



SwissLife
Select

Usability als Akzeptanz-Treiber bei Swiss Life Select Tools

Wien, 20. Mai 2016 | UXCamp Vienna | Thorsten Hoffmann



- Leitung „Digitale Services“
- Verantwortlich für Digitalisierung des Unternehmens in Vertriebs- und Marketingprozessen
- Digitale Services besteht aus Produktmanagern und Digital Marketeers



- Treiber für Mobile Know-How in Österreich
- Förderer von Mobile Ideen, Konzepte, Diskussionen und Fachvorträge in Österreich
- MobileMonday Präsident von 2011-2014, 4x Fach-Events im Jahr

Swiss Life Select Österreich

- Österreichs größter Finanzdienstleister
- Beratungsleistung durch selbständige Berater im Bereich **Vorsorgen, Versichern, Finanzieren, Veranlagen**
- Swiss Life Select Österreich begleitet Ihre Kunden in ein längeres, selbstbestimmtes Leben
- Tochter der Swiss Life Gruppe – ein führender, europäischer Anbieter von umfassenden Vorsorge- und Finanzlösungen mit über 4 Millionen Kunden
- Rund 7.000 Mitarbeiter und 4.500 lizenzierte Finanzberater

Digitale Infrastruktur

Vertriebs-Tools

PBT

iNop

KVV

FINO

WebISAC

Termin-
verwaltung

INVU

Vertriebs-Prozesse

STP

iNop

DVM

Partner-Gesellschaften

Wiener Städtische

Allianz Versicherung

Donau Versicherung

Capital Bank

Merkur Versicherung

Nürnberger Vers.

...

Kundenliste/Tipgeberennung

Organisation

BeraterNr

109099

BeraterNr aus Org. suchen

aufrechtes
Vertragsverhältnis
 aufgelöstes

Berater: Hoffmann Thorsten (109099)

Vertrieb

Bestand

Kunde

Analyse

WP-Universum

Depot

Transaktionen

Finanzierung

Stammdaten

Konten

Alarmliste Kunde

Postfach

Fusion IE IF

Name: Testkunde VAB Vier (919644)

Risikowert:

--% (-- EUR)

▶ Performancechart

🖨️ Druckansicht

Navigation

alle Dokumente

- Wiener Städtische Vers.
- Zentrale
- ARAG Rechtschutzvers.
- Merkur Versicherung AG
- Antrag
- Gesprächsnotiz Lebensversicherung
- Gesprächsnotiz Sach/Unfall (GN5)

Keit

Abgegebene Dokumente

Im Büro

Archiv

nicht/teilweise beschlagwortet

zurück erhalten

Zoom:

Liste

Vorschau

GN1a.pdf Stammdatenblatt (GN01)	ShowDocument.pdf	cb_KONTOPlu...santrag.pdf Antrag
cb_Auftrags...erantung.pdf Antrag	wr_Bausparantrag.pdf Antrag	GN3.pdf Gesprächsnotiz Lebensversicherung (GN3)
ws_pp_erhoehung.pdf Antrag	arag_antrag_familien-RS.pdf Antrag	Merkur_Antrag.pdf Antrag
GN3.pdf Gesprächsnotiz Lebensversicherung (GN3)	GN5.pdf Gesprächsnotiz Sach/Unfall (GN5)	

Aktionen

- Dokumentdetail anzeigen
- ✖ Dokument löschen
- 📄 Paket/Dokument abgeben
- 🔍 nach Dokument suchen
- 🗨️ Beschlagworten
- 🏠 Citrixumgebung
- 📄 Formulare
- 📄 Datei uploaden

12 Monaten Turbozinsen

finden Sie hier!

