

# Praktische Tätigkeiten des Product Owners



Dr. Jonathan Ufer  
[jonathan.ufer@capgemini.com](mailto:jonathan.ufer@capgemini.com)

5. Februar 2021

Praxistag für Agilität und Skalierung in der öffentlichen Verwaltung

**Capgemini** 



Ich, der Referent Jonathan Ufer, bestätige bei der Erstellung meiner Präsentation die rechtlichen/urheberrechtlichen Vorgaben für die Nutzung von Werken Dritter beachtet zu haben.

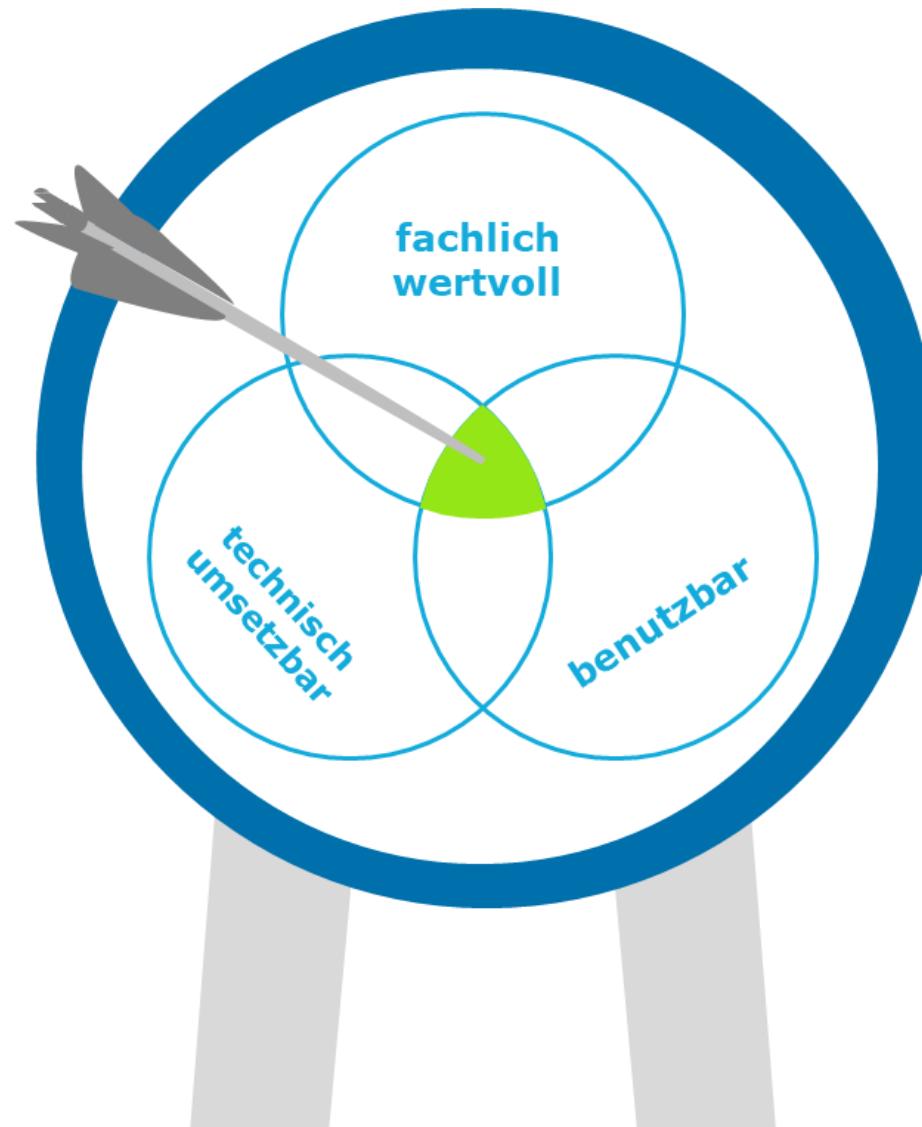
Ich versichere, dass für den Fall der Nutzung fremder Werke in meiner Präsentation die erforderlichen Lizenzen / Genehmigungen eingeholt wurden.

Ich bin Urheber der Präsentation und zu erreichen unter:

