

# #ENGINEERING THEDIGITALFUTURE

since 96

Martin Kohl – Fraunhofer IESE

---

Nutzerzentriertes Design und  
Kommunikation. Durch Customer  
Journeys vom Leitbild zu Maßnahmen.

# Einführung

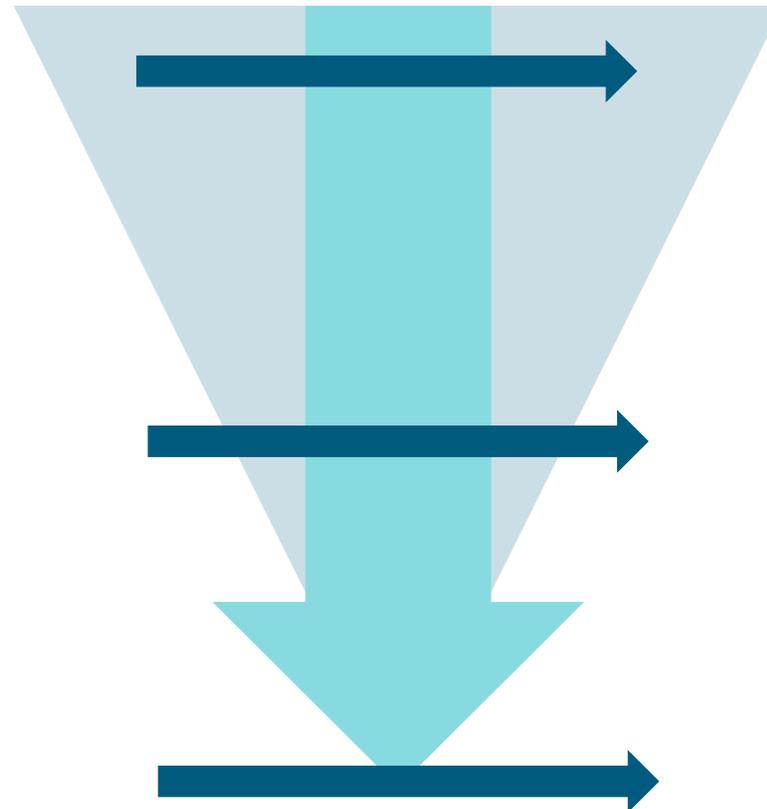
## Nachhaltige Mobilität – aber wie?

Was sind die Ziele?  
Welche Bereiche sind relevant?

Konkrete  
Nutzeranforderungen?

Wirkung in der Praxis?

Was muss sichergestellt sein,  
um Zielvision zu erreichen?



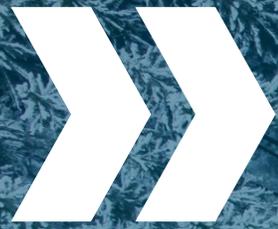
**Vision, Zielbilder und Handlungsfelder**

?

**Maßnahmen**



# Die Softwareengineering-Brille im Bereich nachhaltige Mobilität



Nutzer\*innen und ihre  
Bedürfnisse müssen in den  
Mittelpunkt gestellt werden«

**Bedarf**

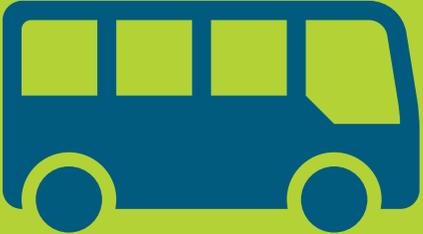
Bedarf

Bedarf



Bedarf

Bedarf



Bedarf

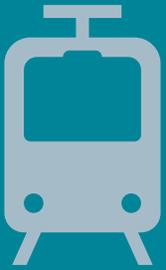
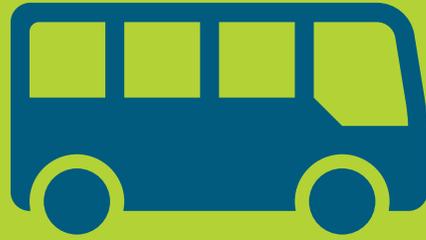
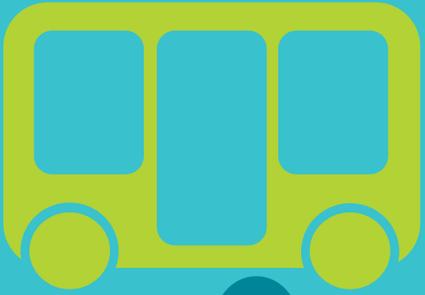


Bedarf



Bedarf

Bedarf





**Sehr relevant für präzise  
Leitbilder und  
Maßnahmenentwicklung**

# »Mobilitätswende 2030« Vom Linienbus zur öffentlichen Mobilität der Zukunft

---

# Studie für DB Regio Bus 2022

## Fraunhofer IESE und Fraunhofer IML

Wie kann ein attraktiver, straßengebundener ÖPNV 2030 aussehen?

- Vision und Zielbild 2030
- Herausarbeiten von konkreten Handlungsfeldern
- Kommunikation und Darstellung

Ergebnispräsentation (Video)



Studie zum Download



A man in a plaid shirt is pointing at a screen in a meeting room. The room has a large window with a view of a building and trees. The image is overlaid with a blue and green gradient and a grid pattern.