Ausgabe

am Bildschirm

in Datei



- **Schulung des Fachpersonal**
 - Externe UX Schulung
 - Stärkerer Fokus auf UX & Design Themen
 - Noch stärkere Einbindung von Grafik
 - Stärkerer Austausch in Design-Phase mit IT
- **Ausbau der Tools auf stärkeres Nutzerlebnis**
 - Externe Unterstützung
 - Bewusst modernere Technologien einsetzen
 - Best Practices studieren & nutzen

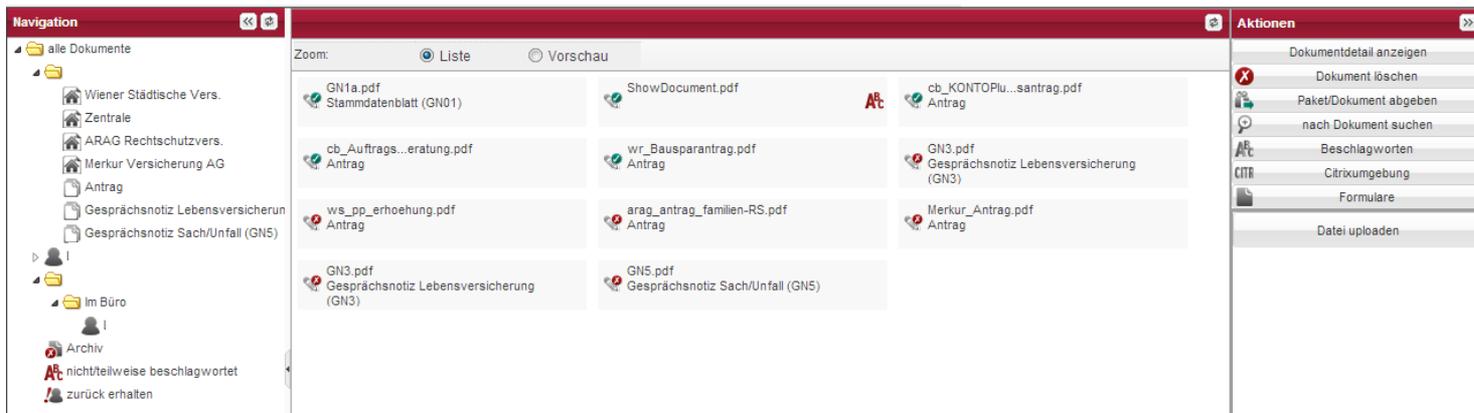
**Modernes,
anspruchsvolles
Design & elegante
User Experience bei
Tools**

**Positive
Kommunikation &
Leichtes Training**

**Stärkere Akzeptanz &
Vorteile der Tool
Nutzung**



iNop200



☰ Kundenuniversum Abreifende Verträge Auswertung Financial Organizer Kunden- / Vertragsverwaltung Kundenschriften Leadmanagement Quality Call ^{Select}

iNOP

In der Antragsmappe suchen ✖ 🔍

+ Neues Dokument v

✎
🗑
✉
⚙
🔧

v **Meine Kunden**

- 👤 Hoffhauser Kian (4)
- 🗑 Papierkorb (0)
- > ✉ Abgeschickt (3)
- ? nicht zugeordnet (0)

Hoffhauser Kian
Gesprächsnotiz
Lebensversicherung (GN3)
(Zentrale)

Hoffhauser Kian
Antrag (CB)

Hoffhauser Kian
Gesprächsnotiz Sach/Unfall
(GN5) (Zentrale)

Hoffhauser Kian
Stammdatenblatt (GN01)
(Zentrale)

Fortschreitende Digitalisierung

Unsere Learnings:

- **Design & UX bewusst in Konzept-, Design- und Entwicklungsphasen aufnehmen, hinterfragen und optimieren**
- Viel mehr Prototyping!
- Externe Fach-Expertise einholen
- In Ausbildung stärkeren Fokus auf UX legen
- Fachpersonal schulen, weiterentwickeln in ihren Rollen und ins Unternehmen holen
- Testen, Testen, Testen & Aber auch lernen!

Fragen?

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Thorsten Hoffmann | thorsten.hoffmann@swisslife-select.at

So fängt Zukunft an.