Capgemini Deutschland GmbH, Jonathan Ufer, Gustav-Heinemann-Ufer 72a, 50968 Köln

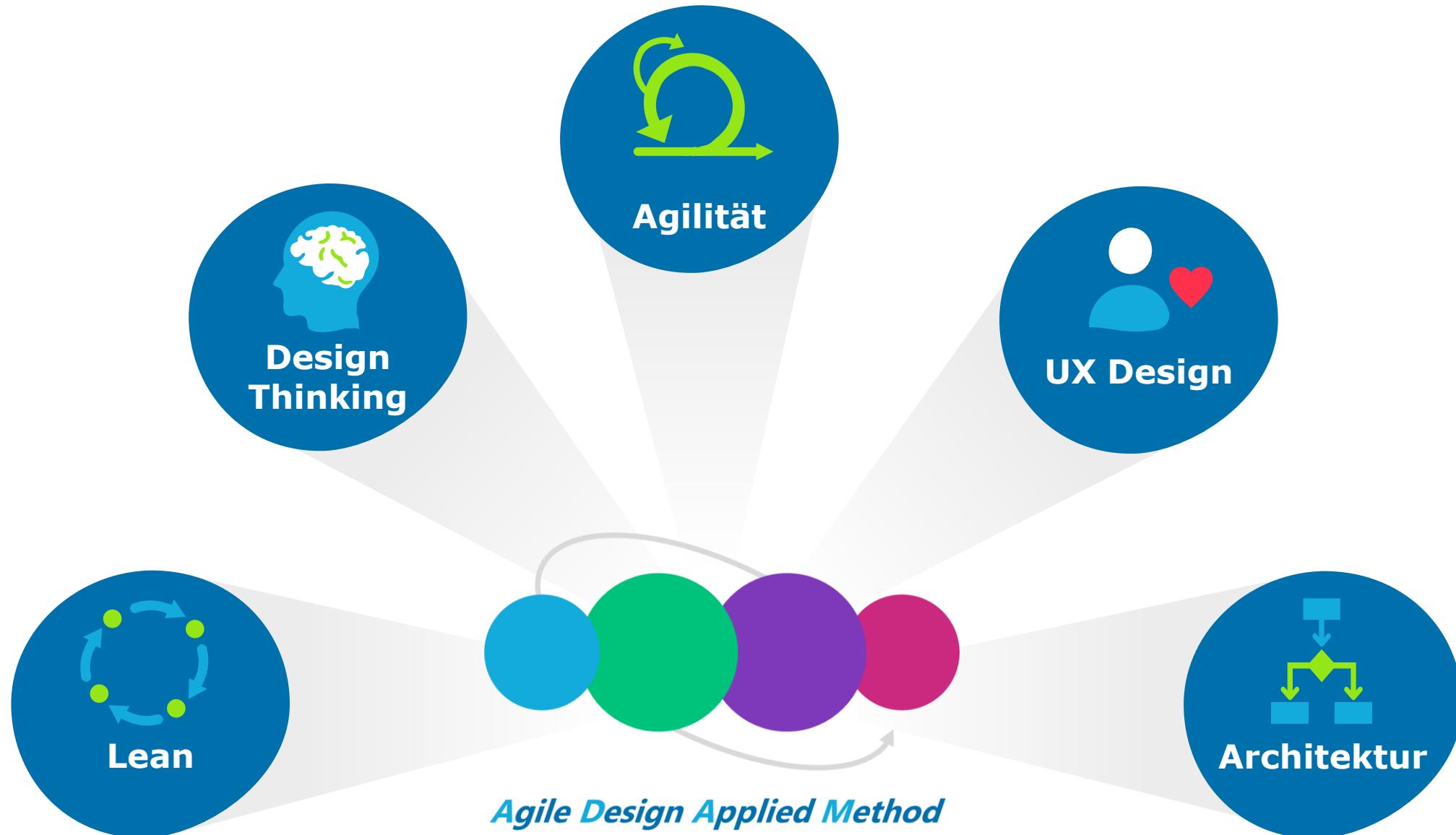


# Erfolgskriterien für digitale Produkte





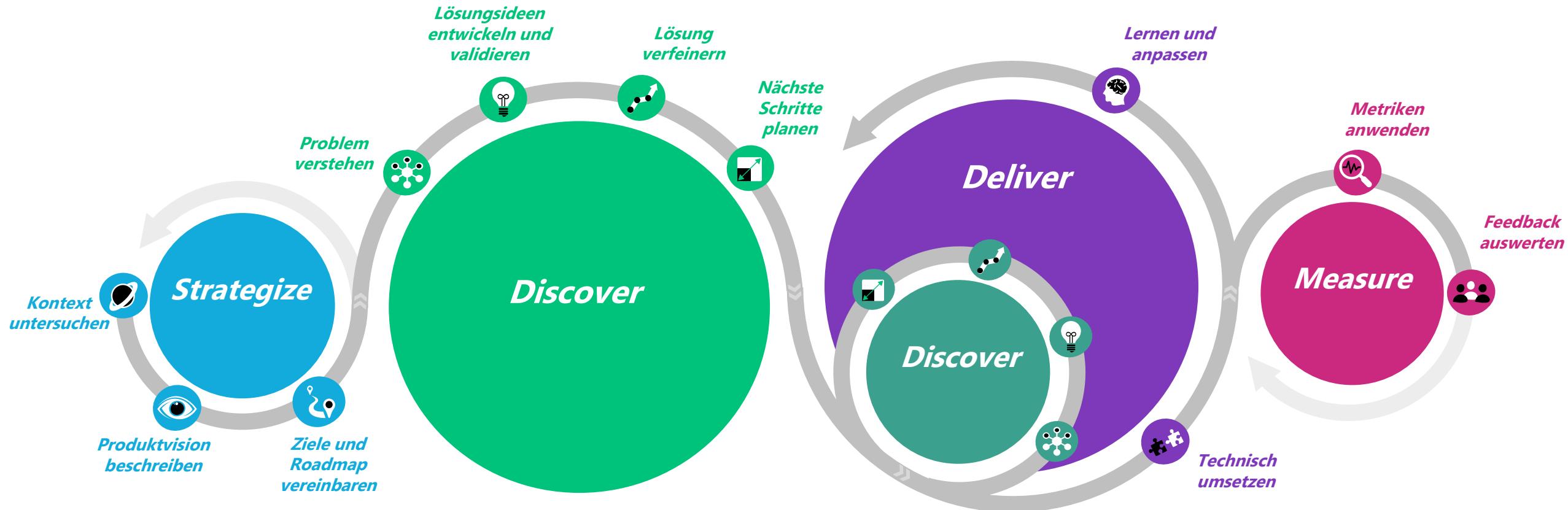
# Kombination verschiedener Disziplinen



*Agile Design Applied Method*



# Übersicht über die Tätigkeiten



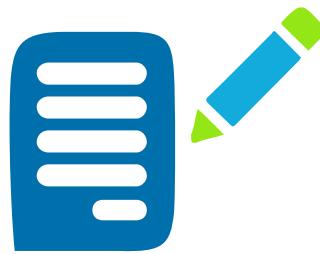
*Agile Design Applied Method*



# Fiktives Beispiel: "Corona Kultur-Hilfe"



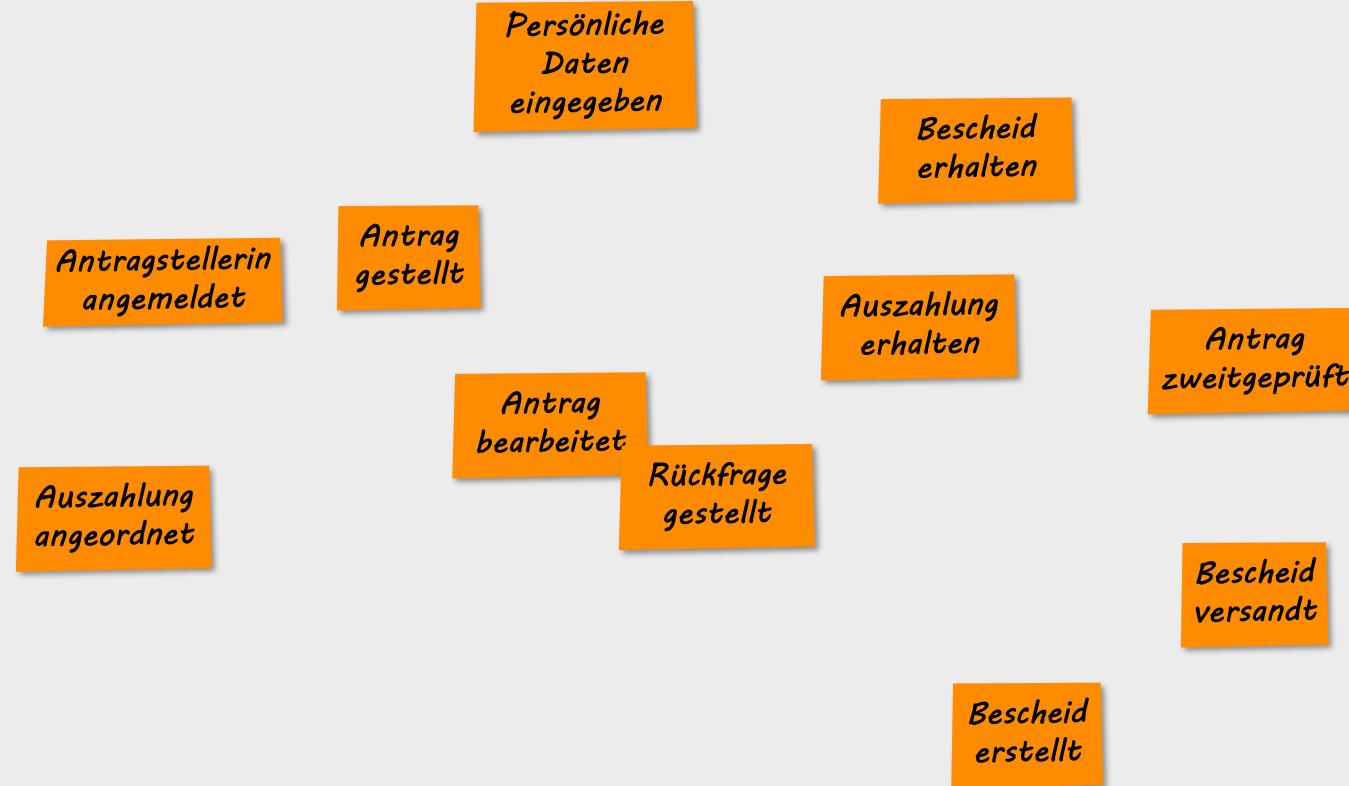
Antragstellerin  
(Kulturschaffende)



