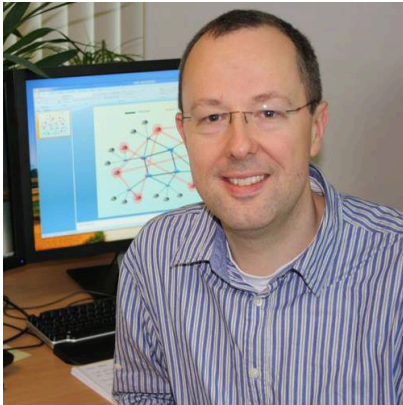


1. Übersicht der Personae



Max Meier, 45
Informatiker



Heidi Ulmer, 35
Architektin



Fritz Meister, 60
Sanitärinstallateur

2. Persona 1: Max Meier, Informatiker



Vorname, Name	Max Meier
Geschlecht	männlich
Alter	45
höchste Ausbildung	Bachelorabschluss
Beruf	Informatiker
Lebenssituation	eigenes Haus in Chur
Familie	verheiratet, zwei Kinder
Sozialer Hintergrund	obere Mittelschicht
Lebensziele	Zuhause ist da, wo man sich wohl fühlt
Hobbies	lesen, schwimmen
Vorlieben	italienisches Essen

Abneigungen	Tierquäler
Erwartungen	hofft, dass die Zeller Balzer AG seinen Wintergarten ausbauen kann
Internetaffinität (1-10)	10
Einsatz internetfähige Geräte	Handy, PC, Tablet

2.1 Kernszenarien

Max Meier möchte sich endlich um den Ausbau seines Wintergartens kümmern. Da er den Bau nicht selbst vornehmen kann, braucht er kompetente Leute, die das für ihn übernehmen. Er bevorzugt es, einen Ansprechpartner für sämtliche Anliegen zu haben. Er sucht deshalb im Internet nach einer geeigneten Baufirma. Dabei stösst er auf die Zeller Balzer Bau AG. Natürlich interessieren ihn bereits realisierte Projekte und ein Überblick über die Firmenphilosophie. Auf der Site findet er alle gewünschten Informationen.


2.2 Pain Points

- Professionelle Umsetzung
- Kostenbewusstes Bauen
- Übernahme von administrativen Massnahmen (Baueingabe etc.)

2.3 Verbesserungsmassnahmen

- Zeitmanagement in den Griff bekommen
- Sich auch mal helfen lassen

3. Persona 2: Heidi Ulmer, Auftrags-Architektin

	
Vorname, Name	Heidi Ulmer
Geschlecht	weiblich
Alter	35
höchste Ausbildung	Masterstudium

Beruf	Architektin
Lebenssituation	Loftwohnung in Zürich
Familie	ledig
Sozialer Hintergrund	obere Mittelschicht
Lebensziele	Familie gründen
Hobbies	Sport, Literatur
Vorlieben	ein gutes Buch zu einem Glas Wein trinken
Abneigungen	komplizierte Kommunikation
Erwartungen	
Internetaffinität (1-10)	8
Einsatz internetfähige Geräte	Handy, PC, Tablet

3.1 Kernszenarien

Heidi Ulmer hat kürzlich einen neuen Auftrag erhalten. Für eine Familie aus Zürich soll sie in der Lenzerheide ein Ferienhäuschen realisieren. Ihre Baupläne sind bereits abgeseget, das Baugrundstück gefunden und reserviert und die Baugenehmigung eingeholt. Nun braucht sie ein kompetentes Team, welches ihre Pläne realisiert. Sie hat bereits durch Berufskollegen von der Zeller Balzer Bau AG gehört und da der Firmenstandort unweit entfernt ist, informiert sie sich auf der Website über die Zeller Balzer Bau AG.

3.2 Pain Points

- Professionelle Umsetzung
- Kostenbewusstes Bauen
- Schwache Abweichung von den Bauplänen
- Geringer Spesenaufwand, da regionales Unternehmen

3.3 Verbesserungsmassnahmen

- Geschäftspartnern mehr Vertrauen schenken
- Offener sein für neue Ideen

4. Persona 3: Fritz Meister, Leiter Sanitärfirma

	
Vorname, Name	Fritz Meister
Geschlecht	männlich
Alter	60
höchste Ausbildung	Gebäudetechnikplaner Sanitär EFZ
Beruf	Sanitärinstallateur, Inhaber Sanitärfirma
Lebenssituation	Mietwohnung in Landquart
Familie	verheiratet, 2 Kinder
Sozialer Hintergrund	Mittelschicht
Lebensziele	Gesicherte Pension
Hobbies	Gärtnern, Kochen
Vorlieben	Selbstgemachte Konfitüre
Abneigungen	Umweltverschmutzung
Erwartungen	möchte durch eine Zusammenarbeit mehr Aufträge erhalten ohne selber Kunden zu akquirieren
Internetaffinität (1-10)	5
Einsatz internetfähige Geräte	PC

4.1 Kernszenarien

Fritz Meister ist Inhaber einer Sanitärfirma. Im Amtsblatt der Gemeinde Lenzerheide (Novitats) entnimmt er, dass ein Landwirt in Churwalden eine Sanierung für sein Bad plant. Er offeriert und erhält den Auftrag anschliessend. Die Firma Zeller-Balzer Bau AG ist für den Rohbau zuständig und gehört somit neuerdings zu seinen Partnern. Seine Internet-Affinität ist eher niedrig. Daher besucht er die Website ausschliesslich, um an die nötigen Kontaktinformationen zu gelangen. Die Website findet er über google.ch.

4.2 Pain Points

- Vermehrung von Aufträgen
- Mühe, die benötigten Informationen zu finden

4.3 Verbesserungsmassnahmen

- Sich mit neuen Technologien auseinandersetzen
- Sich vermehrt um die Lernenden kümmern