

# Das Sympany Kundenportal - eine einfache Lösung

Kathrin Härri, PO und Jean-Claude Hauser, Leiter Online Services

**Customer Experience –  
Unterschätzter Erfolgsfaktor**

Schlieren, 16. Mai 2018, 54. Member-Apéro der asut



# Diesen Einfluss kann die Digitalisierung in den nächsten Jahren weltweit auf Versicherer haben...



## Datenanalytik

- Durchschnittliche Zunahme der Jahresausgaben für Big Data Analytik zwischen **24%** und **27%**

## IT Ausgaben

- Zunahme von 3.7% auf 4.1% der Umsätze in 3-5 Jahren

79%

...der Kunden weltweit wollen in den nächsten Jahren einen digitalen Kanal für versicherungsbezogene Interaktionen nutzen

## Was Versicherer auch erwarten...

- Zunahme um **37%** der Nutzung digitaler Medien für Anfragen und Service nach Abschluss
- Abnahme um **26%** der Nutzung von Kundencentern
- Verkürzung der Produktentwicklung von **11 auf 7.4** Monate
- Um **20 Prozent** höherer Anteil des Geschäfts das automatisiert abgeschlossen wird und Schadenfälle, die automatisiert reguliert werden

## Einer der zentralen strategischen Schwerpunkte der Sympany:



**Kundenorientierung**



Den Kunden zuhören und sie verstehen

Produkte und Dienstleistungen auf Kundenbedürfnisse ausrichten

Systematische Pflege der Kundenbeziehung

# Web Services Anfang 2017

## Erkenntnisse Kundentests und – interviews

1

### Kernaussagen: Website

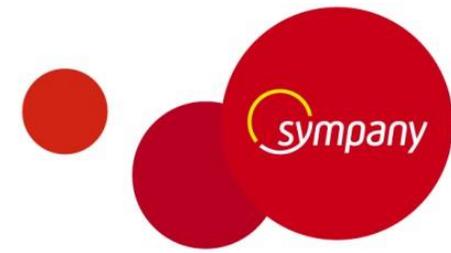
- Keine personalisierten Angebote...
- Primäre Ansprache an Neukunden
- Wenige Angebote für Bestandskunden

2

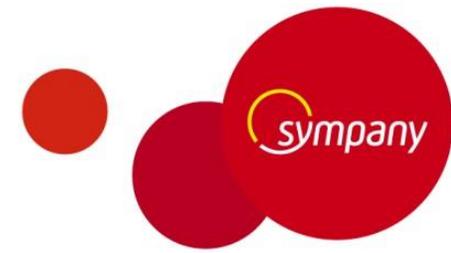
### Kernaussagen: App

- Lediglich als App und nicht als Portal verfügbar
- Wenig emotional
- Mangelhafte Übersicht

