

**Mit Menschen für
Menschen:
Technologie sollte
Human-centered
sein. Wie und was
bringt's?**

evux



Wer bist'n du?

Dr. Susanne Schmidt-Rauch

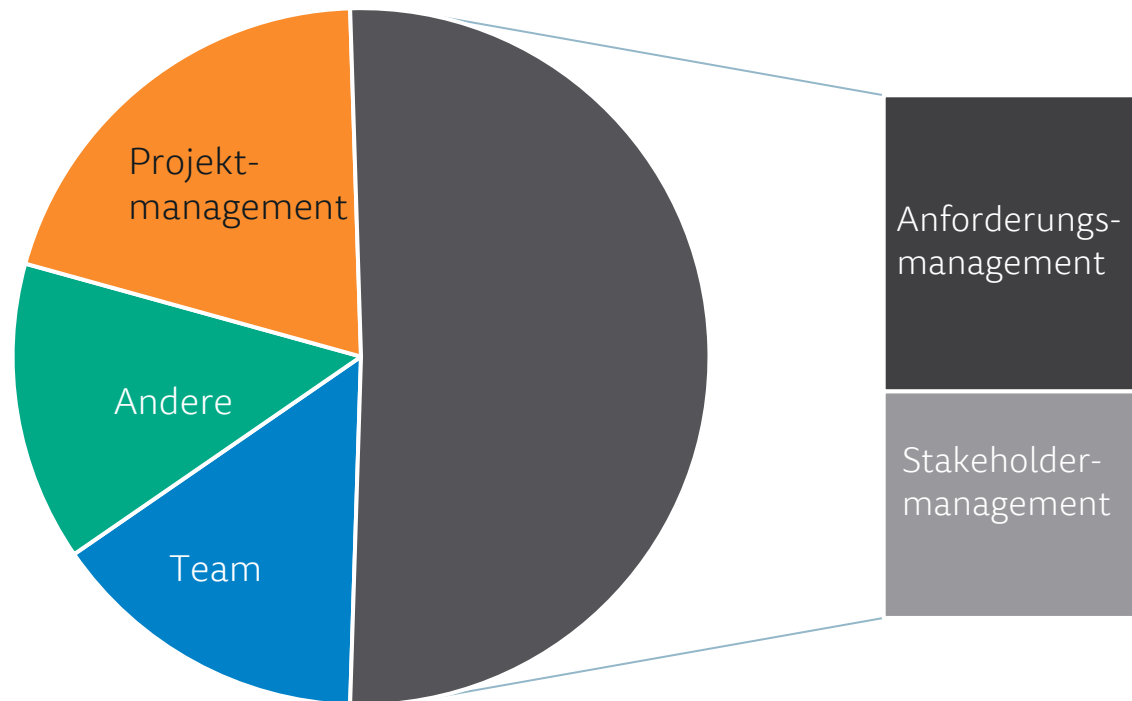
- Nicht-Designer-Designer
- Informatiker mit rechtem Flair für Sozialwissenschaften
- Youtube-Hörer
- Katzen-Bevorzuger
- Comedy-Fan
- HCD- und Ergonomie-Enthusiast mit einer tollen Crew bei **evux in Zürich**, wo Talente brillant sein dürfen
- Engagiert in UX Schweiz, User Wizard Netzwerk als Mentorin
- Co-Initiantin der BRAVE-Community für die menschenzentrierte Beratungsunterstützung in Banken



Warum scheitern IT-Projekte?

Die Hauptgründe für das Scheitern von IT-Projekten bleiben auch mit agilen Projektmanagementmethoden die Anforderungen und fehlender Input der Nutzenden.

