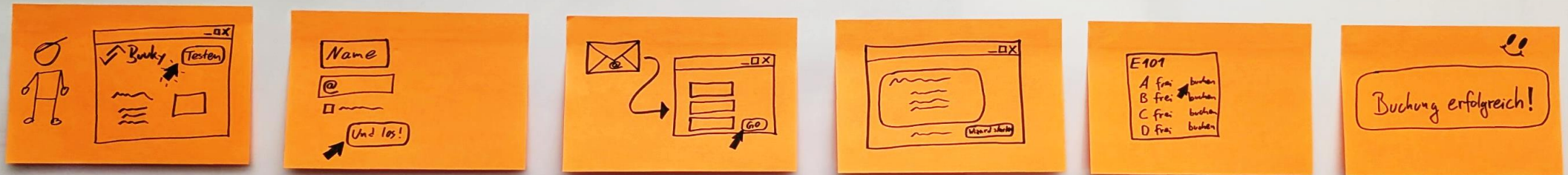
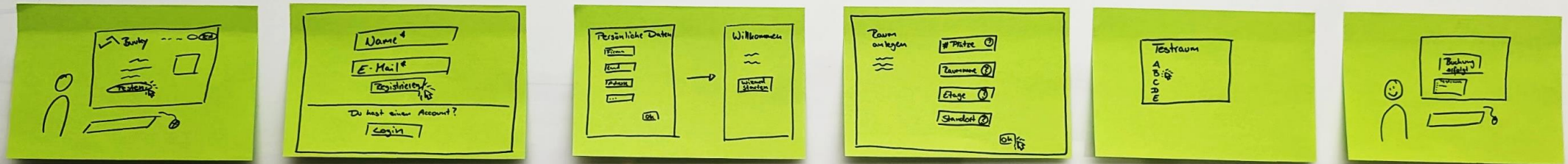
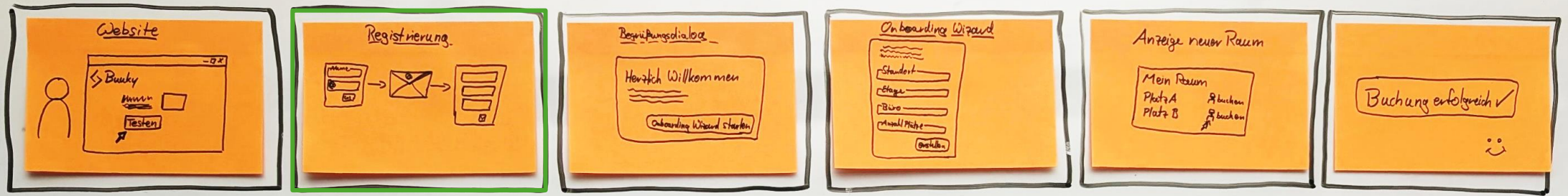
Optimieren Sie Ihre Büroflächen: Effiziente Raum-Nutzung für eine nachhaltige Zukunft!

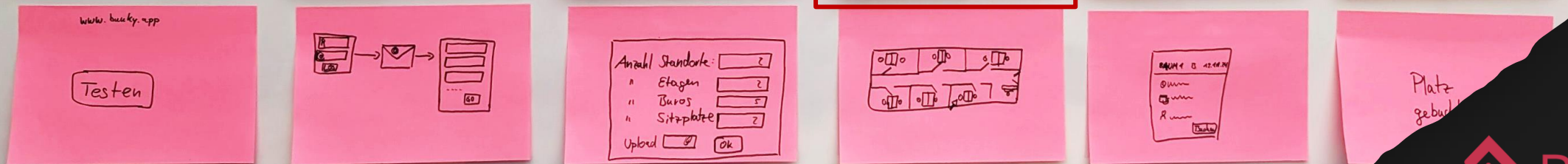
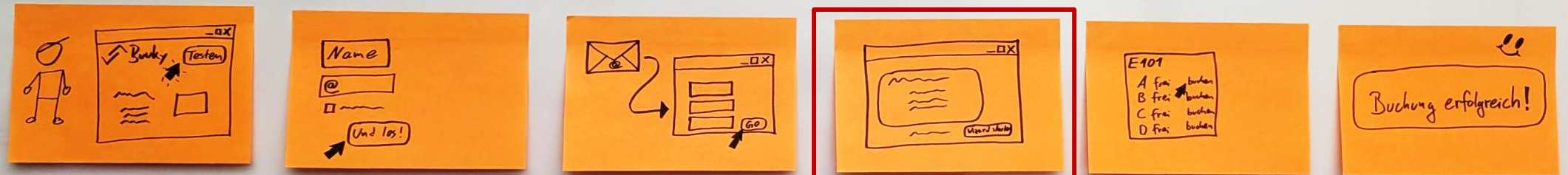
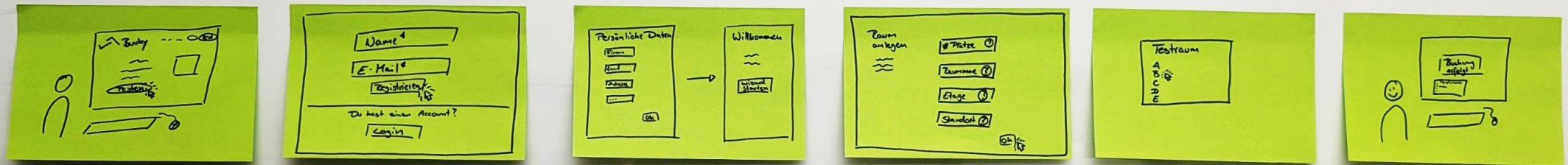
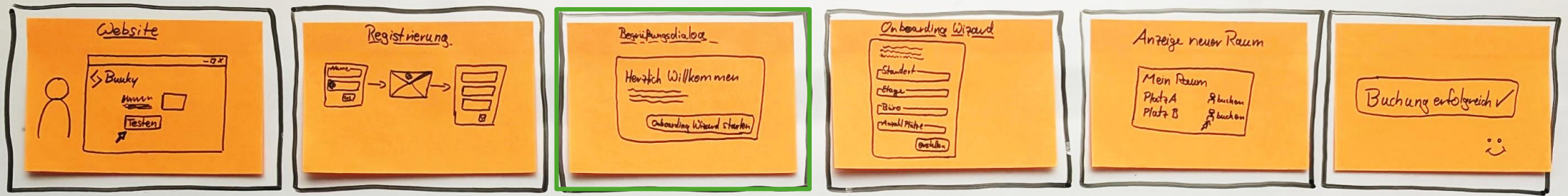
Entdecken Sie, wie Buuky Ihre Betriebskosten senkt,
die Mitarbeiterzufriedenheit steigert und
gleichzeitig Ihre Umweltbilanz verbessert –
alles mit einem marktführenden Preismodell!