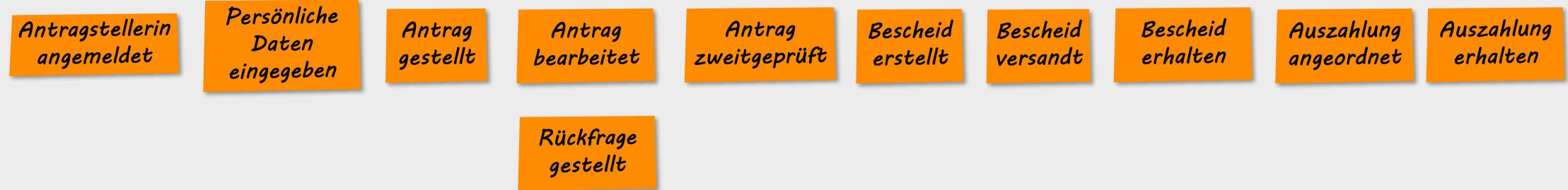
Antrag



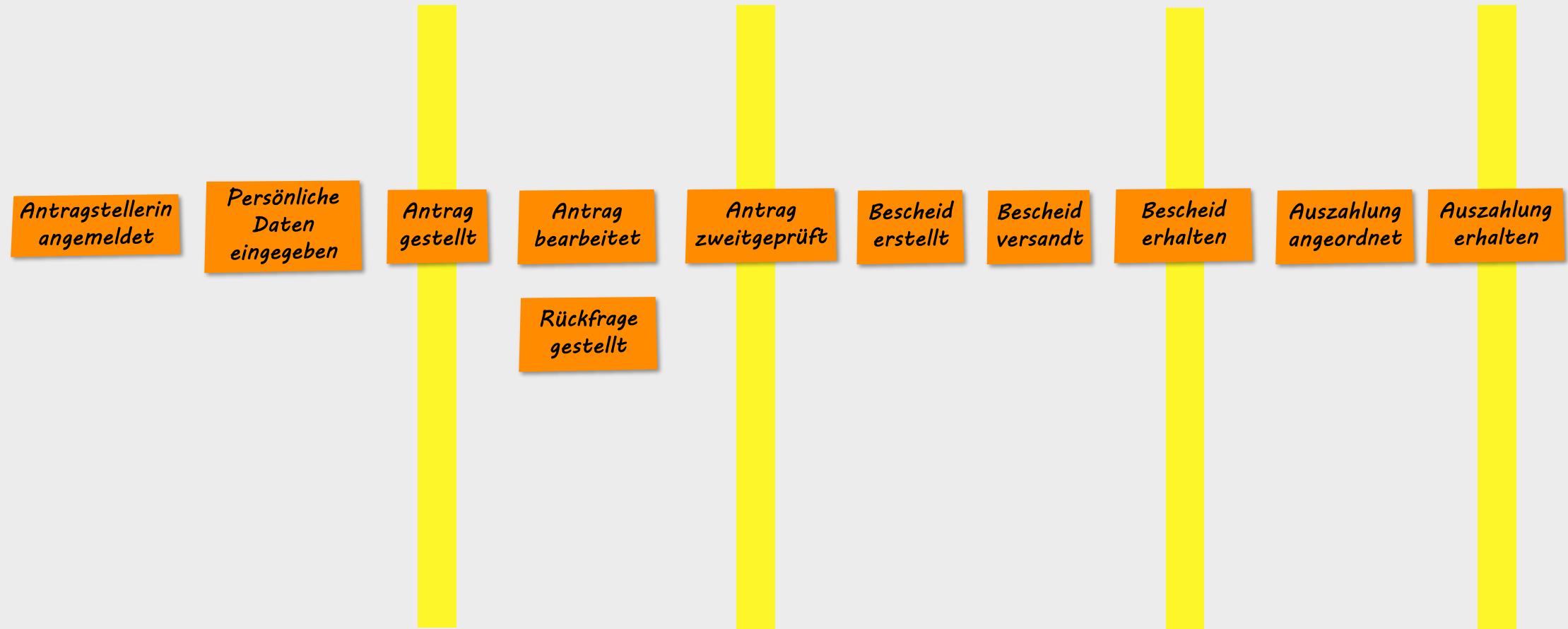
Sachbearbeiterin  
(Behörde)



