

DIN SPEC 33462:2024-10 (D)

Datenbasierte Personas

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Personas: Grundlagen und Voraussetzungen	9
4.1 Was sind datenbasierte Personas?	9
4.2 Vorteile von Personas	9
4.3 Datengrundlage und Datensicherheit	10
4.3.1 Allgemeines	10
4.3.2 Datengrundlage	10
4.3.3 Datensicherheit.....	10
4.4 Sonstige juristische Aspekte	11
5 Prozess der Erstellung datenbasierter Personas.....	11
5.1 Prozess im Überblick	11
5.2 Zieldefinition	12
5.3 Datenerfassung und -analyse	13
5.3.1 Allgemeines	13
5.3.2 Primärdaten.....	14
5.3.3 Sekundärdaten	16
5.4 Datenauswertung und Segmentierung.....	16
5.5 Persona-Modellierung	17
5.6 Erstellung von Sedcards.....	17
5.7 Validierung der Personas	19
6 Dokumentation der erstellten Personas	20
6.1 Allgemeines	20
6.2 Persona-Beschreibung.....	20
6.3 Persona-Archetypen.....	21
6.4 Einsatzszenarien und Anwendungsfälle.....	22
7 Pflege und Aktualisierung der Personas	22
7.1 Allgemeines	22
7.2 Datenaktualisierung.....	23
7.3 Feedback und Nutzerbefragungen.....	24
7.4 Relevanzüberprüfung	25
8 Einführung und Integration der Personas in den Organisationsprozess.....	25
8.1 Prozess im Überblick	25
8.2 Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter	26
8.3 Rollen und Verantwortlichkeiten	27
8.4 Integration in bestehende Prozesse.....	28
9 Arbeit mit datenbasierten Personas	29
9.1 Allgemeines	29
9.2 Anwendungsbereiche und Einsatzmöglichkeiten	29
9.3 Persona-basiertes Design und Entwicklung.....	30
9.4 Marketing und Kommunikation	30

9.5	User Experience und Customer Journey	31
10	Evaluierung und Erfolgskontrolle	32
10.1	Allgemeines.....	32
10.2	Messgrößen und KPIs	32
10.3	Erfolgskontrolle und Optimierung.....	33
	Anhang A (informativ) Arbeitshilfen.....	34
	Literaturhinweise	39

Tabellen

	Tabelle A.1 — Arbeitshilfe für die Datenerfassung und -analyse.....	34
	Tabelle A.2 — Arbeitshilfe für die Persona-Modellierung und Validierung.....	35
	Tabelle A.3 — Arbeitshilfe für die Erstellung einer Sedcard	35
	Tabelle A.4 — Arbeitshilfe für die Integration von Personas in den Organisationsprozess.....	37
	Tabelle A.5 — Arbeitshilfe für die Evaluierung und Erfolgskontrolle.....	37