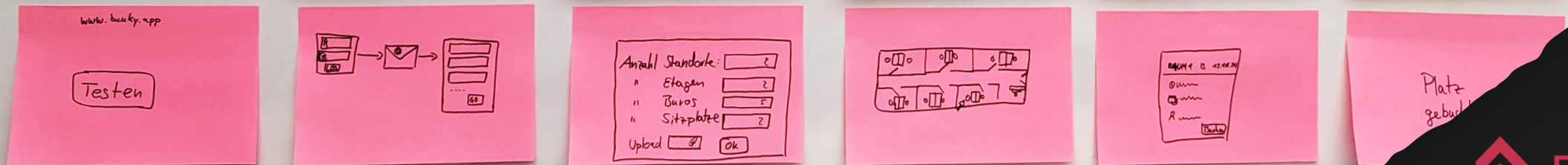
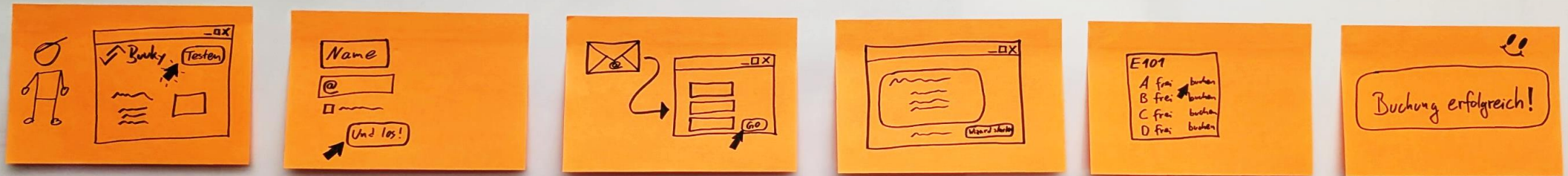
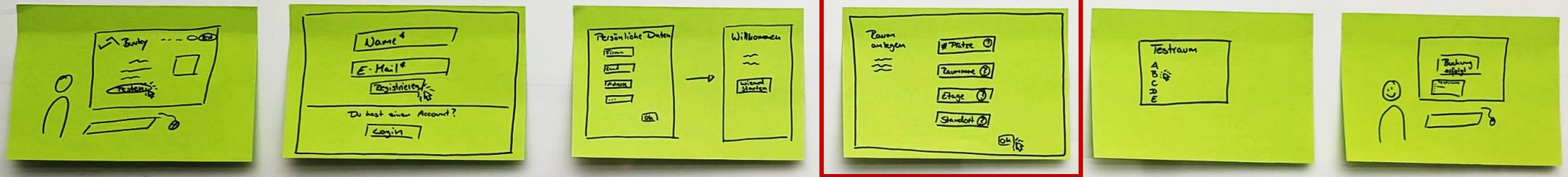
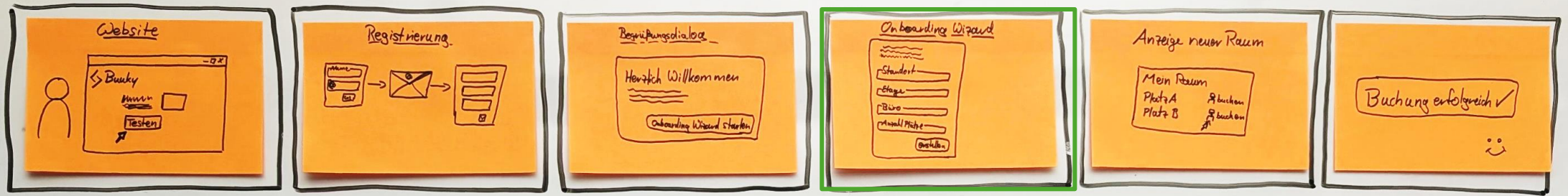
[Jetzt kostenlos testen](#)

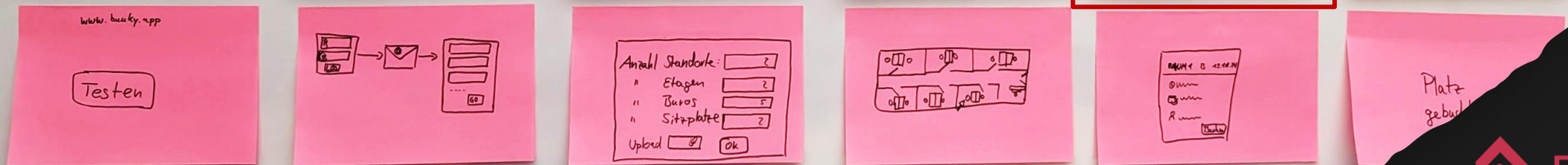
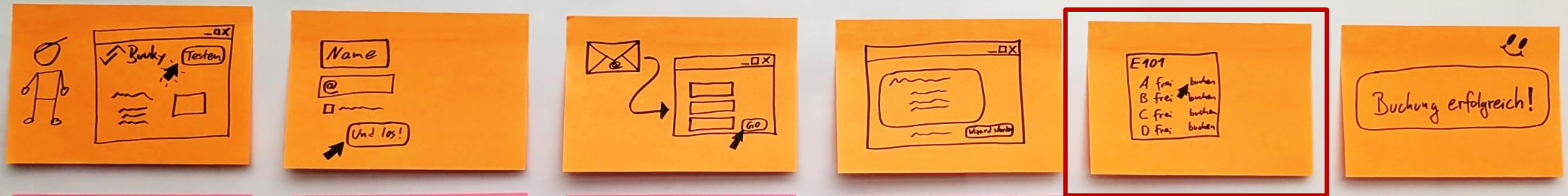
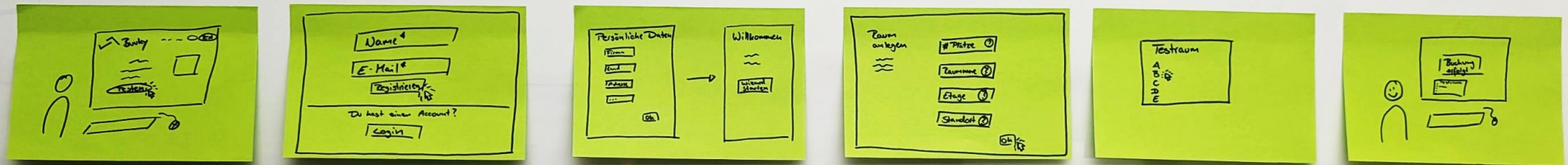
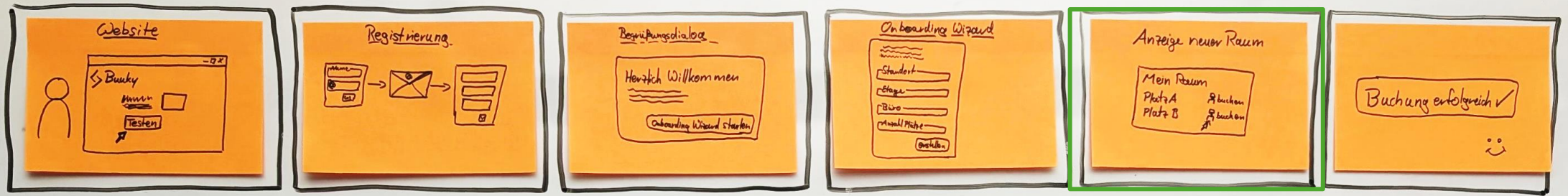