Ereignis

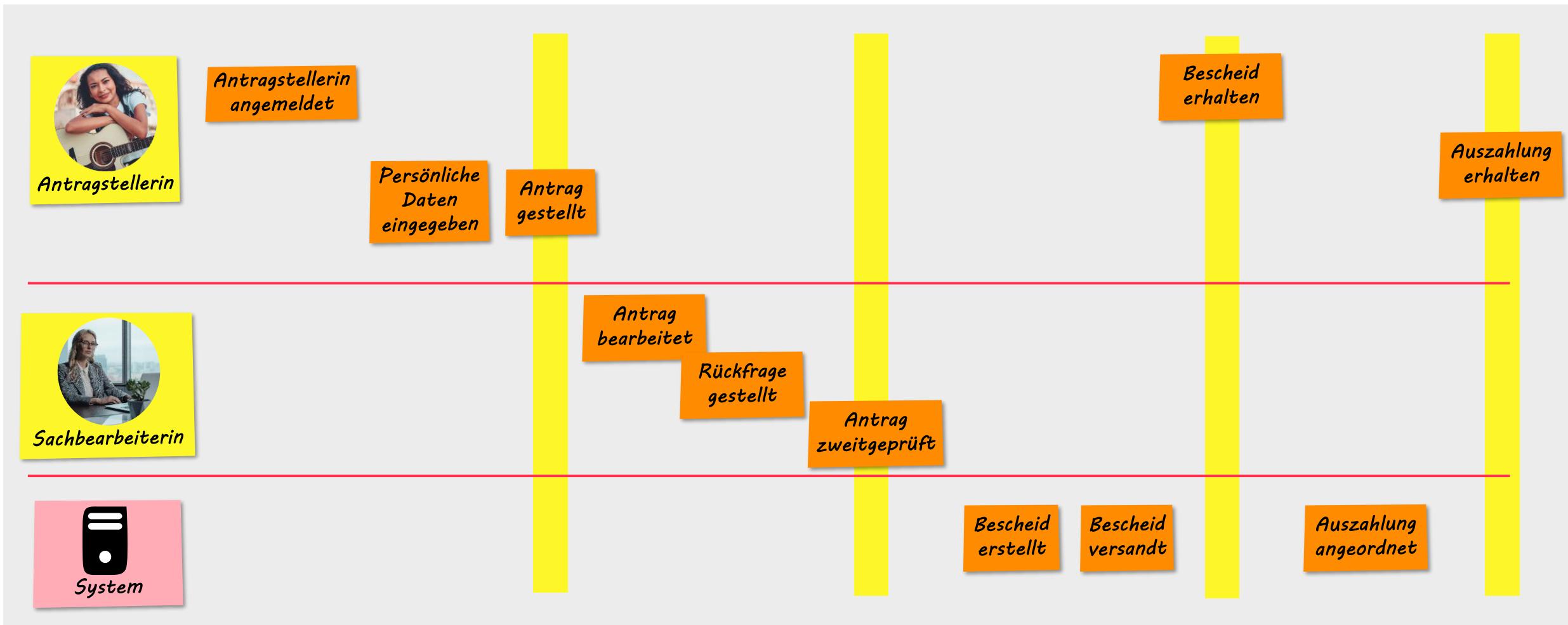


Ereignis



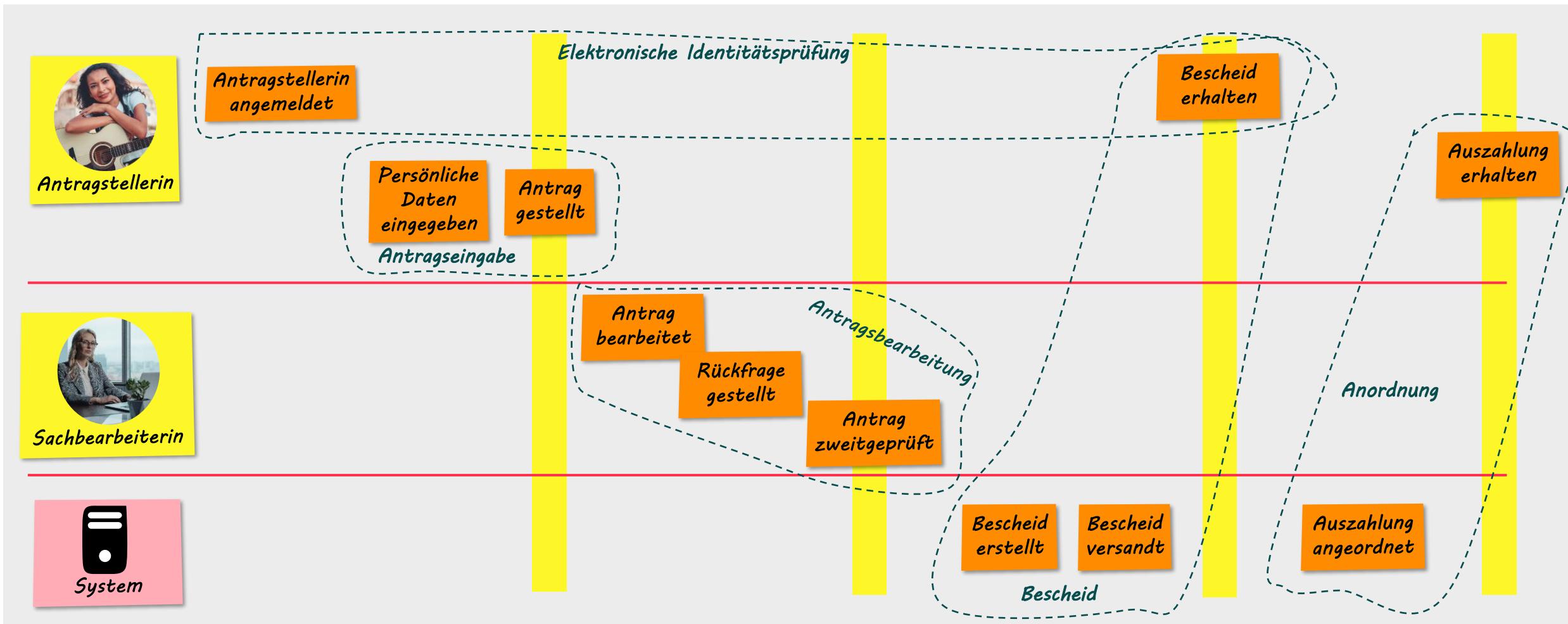
Wichtiges Ereignis

Ereignis





# Big Picture Event Storming



Thema

System

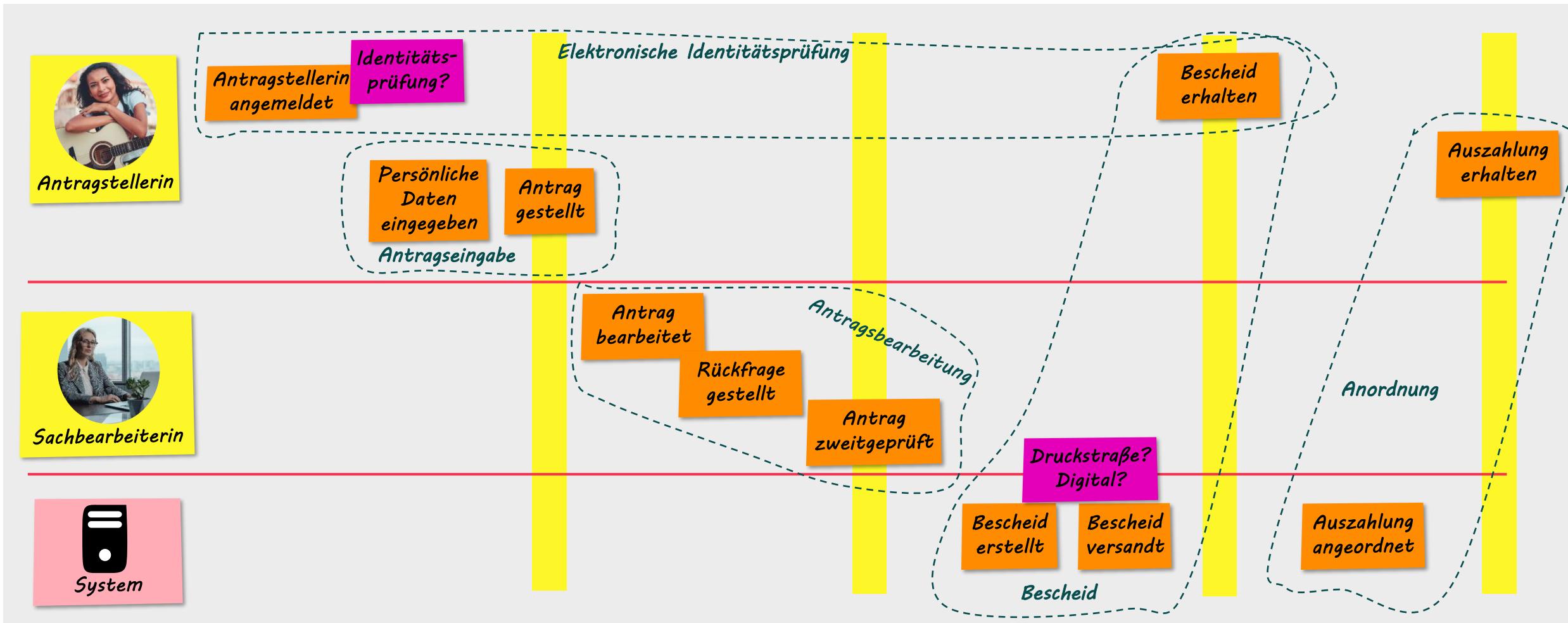
Benutzer

Wichtiges Ereignis

Ereignis



# Big Picture Event Storming



Herausforderung / Risiko

Thema

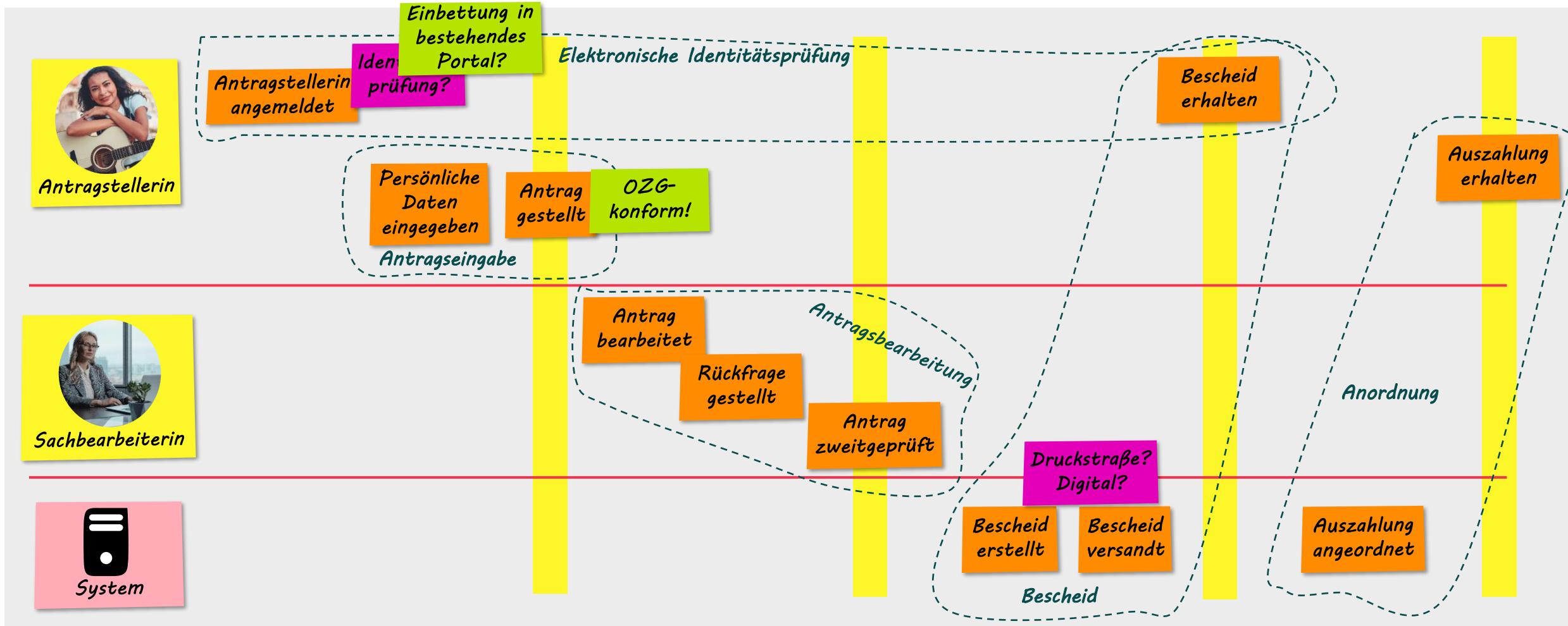


Wichtiges Ereignis

Ereignis



# Big Picture Event Storming



Chance

Herausforderung / Risiko

Thema



Wichtiges Ereignis

Ereignis



## Vision

Corona Kultur-Hilfe: Schnelle und faire Verteilung von finanzieller Unterstützung für Kulturschaffende während der Corona-Pandemie