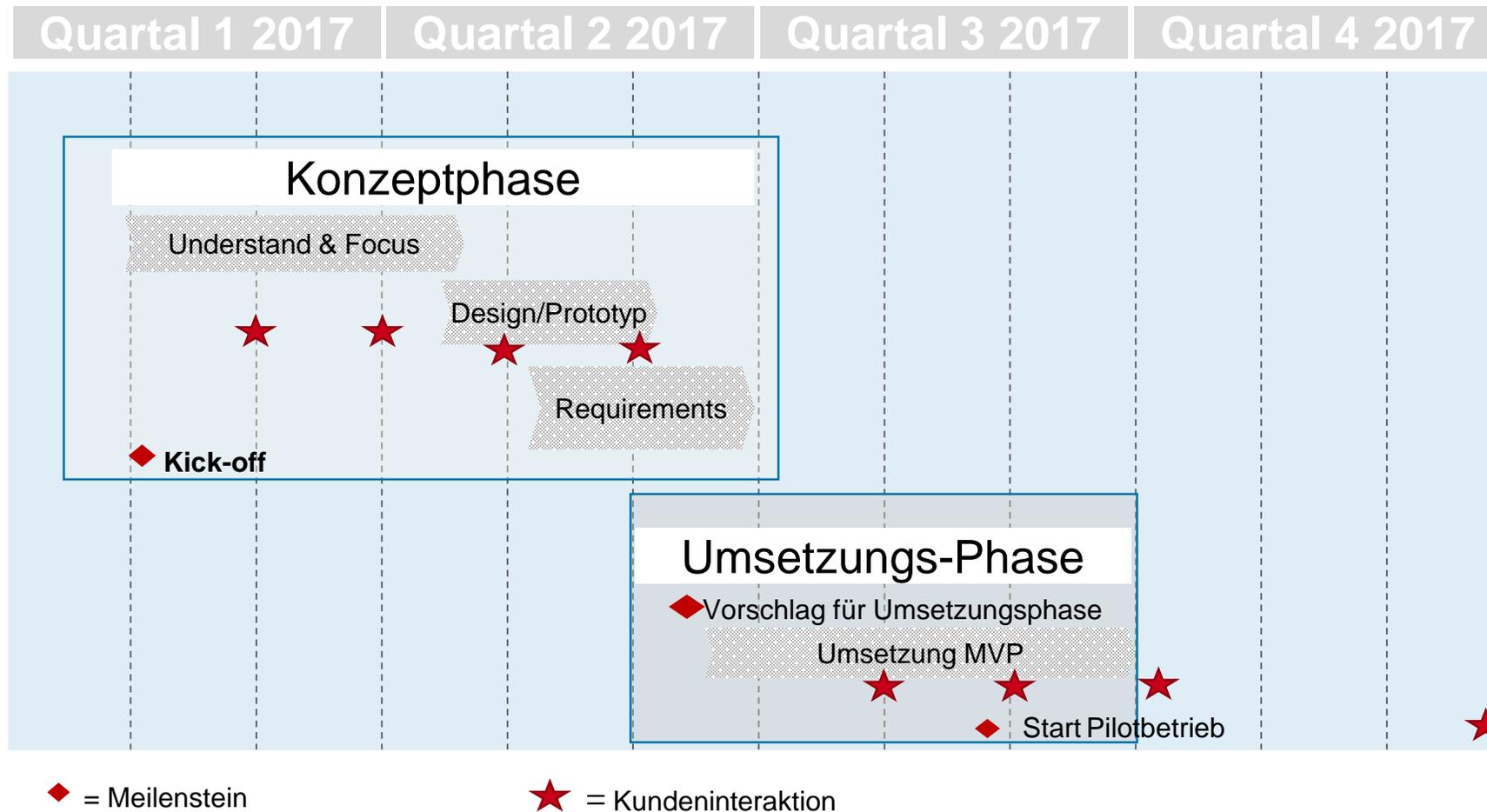
Das Ziel «Kundenportal» wird konkret



# Planung bis zum MVP

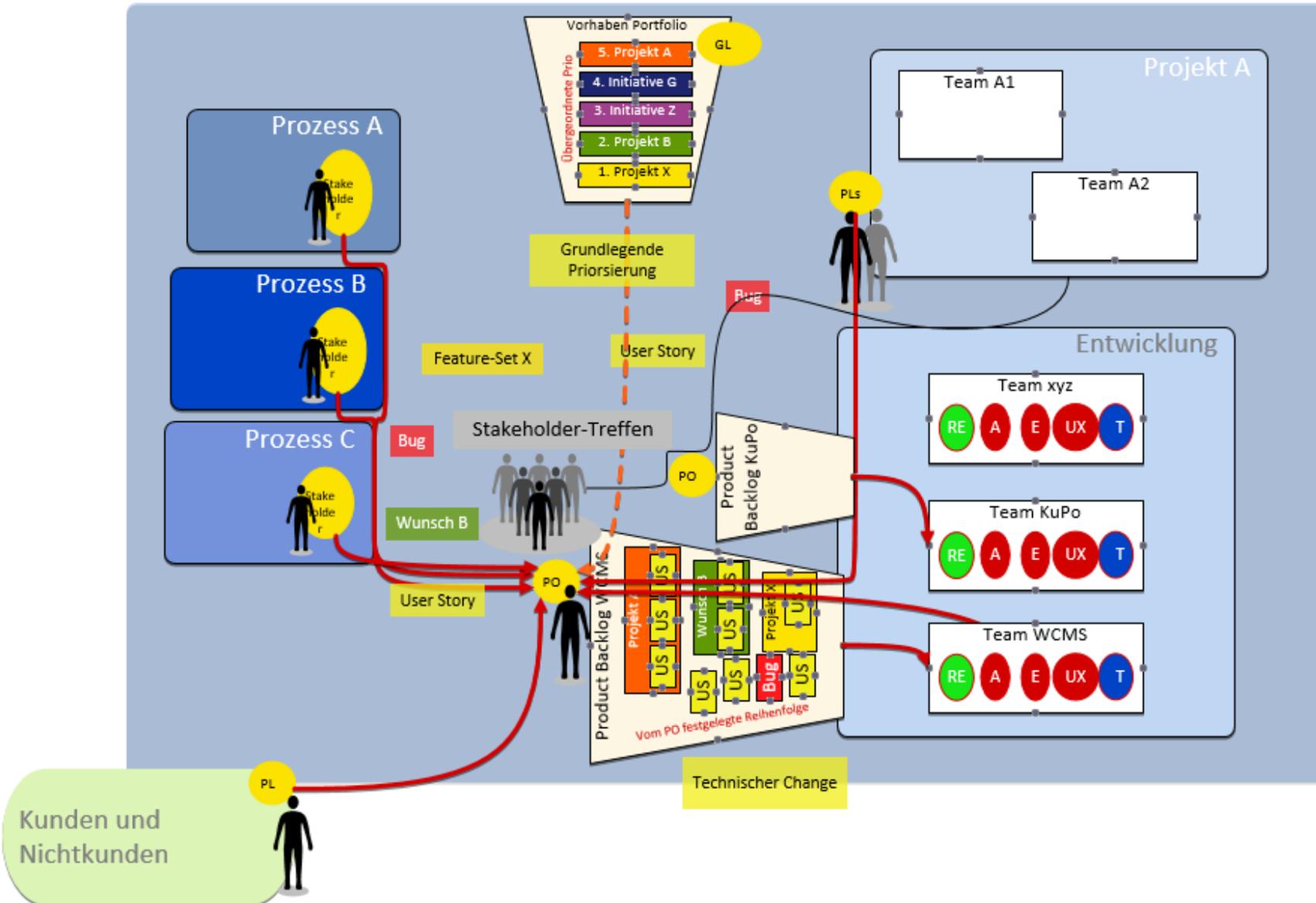
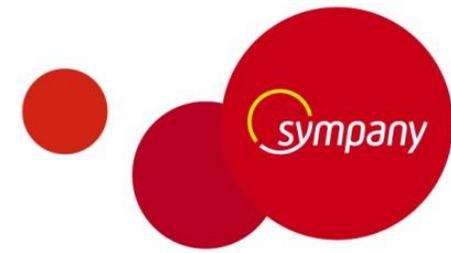


**Minimum Viable Product** ist die minimale Menge von Features, die notwendig ist, um herauszufinden, was ein Kunde möchte. Es ist eine Strategie, um schnelles und breites Feedback von Kunden zu erzielen, ohne das Produkt bis zu seiner Marktreife auszuarbeiten