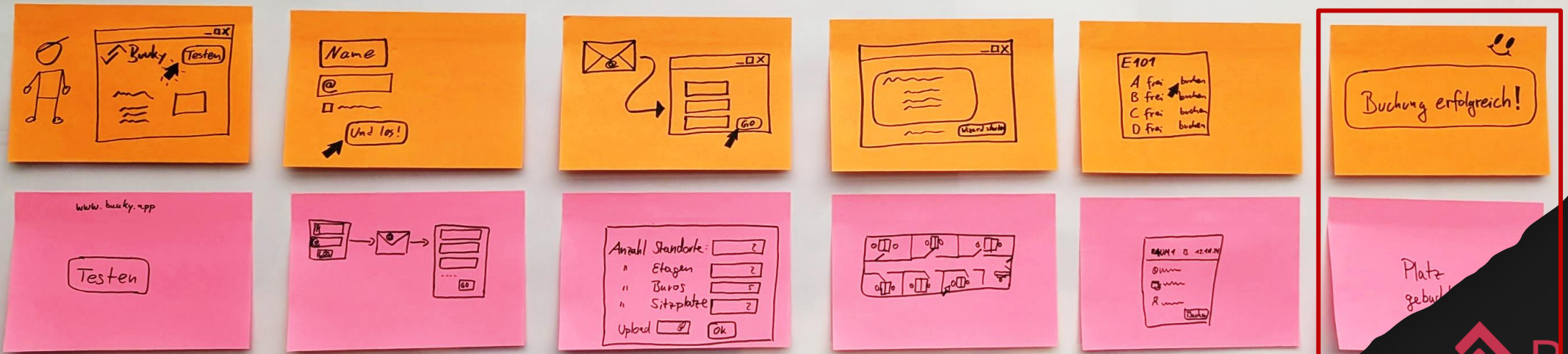
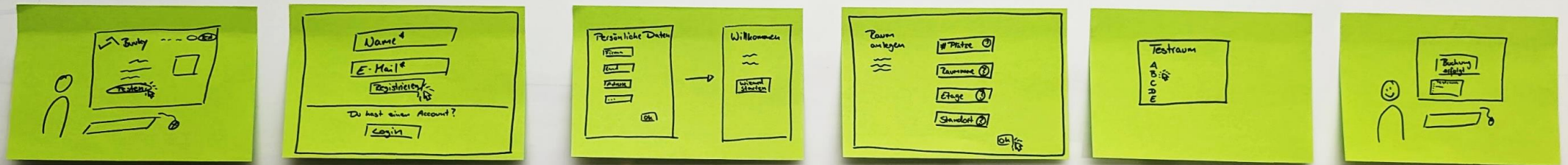












User hat
Standardanliegen



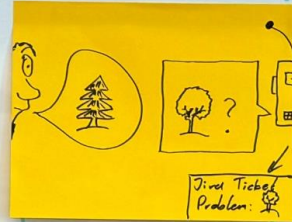
User öffnet
Service Portal

- Top Themen
- Suchmöglichkeit
- Chat Möglichkeit



User öffnet Chat

- persönliche Begrüßung
- Wie kann ich dir helfen?
- Optional voice oder text



User beschreibt
Anliegen

Bot reflektiert
verständenes
Anliegen

- Ticket wird erstellt



Bot liefert

- Lösungsvorschlag mit
Referenz auf Dok.
- fragt nach
- leitet an Agent weiter



Agent übernimmt
und hilft bei
Lösung

- Ticket wird Agent zugewiesen



Anliegen ist
gelöst

- User wird nach Feedback gefragt
- Ticket abschließend dokumentiert

① Ich öffne den
Support - Chat im
Browser.

② Ich bekomme die
Möglichkeit mein
Anliegen zu schildern
• Persönliche Ansprache,
weil das System mich
kennt
• Top-Lösungen als
Angebot

③ Ich wähle entweder
passende Lösung
oder schildere mein
Anliegen

④ KI fasst zusammen
und schlägt bekannte
Lösungen zum Anliegen
vor.
„Pass eine dieser Lösungen“

⑤ Bei einem fließenden
Übergang an Agenten.
Agent geht in die
Analyse mit mir.