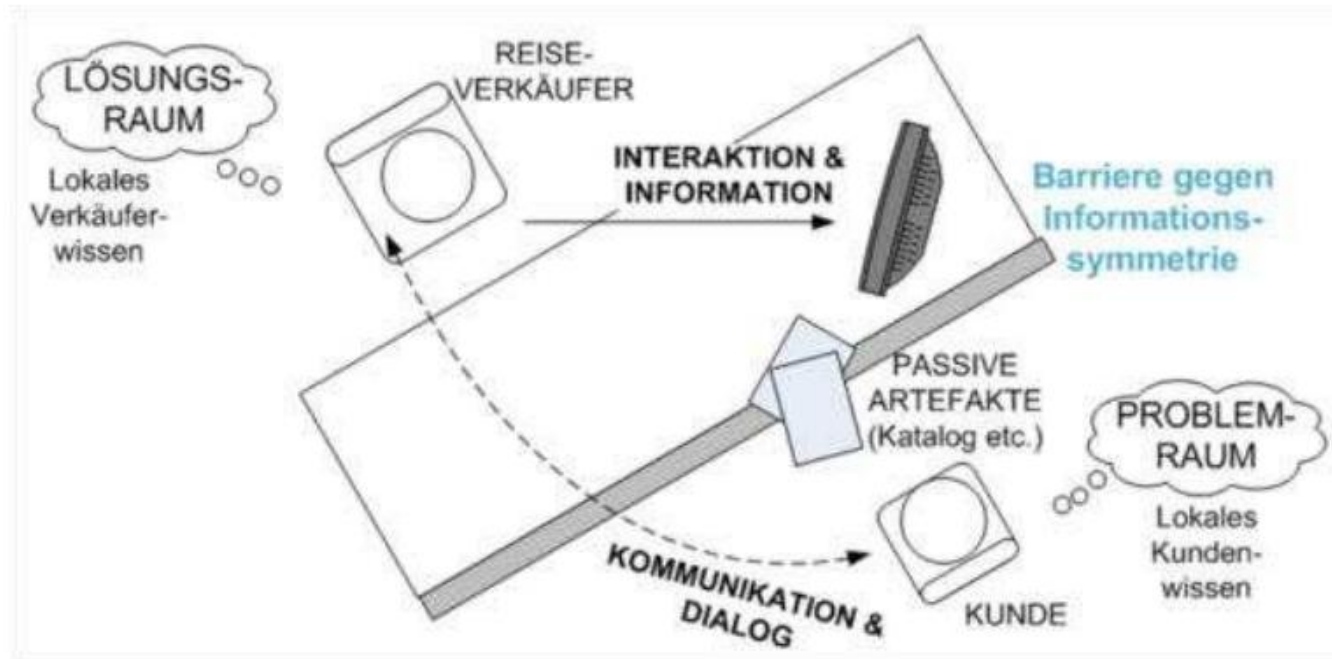
4



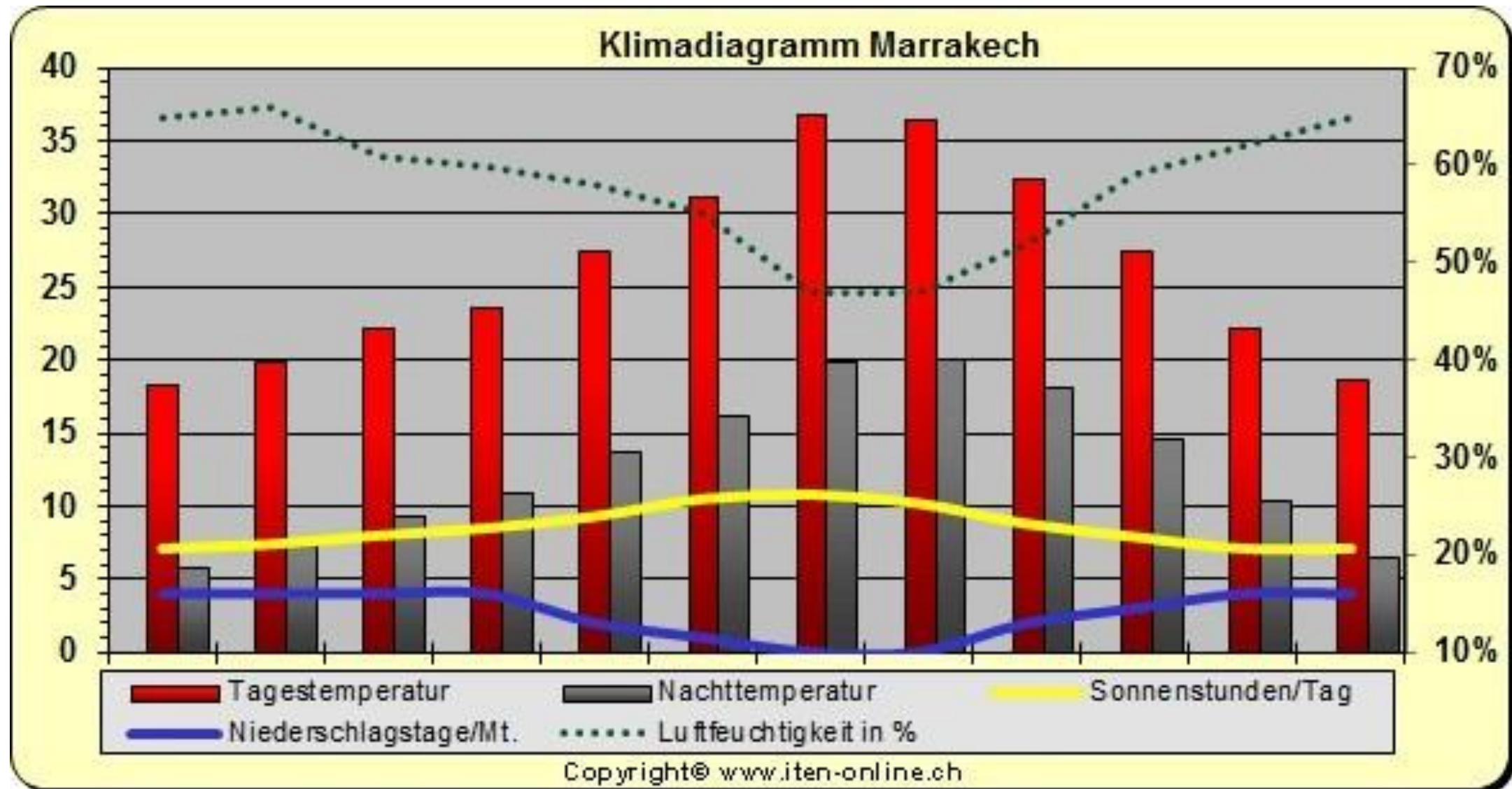
Seit Jahrzehnten untersucht die Standish Group weltweit IT-Projekte, ihre Erfolgsfaktoren und Scheiterungsgründe. Interessant ist, dass selbst die «agile Revolution» keinen Unterschied bringt. Nur, wer sich systematisch mit den Anforderungen – hauptsächlich denen der Nutzenden – auseinandersetzt und für einen Interessensausgleich zwischen Nutzeranforderungen und Stakeholderinteressen sorgt, baut erfolgreiche Produkte.

Quelle: Standish Group, 2022. Scheiterungsgründe von IT-Projekten.

Im Reisebüro



Bildquelle: Schmidt-Rauch, S. (2013). Value Co-Creation im Reisebüro der Zukunft



Das Arbeitsmaterial ist nicht zweckmässig.

Wie erreichen wir ein Werkzeug, das das eigentliche Ziel erreicht?