### Benutzer-Zielgruppe

Kulturschaffende



### Bedürfnisse

Schnelle finanzielle Unterstützung

Schnelle Planungssicherheit

Effiziente Antragsbearbeitung

Fachlich korrekte Antragsbearbeitung



### Produkt

Web-Anwendung zur Antragsstellung

Web-Anwendung zur Antragsbearbeitung

Elektronische Bescheiderstellung und Bescheidzustellung



### Fachliche Ziele

Soziale Gerechtigkeit

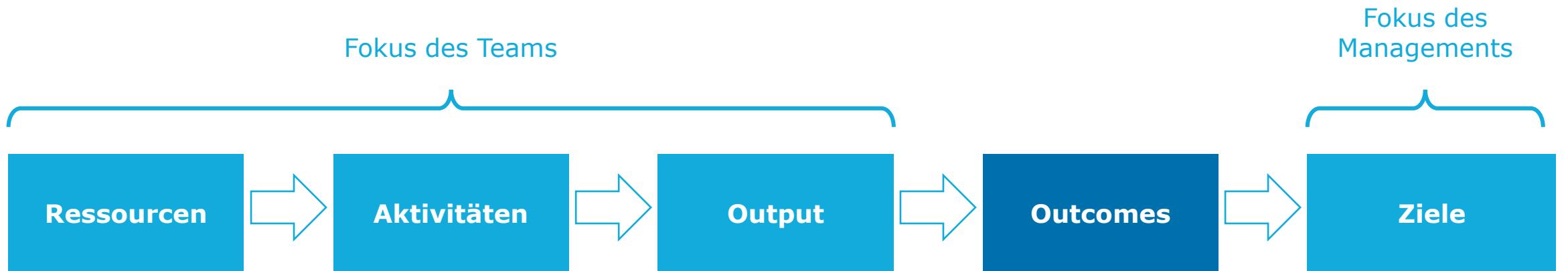
Größere Akzeptanz für Corona-Maßnahmen der Regierung

Verwaltungsleistungen elektronisch anbieten (OZG)

Prozesse beschleunigen



# Outcomes over Output



“ Outcomes are the human behaviors that drive business results.