⑥ Ich habe mein
Anliegen erledigt
& bin zufrieden.
→ Zufriedenheitsabfrage

SUCHT IM
INSIDE NACH
SUPPORT

EINSTIEG
PORTAL AUFRUF

AUSWAHL
1. CHAT
Ld ☒ Voice
Ld ☐ Chat

CHAT BOT FRAGT
CH: WIE KANN ICH DIR
HELFE, LAURA?
Laura: MÖCHTE ZUERST
AUF OUTLOOK POSTFACH

VORSCHLAG LÖSUNG
CHAT: HIER ANWEISEN
1. MENÜEN
2. LINKS
3. SOLL ICH DICH FÜHREN
4. JA

BESTÄTIGUNG LÖSUNG
CH: Hatte geklappt?
Laura: Ja, danke
CH: Dokument
Ticket
nach

User öffnet
Self-Service Portal
wg. eines IT-Problems

User sucht
nach Lösung
in den Hilfe-
Artikeln

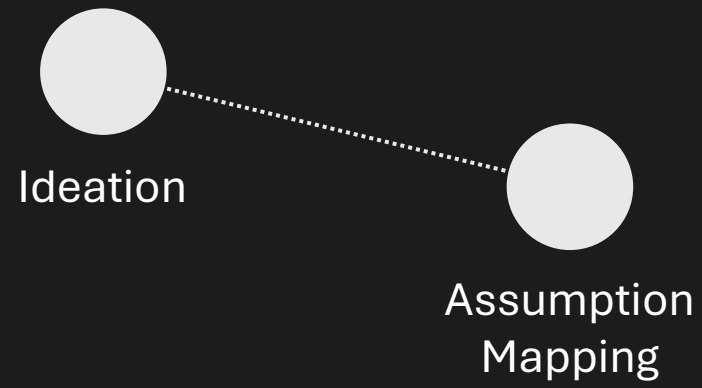
User chattet
mit KI-
Chatbot

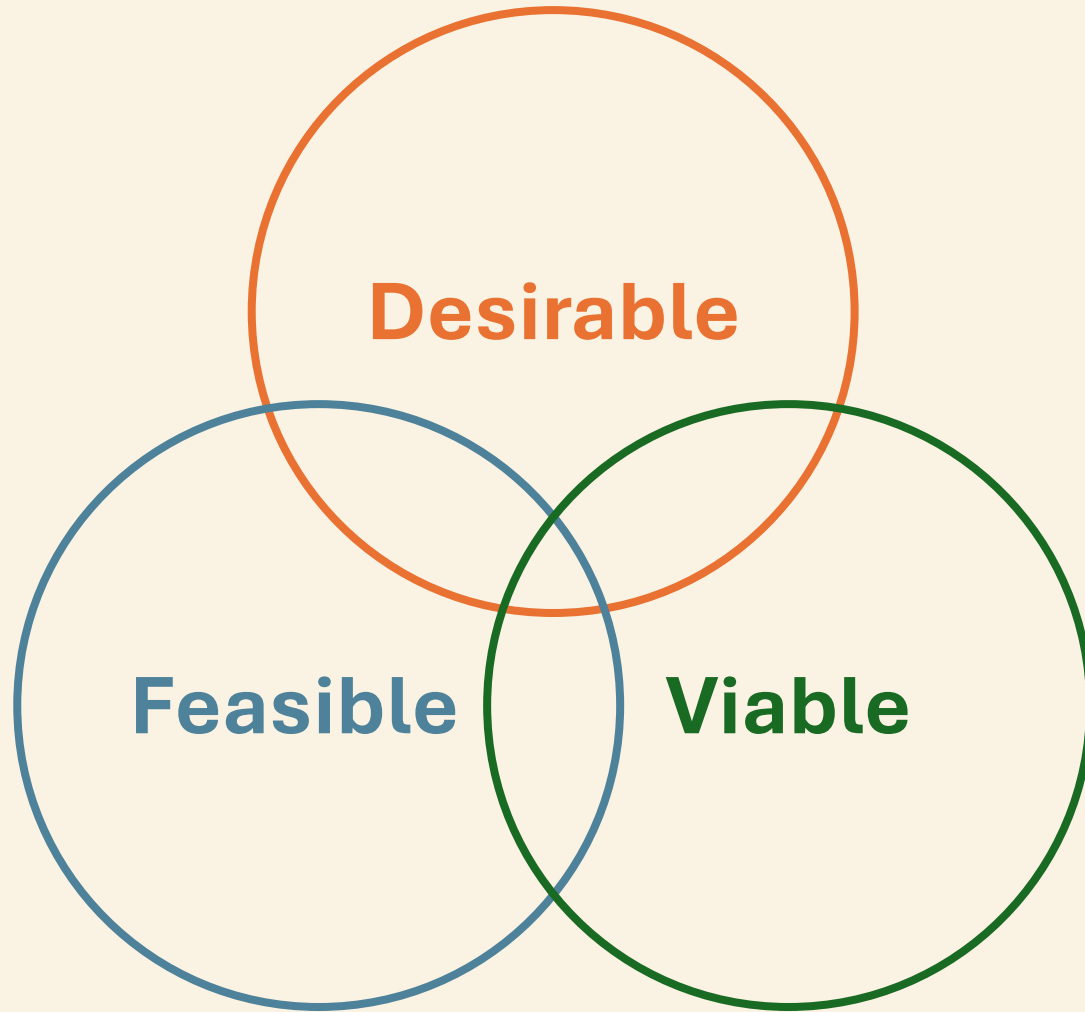
KI-Chatbot
erstellt
Direkt-Ticket

Agent
ruft User
an

REWE
DIGITAL

viadee®
IT-Unternehmensberatung





Assumption Mapping

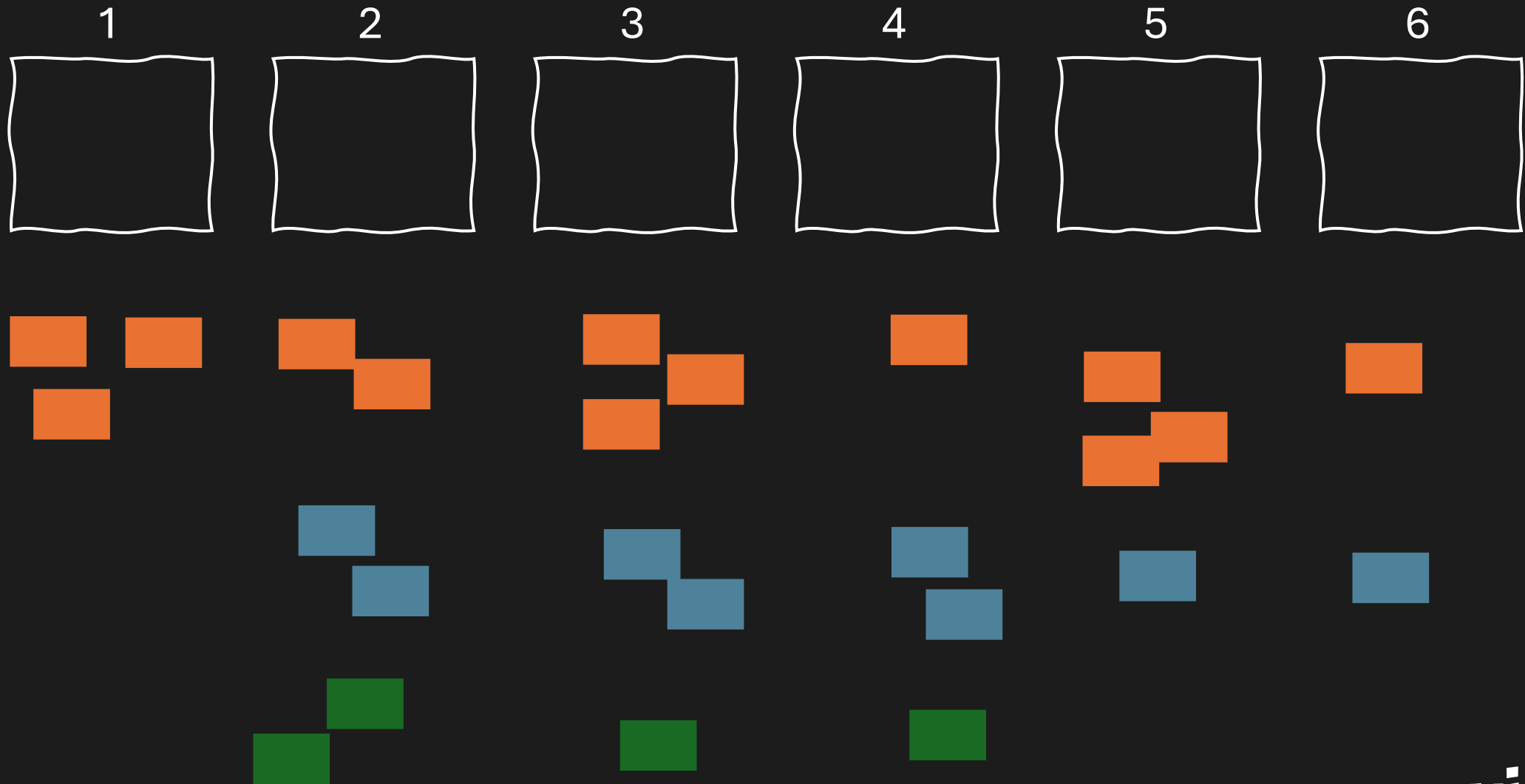
Unsere Annahmen zu den Fragen ...

Wollen sie das?

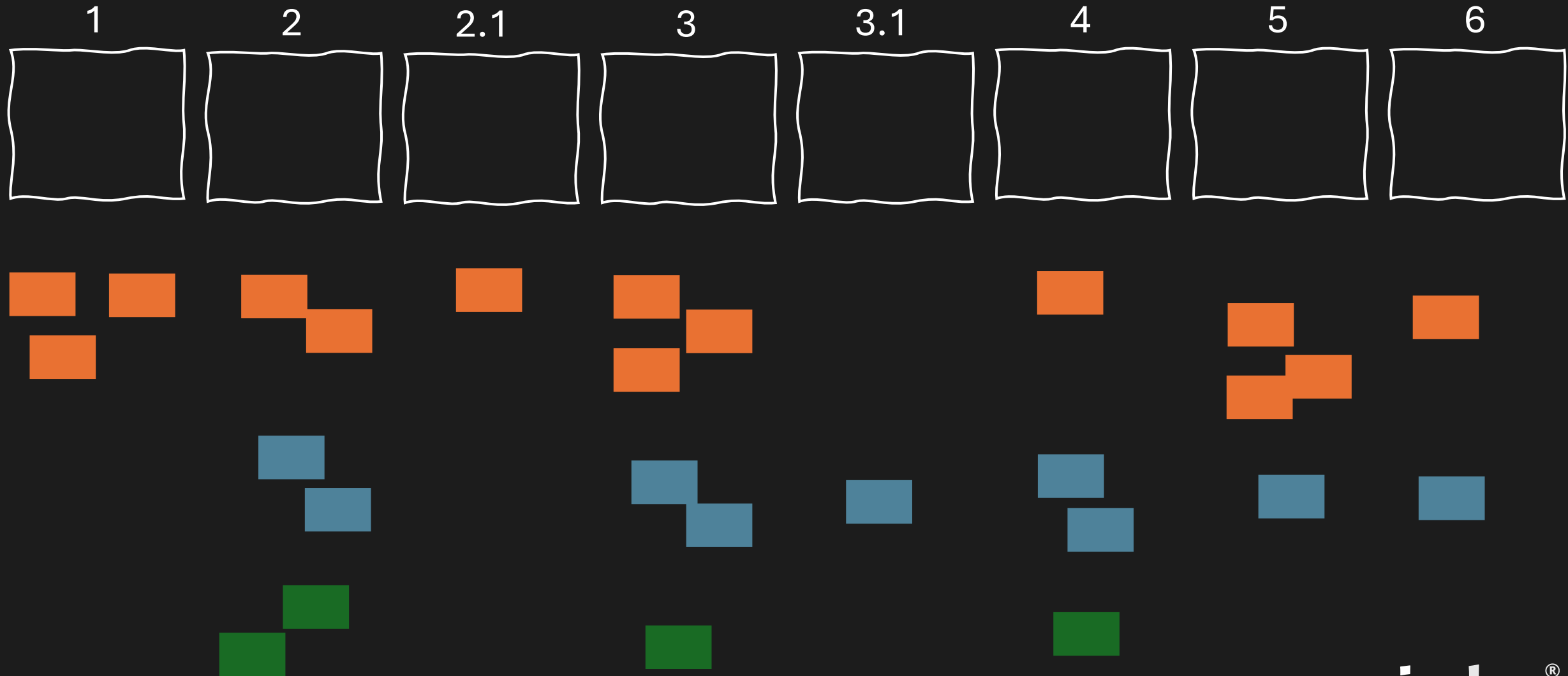
Können wir das?

