

02 Die Problem Statement Map

Eine Problem Statement Map ist ein Werkzeug, um ein Problem klar zu definieren und die verschiedenen Aspekte, die es beeinflussen, sichtbar zu machen. Sie hilft, die Ursache des Problems, betroffene Nutzer, deren Bedürfnisse und die Auswirkungen des Problems zu analysieren.

Das Ergebnis - die Map - wird in einem Teamprozess entworfen und über das Projekt hinweg gepflegt. In der Phase des Scoping sind es vor allem Annahmen, die getroffen werden, um die Stossrichtung festzulegen.

Beispiel 2: Problem Statement Map aus „Collaborative UX Design“

Das Beispiel beschreibt den UX-Design Pfad für die fiktive Firma 4Service. Es geht dabei um die Überarbeitung einer bestehenden Software für die Kundenverwaltung. Konkret ist die Optimierung der Leistungserfassung angesagt. Als Teilergebnis des Scoping-Workshop resultiert die dargestellte Map.

Nutzende	Probleme	Lösungsansätze	Metriken	Stakeholder	Randbedingungen	Risiken
Mitarbeitende	Reklamationen zu Rechnungen	Einfachere Erfassungsmasken	Pro 20 Rechnungen maximal eine Reklamation	Produktmanagement	Keine Änderung in der Datenbank	Performance
Projektleitung	Zu wenig verrechenbare Stunden	App für Smartphones	5% mehr verrechenbare Stunden	Support und Schulung	Keine native Lösung für Smartphones	Zu unterschiedliche Kundenbedürfnisse
Teamleitung	Keine App für Smartphones		Weniger als 10 Minuten für Erfassung pro Tag	Verkauf und Marketing		
Personalleitung	Erfassung ist zeitaufwendig					

Abb. 2-2: Problem Statement Map



© René Probst

From:

<https://wiki.bzz.ch/> - BZZ - Modulwiki

Permanent link:

https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322_2025/learningunits/lu02/theorie/lu2-kapitel_2

Last update: 2025/09/03 11:09