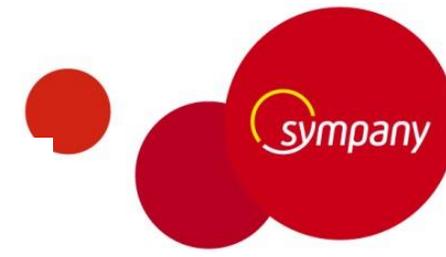


# Wie verbinden wir Bedürfnisgruppen

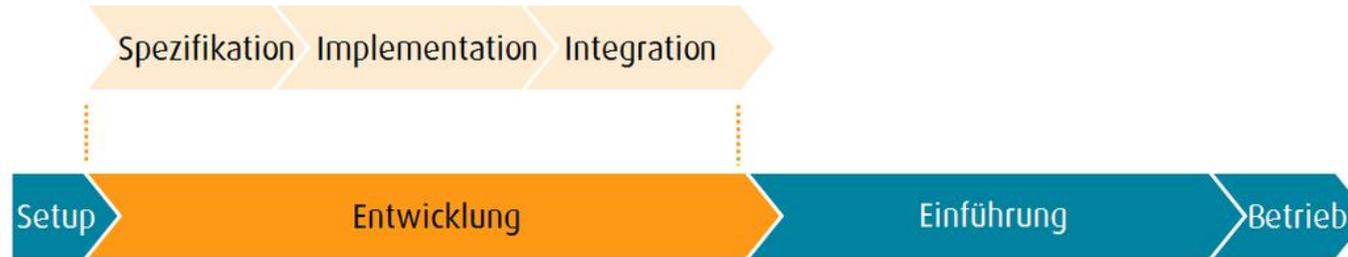
## Positionierung im Gesamtprozess



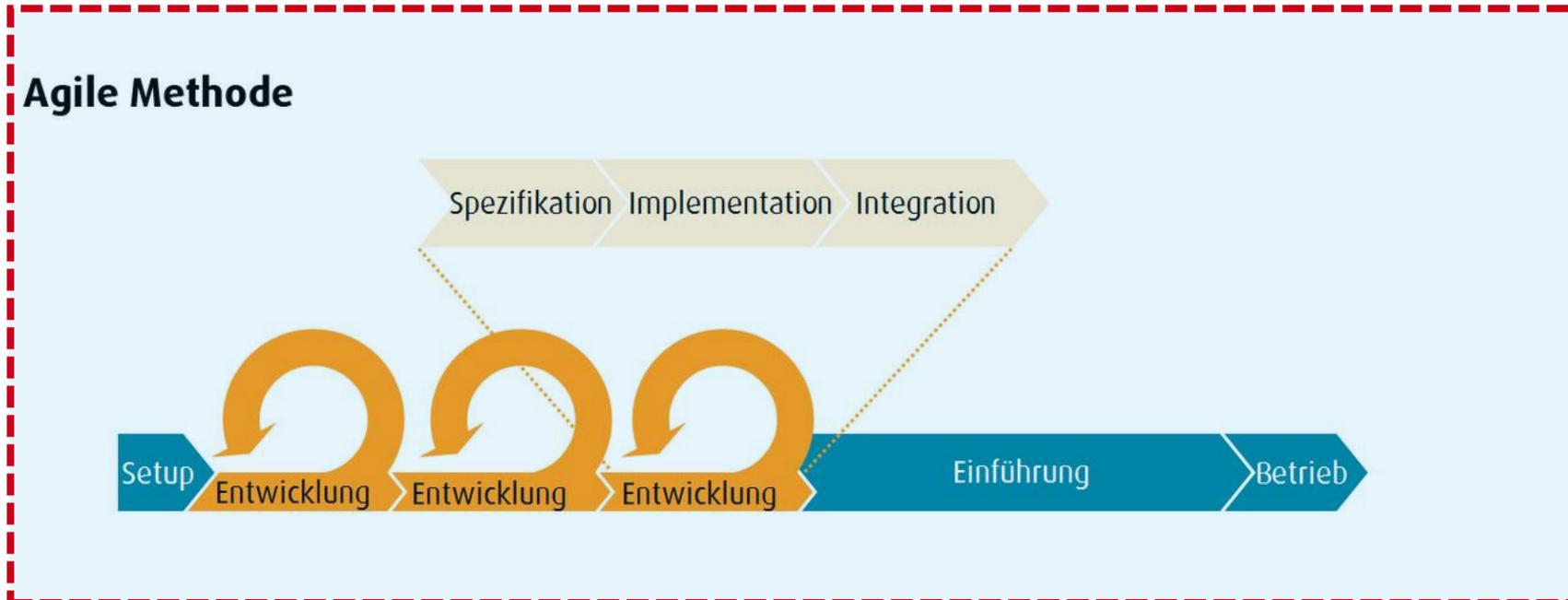
# Auswahl der Methodik



## Wasserfall-Methode



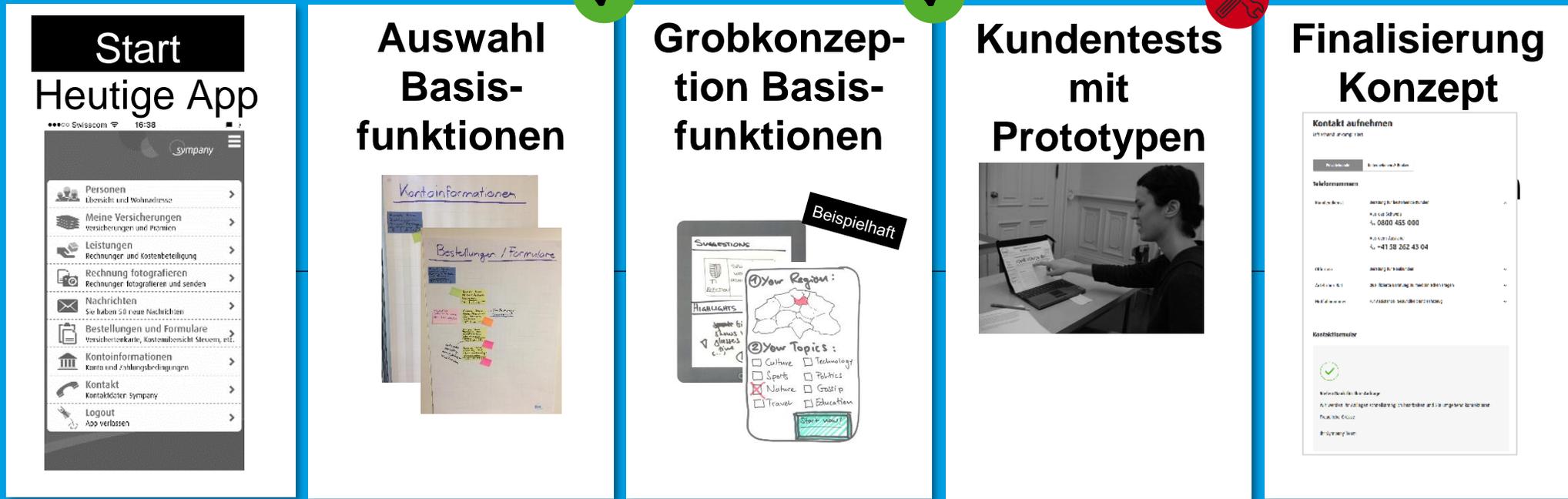
## Agile Methode



# Erarbeitung der Basisfunktionen



## Konzeption



## Umsetzung

<b>Sprint 1</b> 12.6.-23.6.	<b>Sprint 2</b> 26.6.-7.7.	<b>Sprint 3</b> 10.7.-21.7.	<b>Sprint 4</b> 24.7.-4.8.	<b>Sprint 6</b> 21.8.-1.9.	<b>Sprint 5</b> 7.8.-18.8.	<b>2018</b>	<b>2019</b>
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------	-------------

