

# 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

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

## **Tabellen**

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