Grundsatz: Human-centered Design

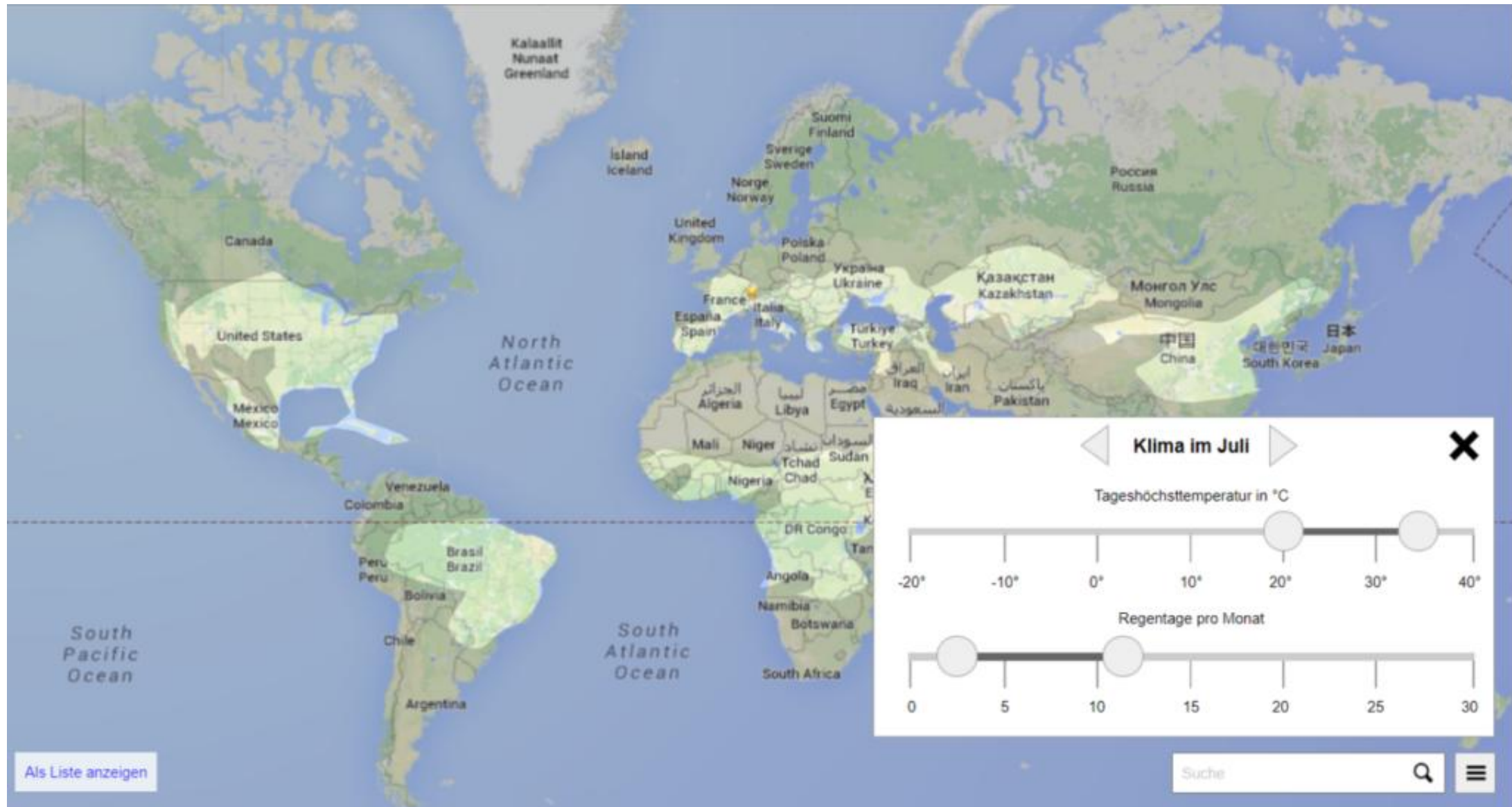
8

ISO 9241-210:2019 Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems



Rapid Prototyping und Experimente sind Techniken im menschenzentrierten Prozess.

Am besten lässt sich falsifizieren, was wir erleben können. Und das sollte so schnell und so früh wie möglich passieren. **Grob, unrein, aber messerscharf** zur Beantwortung unserer Frage(n).



Was bringt das?