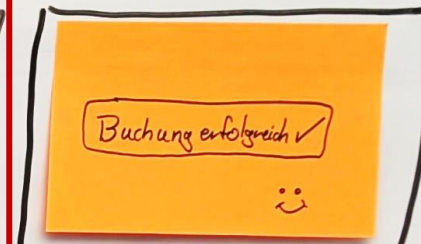
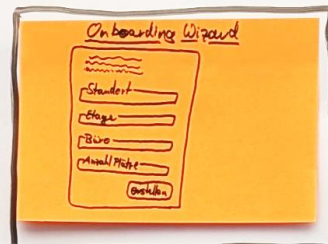
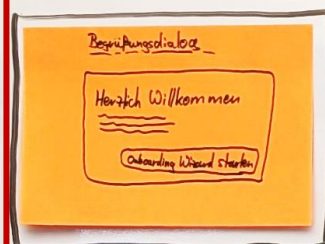
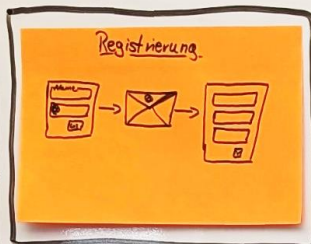
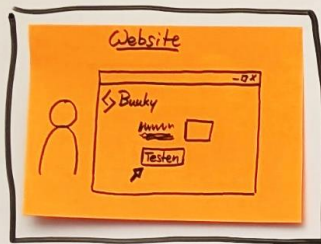
Lohnt sich das?

Assumption Mapping



Assumption Mapping





Kunden wollen
eigene Räume
anlegen

Kunden verstehen
was ein Onboarding
Wizard ist

Kunden verstehen
die Standard-Etage-
Büro-Platz Struktur

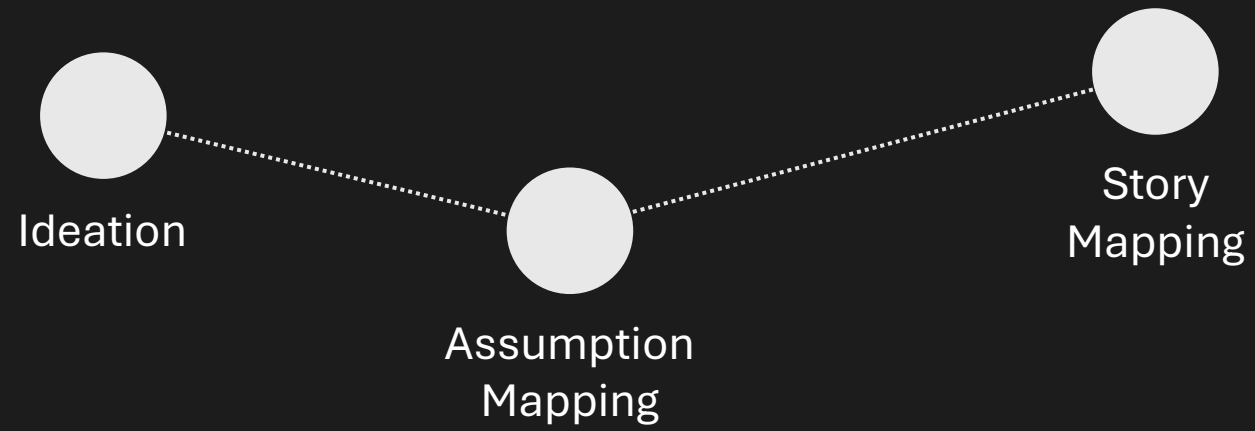
Wir können den
Wizard so bauen,
dass die Wartung
zur Standardkonfiguration
verföhrbar ist

Kunden empfinden
einen abschließenden
Dialog als Mehrwert

Die automatische
Platzbenennung
A,B,C...
passt für die Kunden

Kunden buchen
den eigenen
Raum/Platz direkt

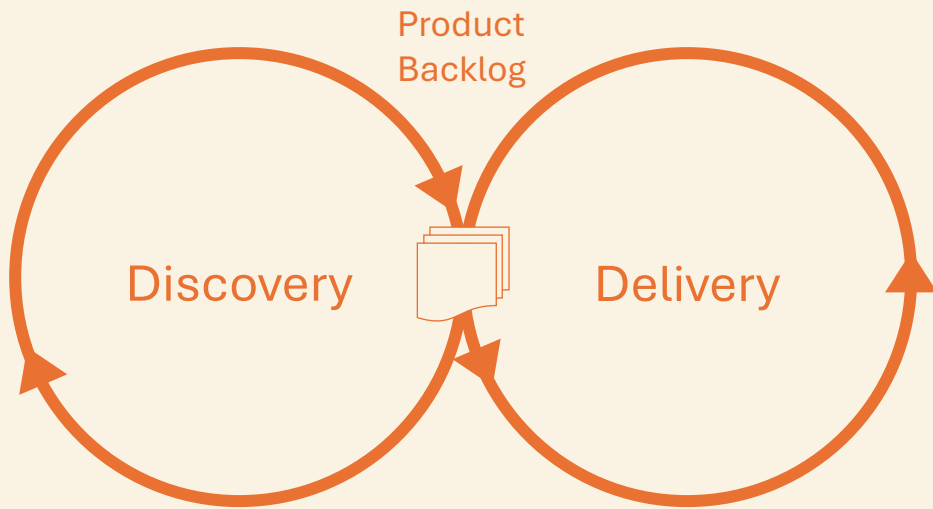
Die Kundenaktivierung
steigt auch wenn
nur ein eigenes Büro
angelegt wird