# Customer Journey als zentrales Kommunikationsvehikel

# Customer Journey als zentrales Kommunikationsvehikel

Mit Prosa von Herausforderungsbeschreibung und positiven Zukunftsvision

---

„Leonie und Emma wohnen mit ihren Eltern Hans und Melanie Wattscheid in Landhausen – einem kleinen Ort mit ca.12.000 Einwohnern, etwas ländlich gelegen. Trotz der etwas ländlicheren Lage ist die nächstgrößere Stadt Grünburg mit ihren 110.000 Einwohnern binnen 15 Minuten mit dem Auto zu erreichen. Eigentlich eine schöne Situation für alle: Wohnen auf dem Land und dennoch stadtnah.“

Studie beschreibt einen Tagesablauf aus Sicht der beiden Schwestern Leonie und Emma inkl.:

- Gedanken und Gefühle
- Abwägungen und Entscheidungsfindung
- Wahrnehmungen während des Tages

# Customer Journey als zentrales Kommunikationsvehikel

## Prosahafte Erzählung

Ein Tag im Leben von Leonie (2022):

- Informiert dank Echtzeitauskunft
- Leonie vertritt ihre Werte
- Leonie plant ein Treffen mit ihren Freund\*innen
- Mit Verspätungen muss man rechnen
- Eigenes Auto ja oder nein?



# Customer Journey als zentrales Kommunikationsvehikel

## Prosahafte Erzählung

Ein Tag im Leben von Emma (2030):

- On-Demand Service: mitfahren ab der Haustür und wann man möchte
- Hohe Taktung: der Bus kommt gleich
- Mobilitätshubs mit Aufenthaltsqualität: flexibel und spontan
- Busspur & autoarme Städte: schnell am Ziel
- Serviceangebot im Bus: so wird Busfahren besonders
- Ein Preis für alles: volle Kostenkontrolle
- Mobilitätsgarantie: zuverlässig ans Ziel kommen

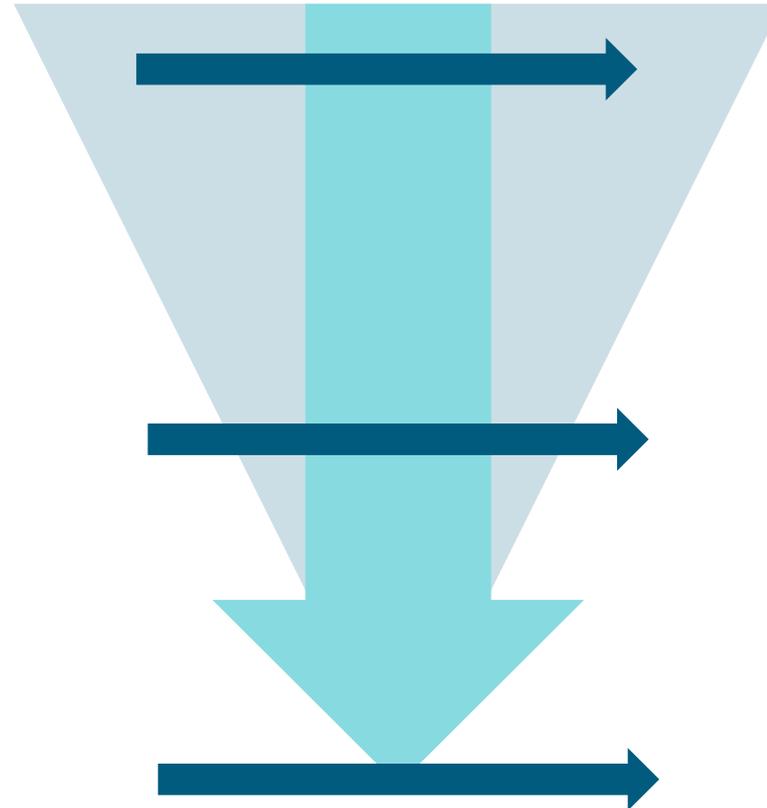


# Vorgehensweise

Was sind die Ziele?  
Welche Bereiche sind relevant?

Konkrete  
Nutzeranforderungen, Wirkung  
in der Praxis

Was muss sichergestellt sein,  
um Zielvision zu erreichen?



**Vision, Zielbilder und Handlungsfelder**

**Customer Journeys**

**Maßnahmen**

# Leitbild, Mobilitätspläne und Softwareengineers?

## Fazit

---

Leitbilder oft zwar für DomänenexpertInnen gut zu lesen, für Laien jedoch oft wenig greifbar

Customer Journey hat geholfen:

- Herausforderungen (Status quo als auch in Zukunft) präzise zu ermitteln
- sich konkret mit dem Zielbild zu befassen

Formulierte Story gibt **positive** Vision für 2030

„Alles“ wird greifbar – Akzeptanz erhöht & Maßnahmen können viel besser formuliert werden

# Kontakt

---

Martin Kohl

Smart City Engineer

Tel. +49 631 6800-2111

[Martin.Kohl@iese.fraunhofer.de](mailto:Martin.Kohl@iese.fraunhofer.de)

Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software

Engineering IESE

Fraunhofer-Platz 1

67663 Kaiserslautern

[www.iese.fraunhofer.de](http://www.iese.fraunhofer.de)



Fraunhofer-Institut für Experimentelles  
Software Engineering IESE

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit

---