11

Ergebnisse eines Experiments

Mittlere Zeit bis zur Aufgabenerfüllung

	6 Berater:innen	6 Proxy-User
Gewohnte Hilfsmittel	05:22	09:13
		07:17
Klima-visualisierung	03:32	04:59
		04:15*

SUS-Punktzahl

	6 Berater:innen	6 Proxy-User
Gewohnte Hilfsmittel	63*	30
		47
Klima-visualisierung	84	82
		83*

* Signifikant mit grossem Effekt

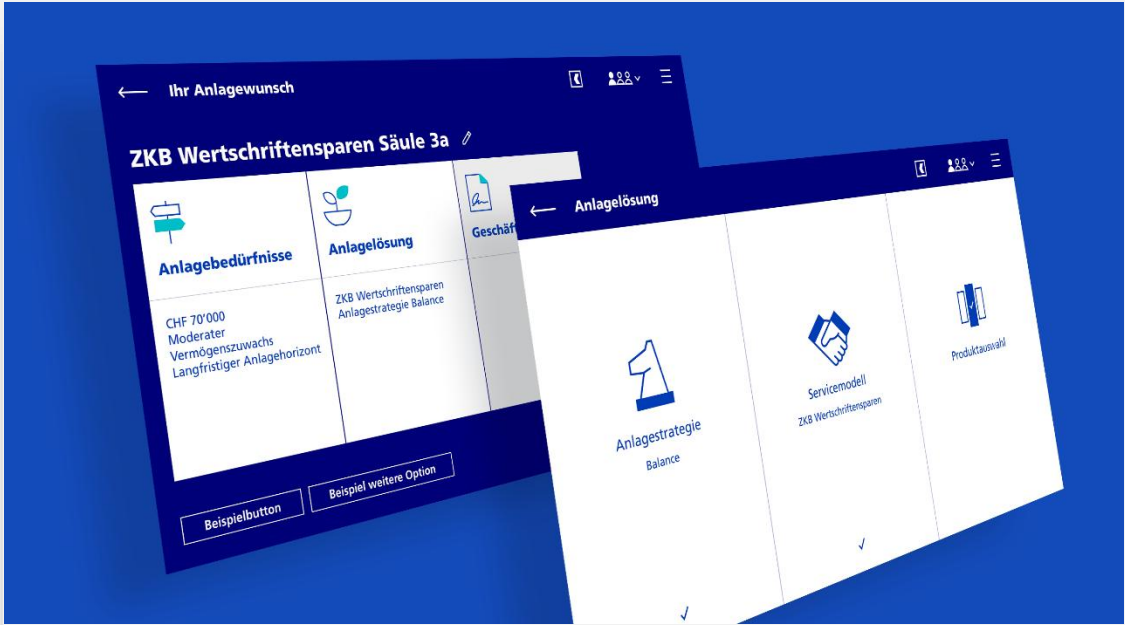
Quelle: Schmidt-Rauch, S. (2013). Value Co-Creation im Reisebüro der Zukunft