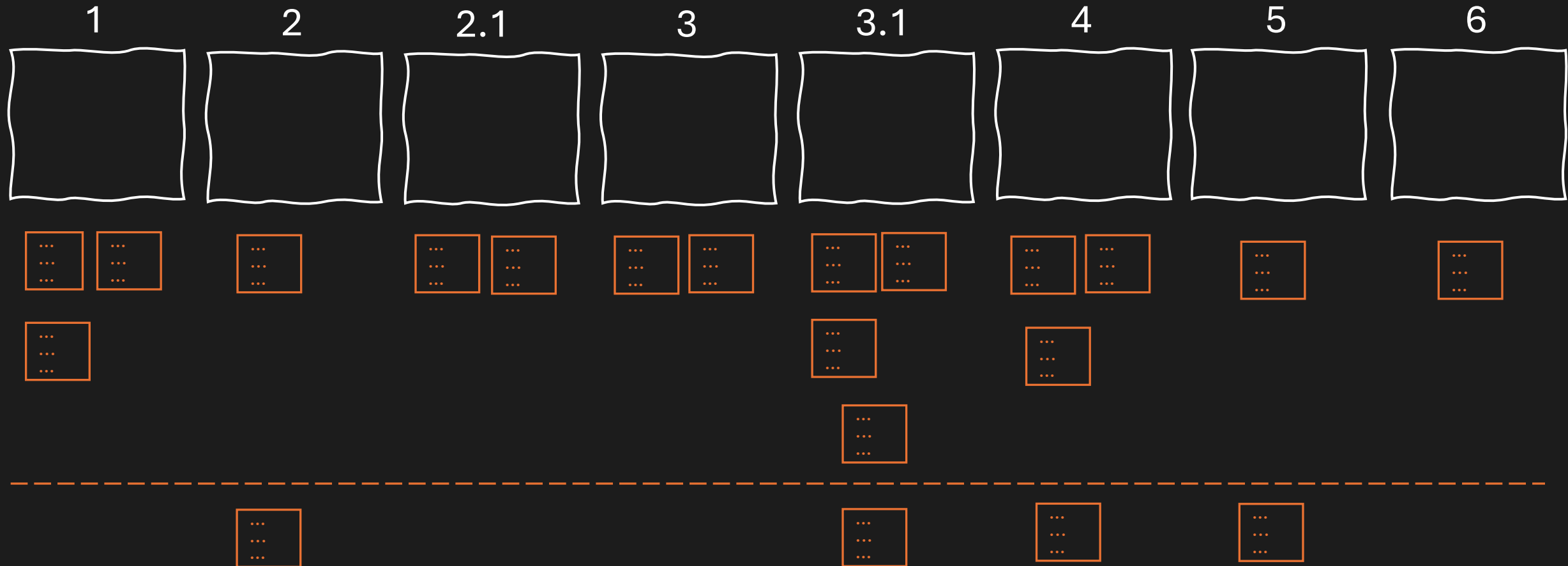
Story Mapping

Story-Entwicklung für unser Backlog ...

Als ...
möchte ich ...
um ...



Story Mapping





Als Neukunde
möchte ich eine Einführung
wie der Start ablaufen wird
um vor der Registrierung Sicherheit
zu gewinnen, was passieren
wird

Als Neukunde
möchte ich einen Begrüßungs-
dialog,
um mich orientieren zu können.

Als Neukunde
möchte ich einen kompakten
Wizard-Dialog zur
Dateneingabe,
um schnell und intuitiv einen
ersten Arbeitsplatz anzulegen.

Als Neukunde
möchte ich nach absenden
des Wizard einen Info-Dialog
um Orientierung für die
weiteren Schritte zu erhalten

Als Neukunde
möchte ich direkt meinen neu
angelegten Platz sehen
um kein weiteres Wissen über
Buuky vor der ersten Buchung
zu benötigen.

später ...

Als Neukunde
möchte ich im Dialog direkt
mehrere Standorte,
Etagen, etc. anlegen
können,
um schnell mein gesamtes Büro
anzulegen.

Als Neukunde
möchte ich im Dialog direkt mehrere
Standorte, Etagen, etc. anlegen können
um schnell mein gesamtes Büro anzulegen

 Buuky

viadee[®]
IT-Unternehmensberatung

Neukunde

möchte ich einen Begrüßungs-
dialog,
mich orientieren zu können.

Als Neukunde

möchte ich einen kompakten
Wizard-Dialog zur
Dateneingabe,
um schnell und intuitiv einen
ersten Arbeitsplatz anzulegen

Als Neukunde

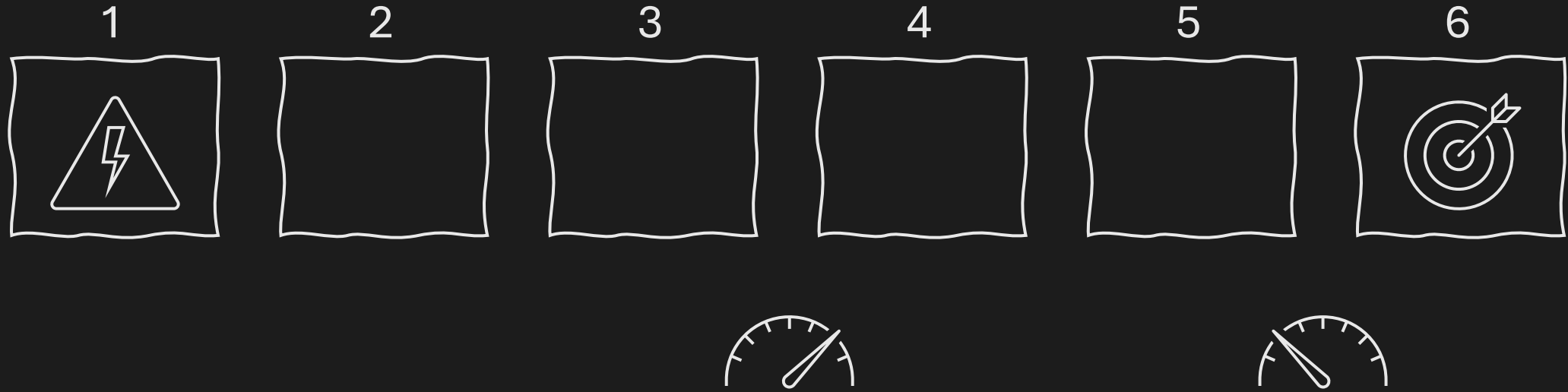
möchte ich nach absenden
des Wizard einen Info-Dialog
um Orientierung für die
weiteren Schritte zu erhalten