# Sympany Community als Ergänzung zu den Kundeninterviews und - tests

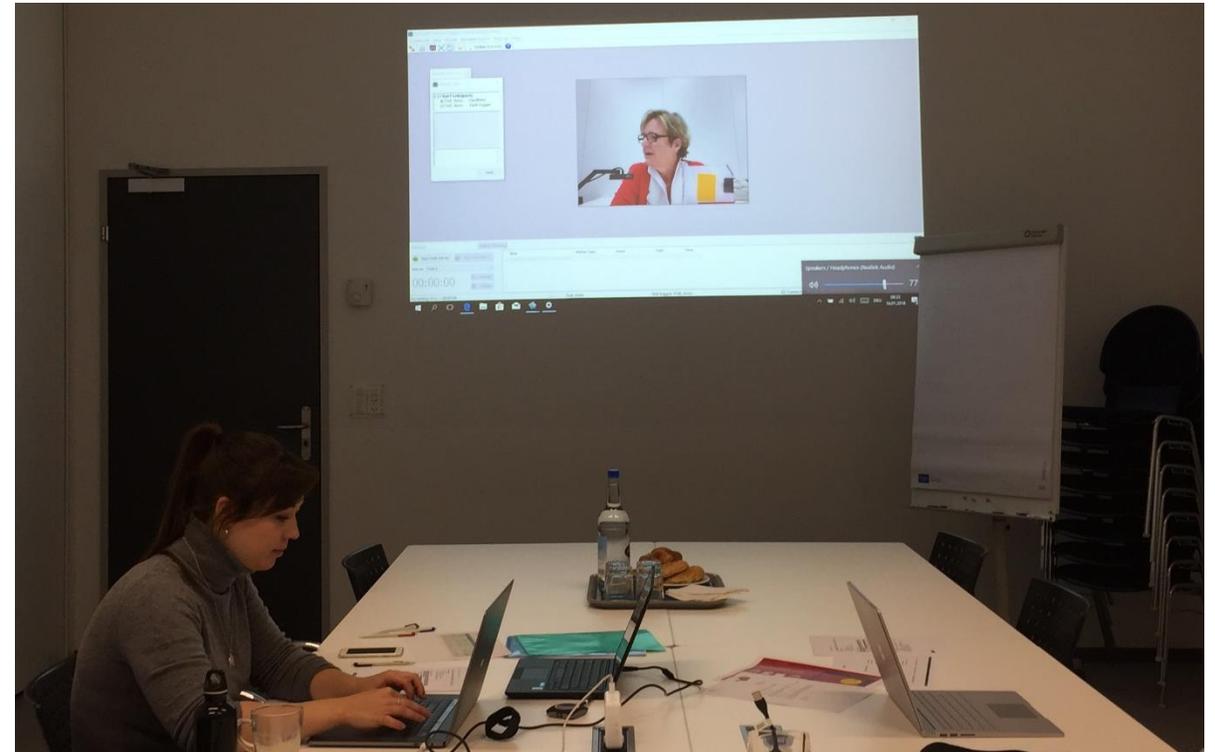


## Ziele der Community

- Sicherstellung Kundensicht (Usability-Tests, A/B-Testing, Prüfung Textbausteine auf Verständlichkeit)
- Early Access und Alpha und Beta-User
- Ambassadors für das Produkt «Kundenportal» im Unternehmen

## Einsatzbeispiele im Projekt Kundenportal

- Usability-Tests bei der Entwicklung von neuen Funktionen
- Bug-Finding und erste Last-Tests mit User
- Bekanntmachung des Produkts durch Community-Mitglied in seinem Team



# Sympany Kundenportal



Fränzi Muster

Kunden-Nr: 10023833  
Monatsprämie Total: CHF 369.45

**Franchise 2017** **Selbstbehalt 2017**

abgerechnet: CHF 148.30	abgerechnet: CHF 0.00
Restbetrag: CHF 151.70	Restbetrag: CHF 700.00

Übersicht 2018 >

Versicherungen und Leistungen >    Leistungsabrechnungen >

Menü

Posteingang

Belege einreichen

Versicherungsübersicht

Alle

Fränzi Muster

Max Muster

Fritz Muster

Services

Persönliche Daten

Zahlungsverbindungen

Versichertenkarte

Einstellungen

**Hohe Benutzerfreundlichkeit**  
Mehr Übersicht durch minimalistisches Design

**Mobile First und Responsive**  
Die Funktion «Belege hochladen» bietet je nach Gerät andere Möglichkeiten für den Upload von Belegen

sympany > Kundenportal > Versichertenkarte

Deutsch v Kontakt Logout [-]

**Versichertenkarte**

Fränzi Muster  
Kundennummer: 100238354

Max Muster  
Kundennummer: 100238362

Muster, Max

Schweizerische Krankenversicherungskarte KVG  
Carte suisse d'assurance-maladie LAMal  
Tessera svizzera di assicurazione malattia LAMal  
Carta svizzera da l'assicurazione da maltaums LAM

Kunden-Center Sympany  
Tel. 0844 200 721

www.sympany.ch

Muster, Fränzi  
Name, Vorname  
80756000570000990040    0057    756\_3649.1823.13  
Karte-Nr.    BAG-Nr.    AHV-Nr.  
06.01.1971 M    31.03.2020  
Geburtsdatum, Geschlecht    Ablaufdatum

Menü

Posteingang

Belege einreichen

Versicherungsübersicht

Alle

Fränzi Muster

Max Muster

Fritz Muster

Services

Persönliche Daten

Zahlungsverbindungen

**Zugriff auf die wichtigsten Daten**  
Durch den Fokus auf den MVP, ist sichergestellt, dass die wichtigsten Informationen bereitstehen

sympany    Menü ☰

**Belege einreichen**

Beleg 1 ⓘ

bb8.jpg

Weiteren Beleg hinzufügen

Hiermit bestätige ich, dass diese Vorschau alle Seiten des einzureichenden Belegs umfasst.

**Belege einreichen**

Q & A