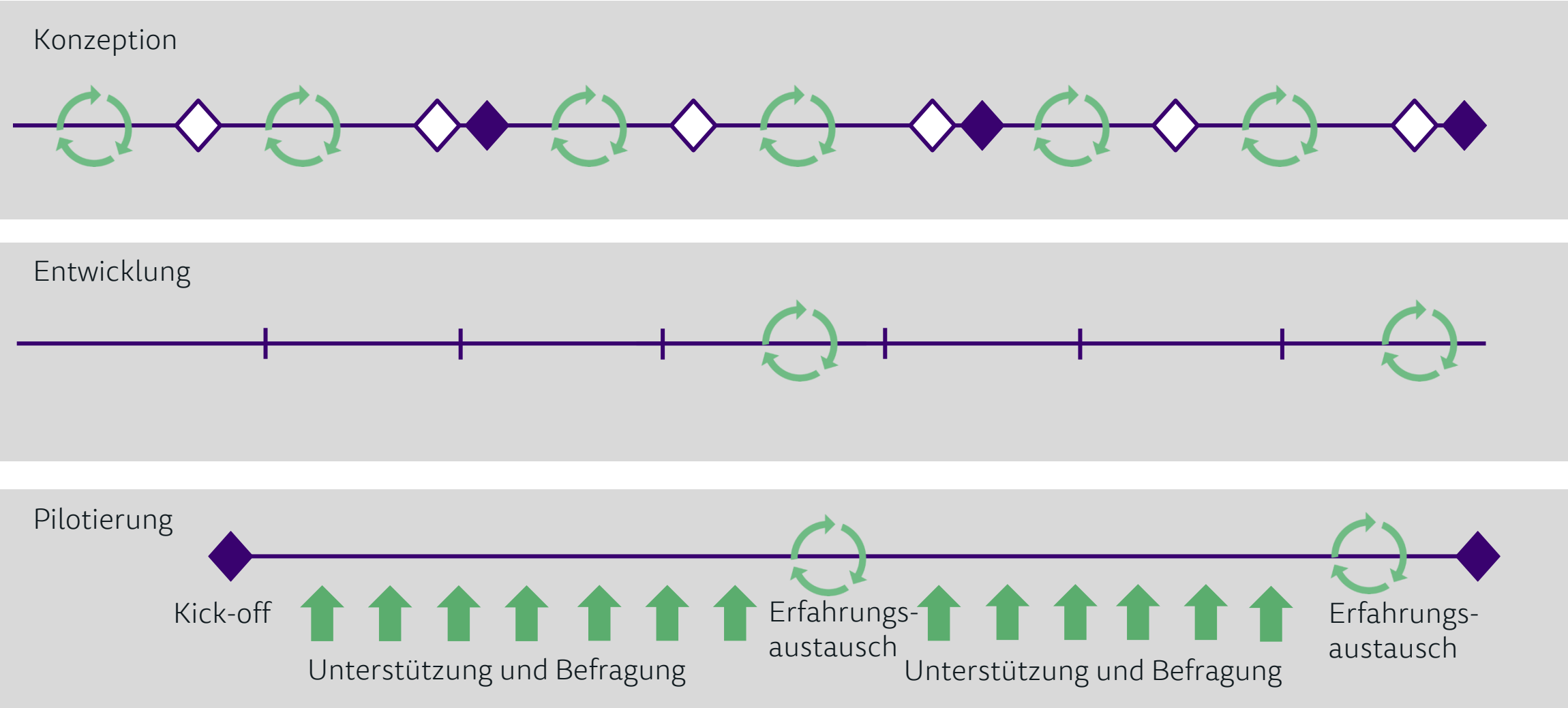
Zürcher Kantonalbank

Fachprojektleitung, Führung User Research und Konzeption für die tabletunterstützte Kundenberatung (inkl. Hardware-Einsatz).