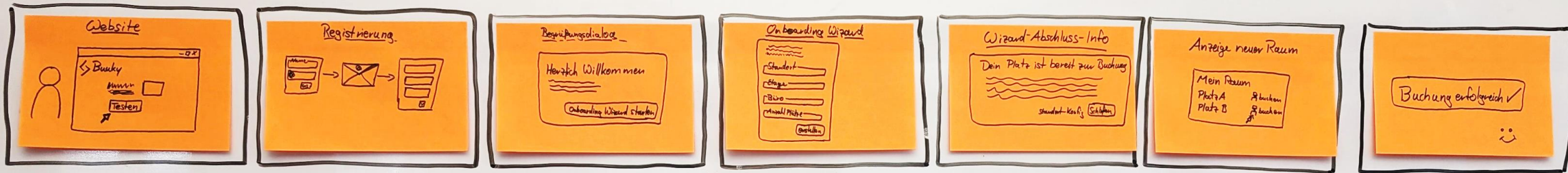
Als Neukunde

möchte ich im Dialog direkt
mehrere Standorte,
Etagen, etc. anlegen



Product Tracking





Wizard
öffnungen

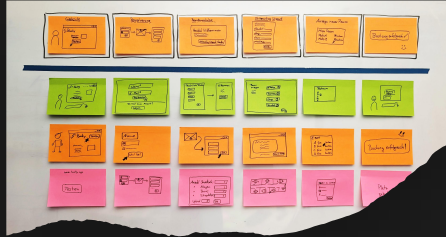
Platz-Angebote
mit Wizard

Buchungen

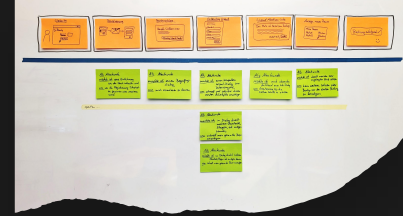
Manuelle
Platzangebote ✓

 Buuky

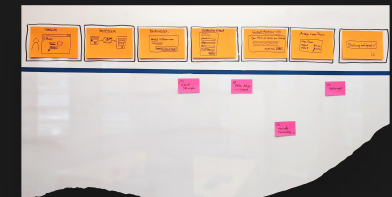
viadee®
IT-Unternehmensberatung



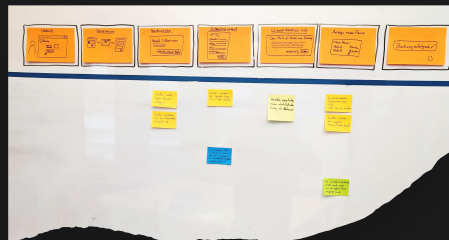
Ideation



Story
Mapping



Product
Tracking

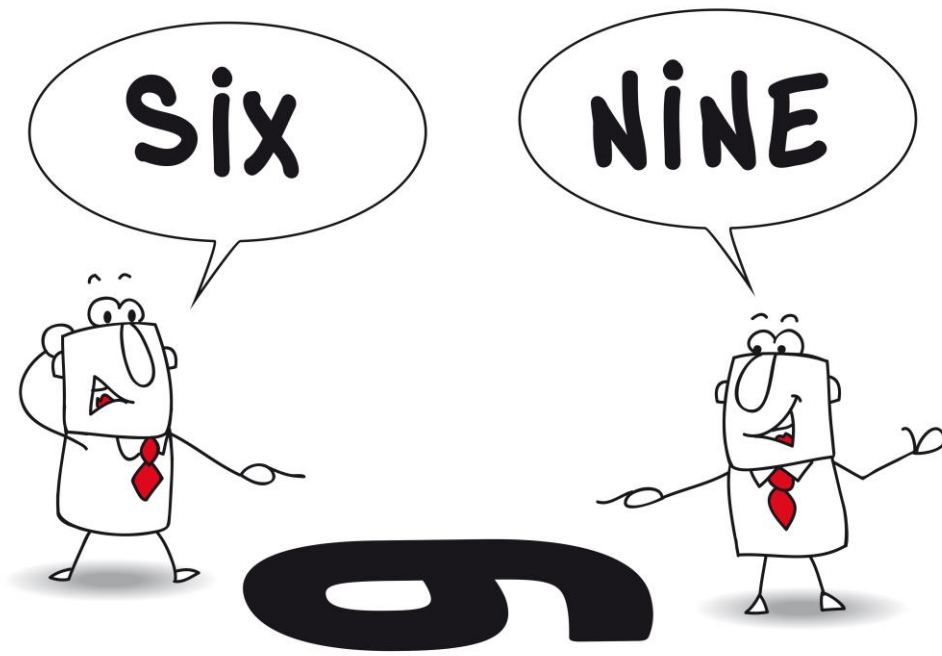


Assumption
Mapping



Pains & Gains ...





Kontext ist King



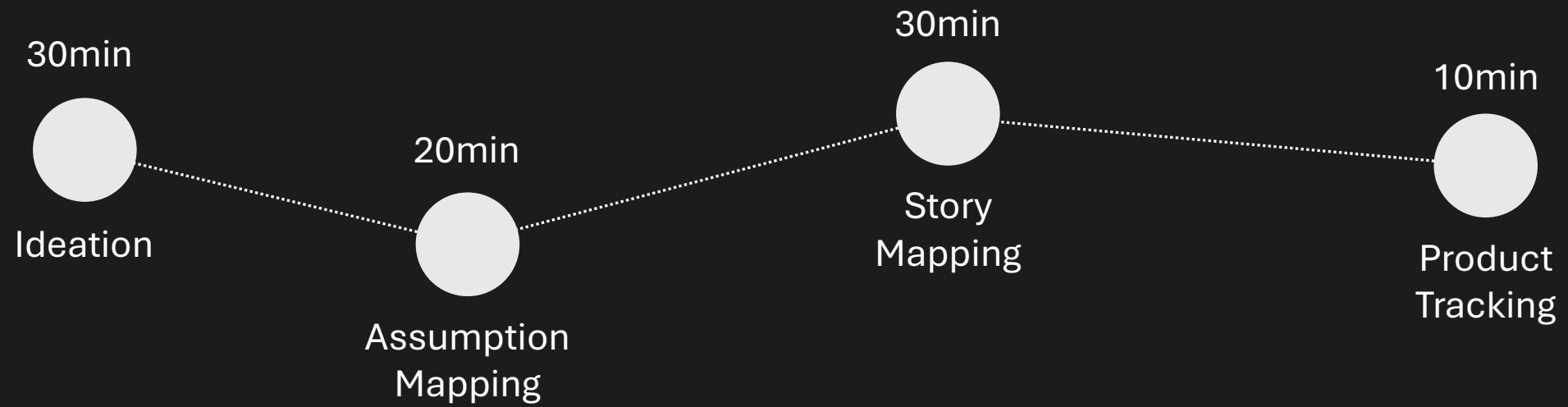
10km Storyboards



Storyboard statt Dokumentation

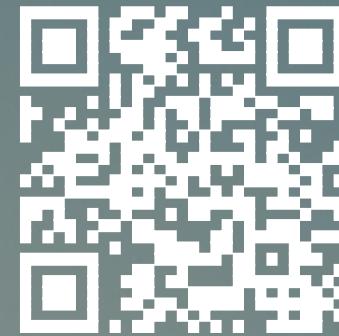


Storyboarding als Einzelarbeit



Connect your dots and draw your story

Kay.Hildebrand@viadee.de



Benjamin.Klatt@viadee.de

... oder direkt am Stand von **viadee**[®]
IT-Unternehmensberatung