(Josh Seiden)

Kulturschaffende  
stellen ihren Antrag  
online

Sachbearbeiter bearbeiten  
Anträge innerhalb kurzer  
Zeit

Sachbearbeiter  
ordnen weniger  
Auszahlungen  
manuell an

Sachbearbeiter stellen  
weniger Rückfragen an die  
Antragsteller

Soziale  
Gerechtigkeit

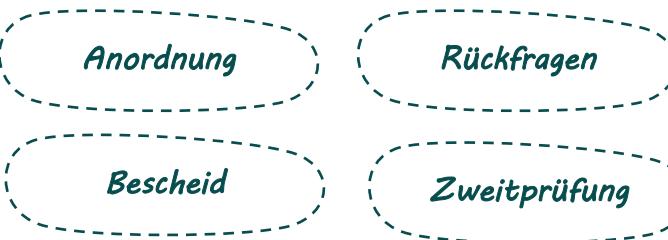
Größere Akzeptanz  
für Corona-Maßnahmen  
der Regierung

Verwaltungsleistungen  
elektronisch anbieten  
(OZG)

Prozesse  
beschleunigen



# Outcome-orientierte Roadmap



Kulturschaffende  
stellen ihren Antrag  
online

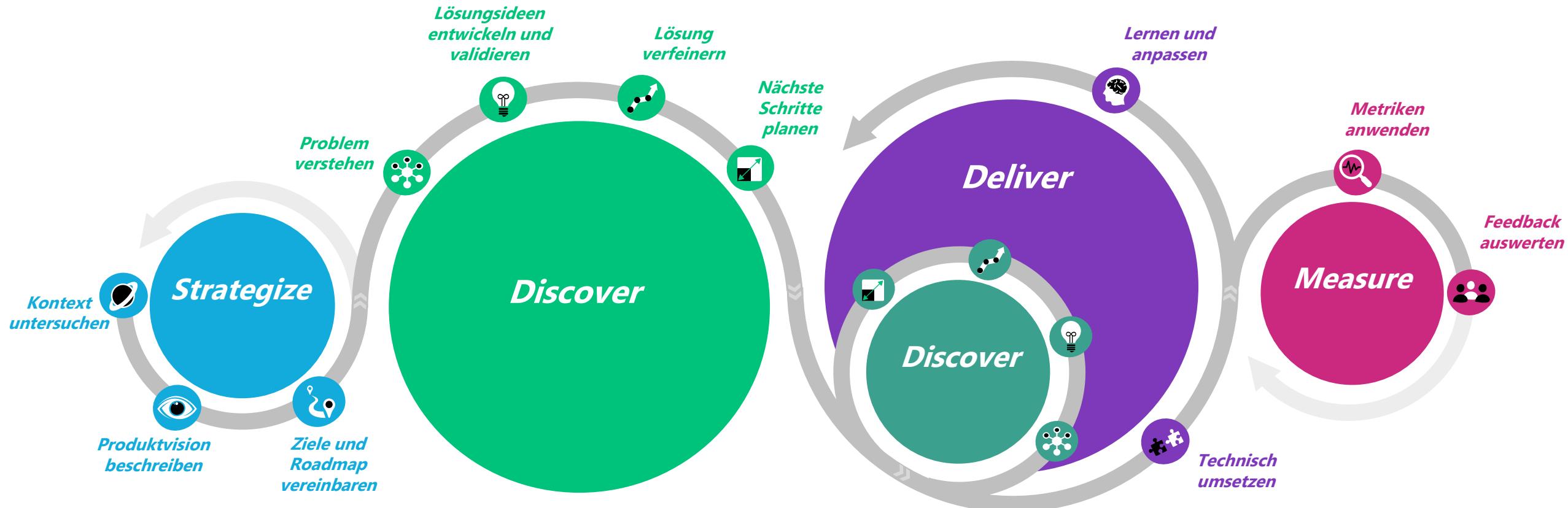
Sachbearbeiter  
bearbeiten Anträge  
innerhalb kurzer  
Zeit