4	Vollständige Fachprozesse
Gesamtbanklich	Sämtliche Bereiche involviert
800	Kundenbetreuende

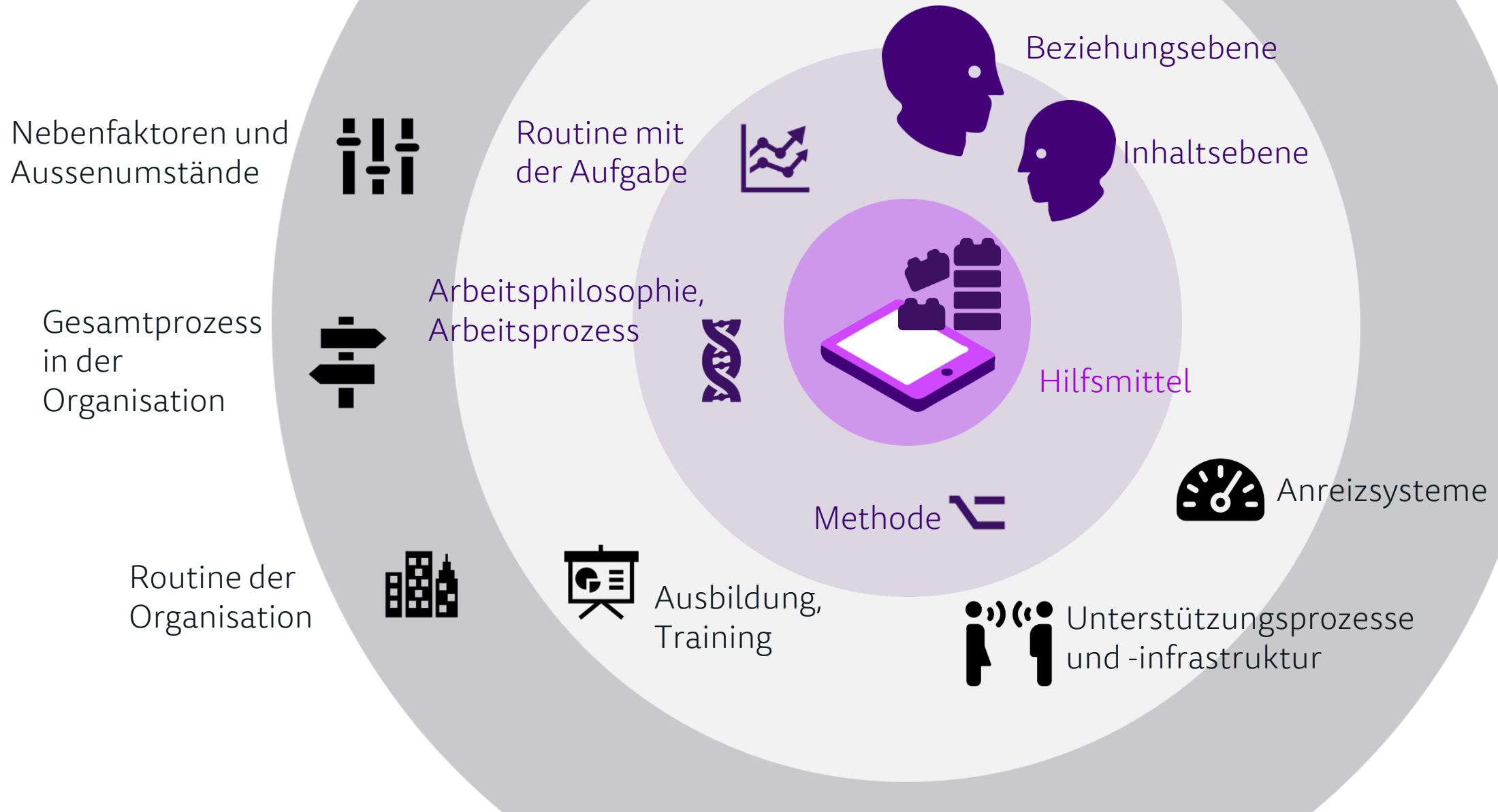


Menschzentriert in agilen Vorgehensmodellen.



Eine erfolgreiche Arbeitsumgebung hat viele Dimensionen, die berücksichtigt werden müssen.

14



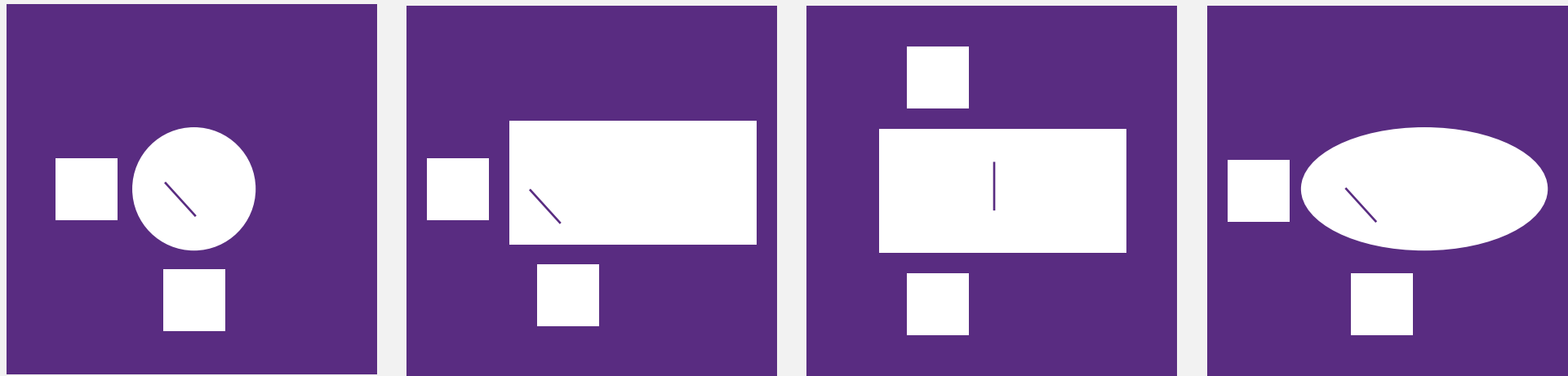
Bildschirme in Gesprächen? Die Kombinationen sind endlos. Gute Kombinationen nicht.

15



Mobile Devices (häufig Convertible PCs oder iPads) im Beratungsraum sind ein praktischer Kompromiss. Die Inszenierung im Raum ist nicht trivial.