Sachbearbeiter  
ordnen weniger  
Auszahlungen  
manuell an

Sachbearbeiter  
stellen weniger  
Rückfragen an die  
Antragsteller



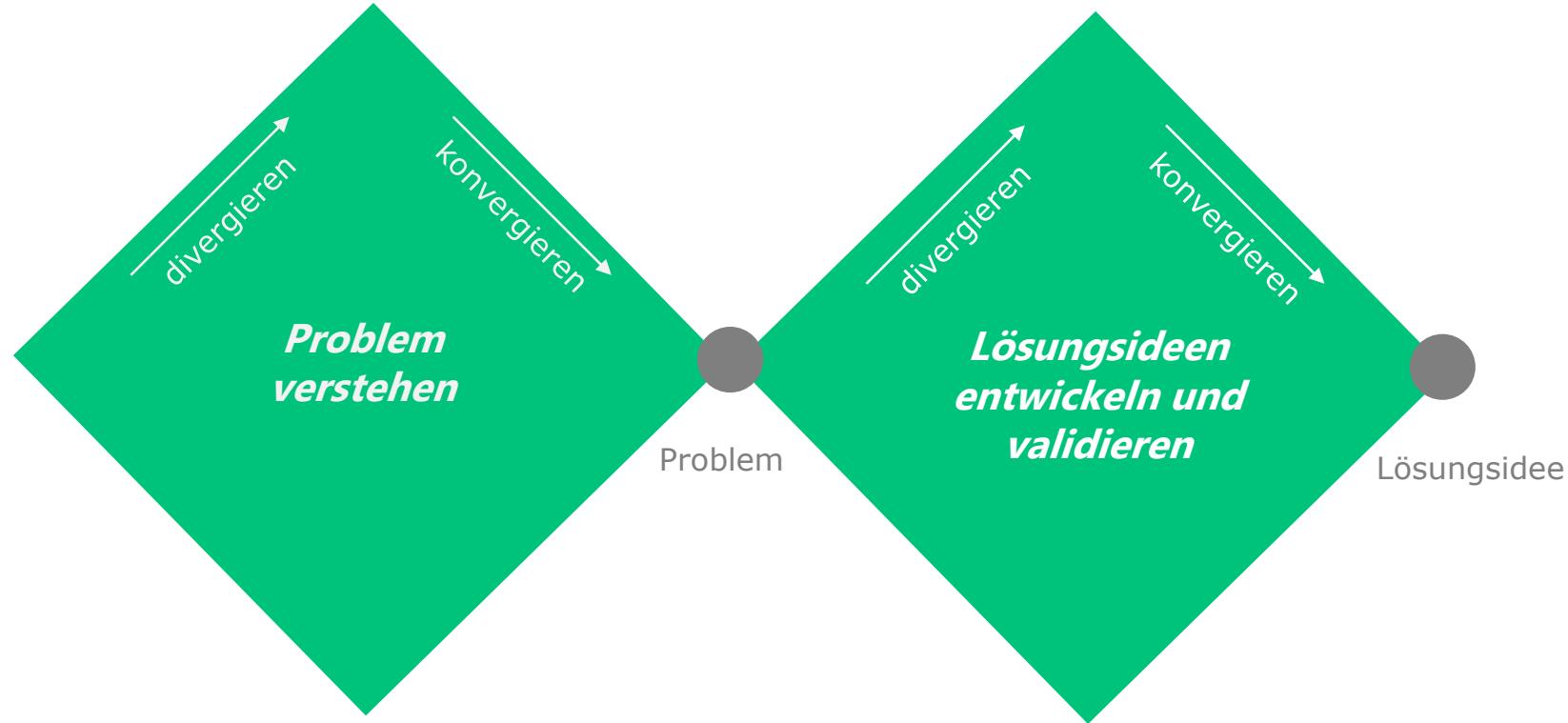
# Übersicht über die Tätigkeiten



*Agile Design Applied Method*



# Design Thinking





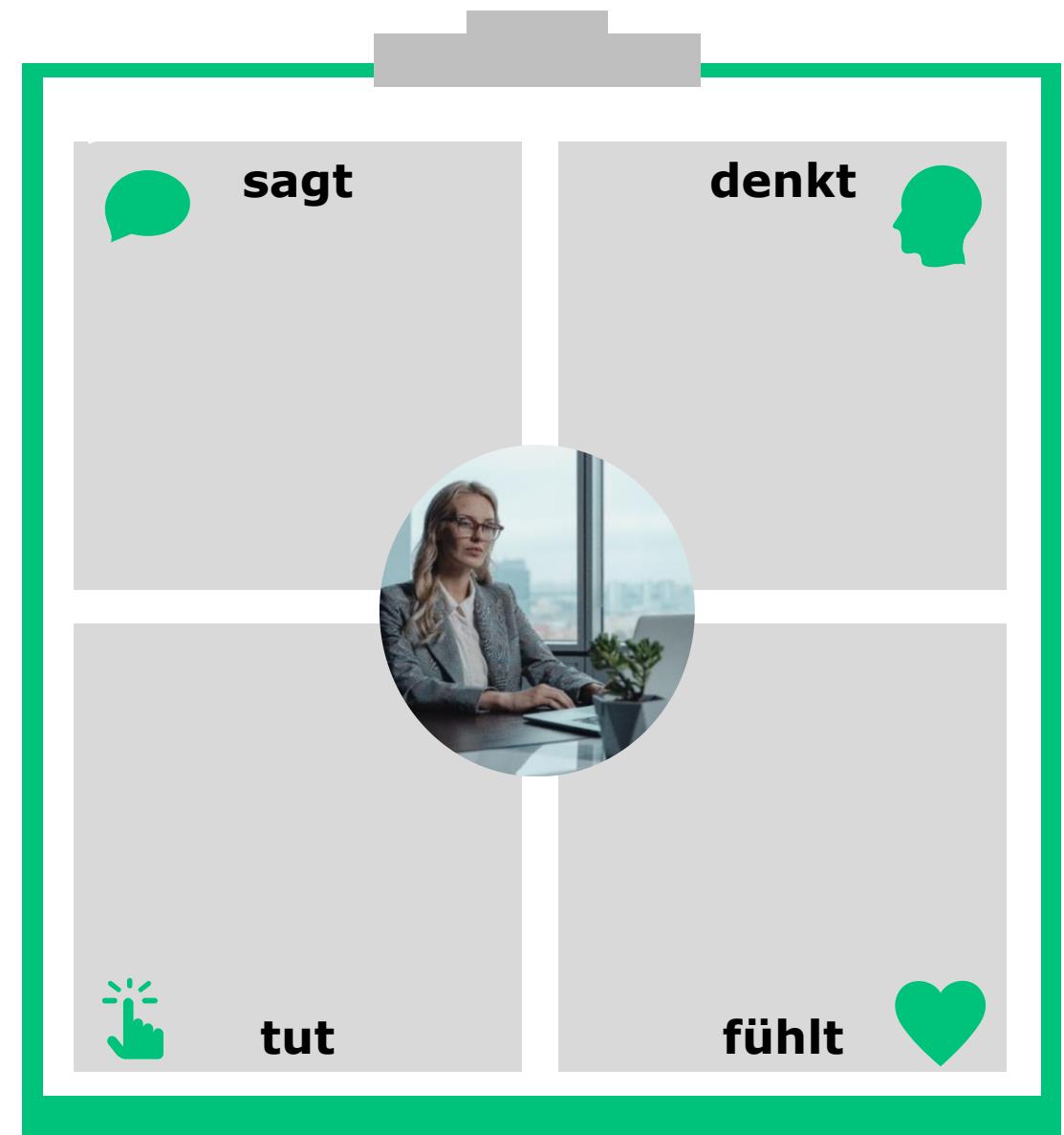
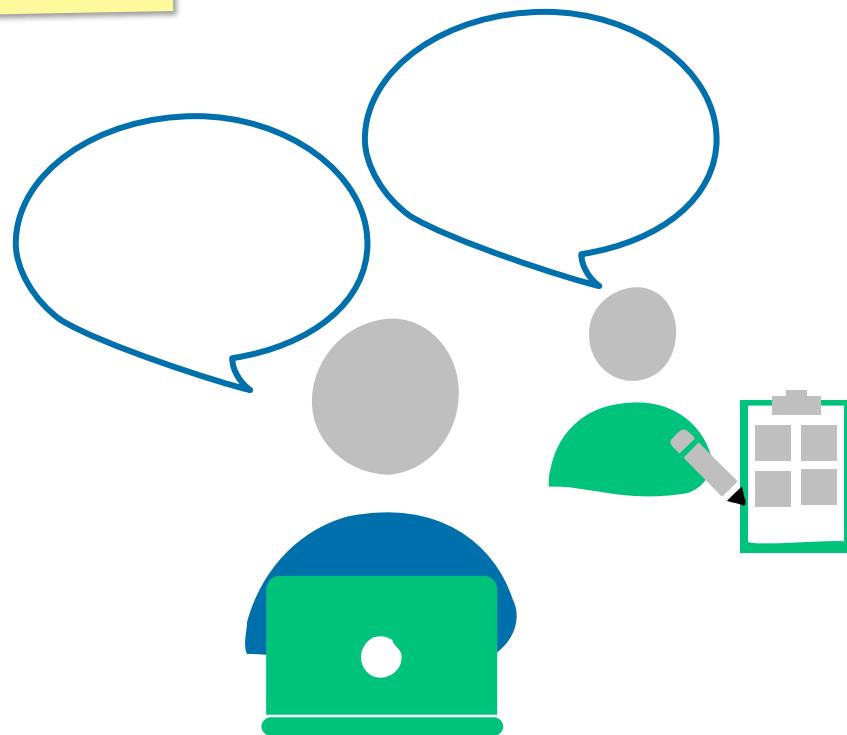
Problem  
verstehen

# Contextual Inquiry & Empathy Mapping



Rückfragen

Outcome:  
Sachbearbeiter  
stellen weniger  
Rückfragen an die  
Antragsteller





*Lösungsideen entwickeln  
und validieren*



# Ideenfindung

Rückfragen

*Outcome:  
Sachbearbeiter  
stellen weniger  
Rückfragen an die  
Antragsteller*



*Integrierter  
Hilfetext*



*Chat-Bot*



*Schnittstelle zu  
Nachbarsystem*



*Plausibilisierung  
vor Antragsabgabe*



*Strukturierte  
Eingabemaske*



*Verbesserung des  
Rückfrage-Prozesses*

*Zu viele  
Rückfragen zu  
Einkünften im  
letzten  
Kalenderjahr*



...



Lösungsideen entwickeln  
und validieren

## Prototypen





*Lösungsideen entwickeln  
und validieren*

## Test der Prototypen





# User Story Mapping



Antragseingabe



Persönliche Daten  
eingeben

Antragsdaten  
eingeben

Einkünfte  
eingeben

Antrag abgeben

Empfangsbestätigung

Erzählfluss

Minimum Viable Product

Persönliche Daten  
manuell eingeben

...

Einkünfte als Freitext  
eingeben

Antrag abgeben

Empfangsbestätigung  
im Browser anzeigen

Varianten  
Alternativen  
Details

Persönliche Daten  
aus Stammdaten  
übernehmen

Antragsdaten  
zwischenSpeichern

Einkünfte  
strukturiert eingeben

Antrag plausibilisieren

Empfangsbestätigung  
per Mail versenden

Schnittstelle zu  
Stammdatensystem

Sicherheitsabfrage

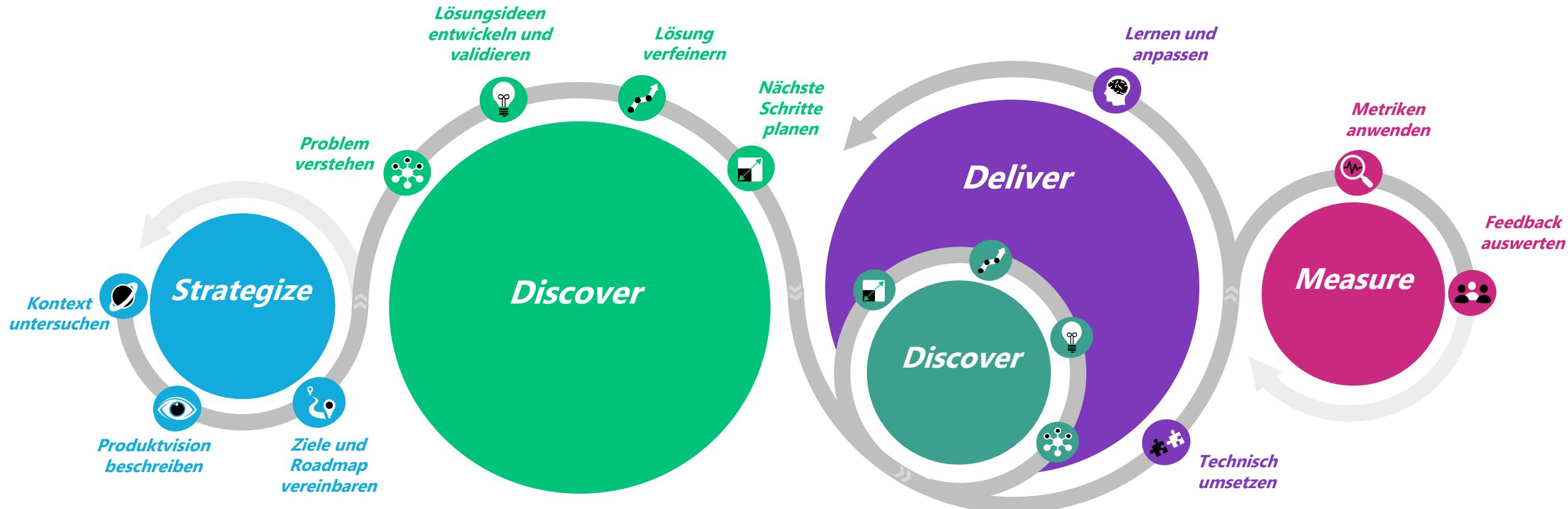
Gesendete  
Antragsdaten  
anzeigen

Prio  
hoch

Prio  
niedrig



# Übersicht über die Tätigkeiten



***Agile Design Applied Method***



# Literaturempfehlungen



- Marty Cagan: Inspired
- Jeff Gothelf & Josh Seiden: Lean UX
- Jake Knapp: Sprint
- Michael Lewrick: Design Thinking Playbook
- Jeff Patton: User Story Mapping
- Roman Pichler: Strategize
- Josh Seiden: Outcomes Over Output



**People matter, results count.**

This presentation contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.

Copyright © 2020 Capgemini. All rights reserved.

## About Capgemini

Capgemini is a global leader in consulting, digital transformation, technology and engineering services. The Group is at the forefront of innovation to address the entire breadth of clients' opportunities in the evolving world of cloud, digital and platforms. Building on its strong 50-year+ heritage and deep industry-specific expertise, Capgemini enables organizations to realize their business ambitions through an array of services from strategy to operations. Capgemini is driven by the conviction that the business value of technology comes from and through people. Today, it is a multicultural company of 270,000 team members in almost 50 countries. With Altran, the Group reported 2019 combined revenues of €17billion.

Learn more about us at

[www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)