16

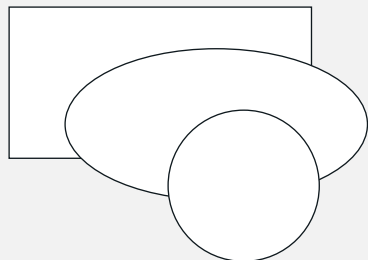


Legende

Sitzplatz:



Tischform:

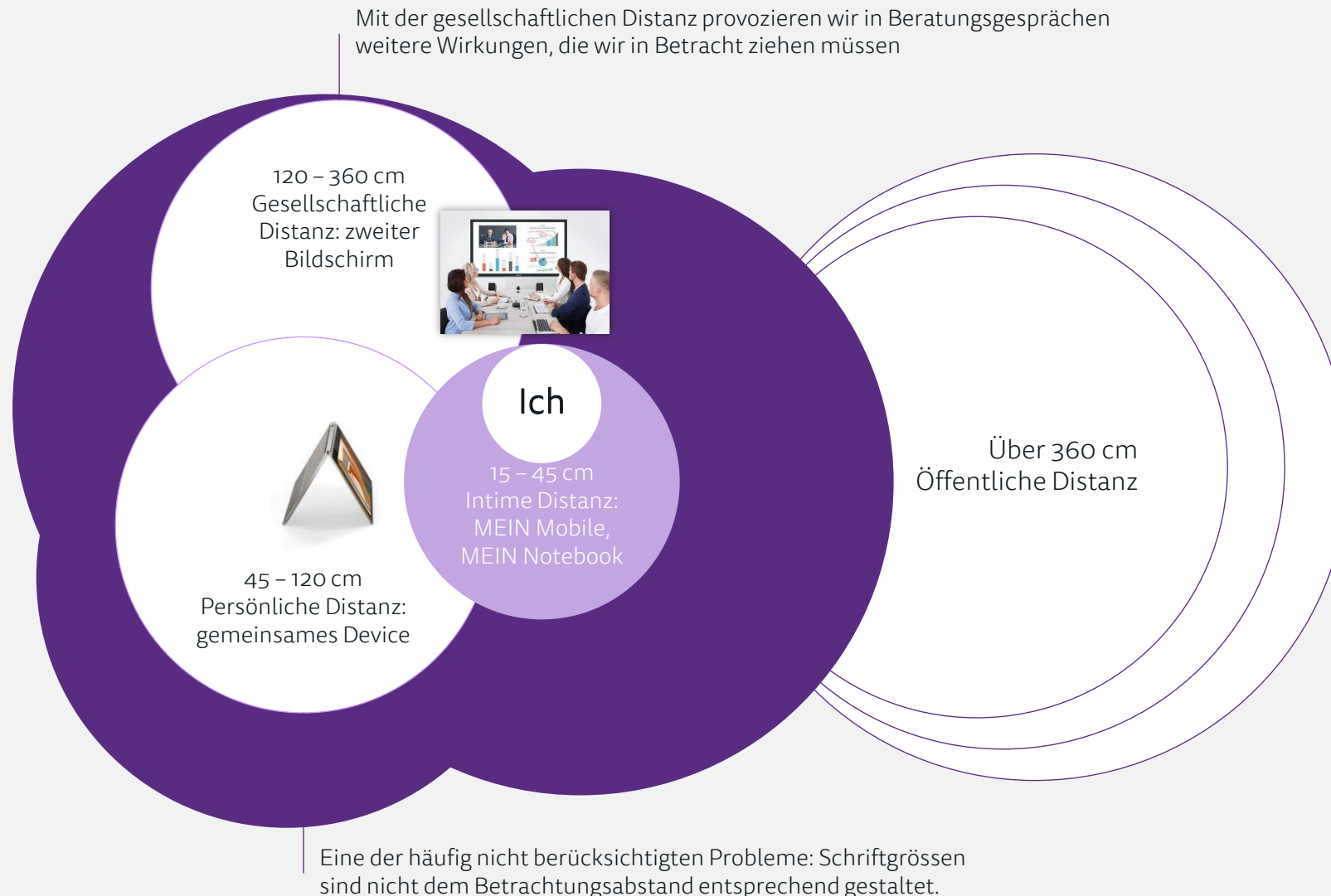


Device:



Distanzen im Raum erzeugen zusätzliche Anforderungen an die Ausgestaltung

17





CSS Kranken-Versicherung AG

Digital-unterstützter Beratungsansatz, Konzeption für die Kundenberatung, Inszenierung im Kundengespräch

4 Partnerunternehmen

Bottom-up Menschzentriert entwickeln

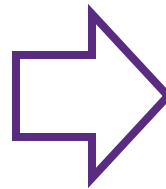
300 Kundenbetreuende



Die Wunschliste und ihre Wirkung

19

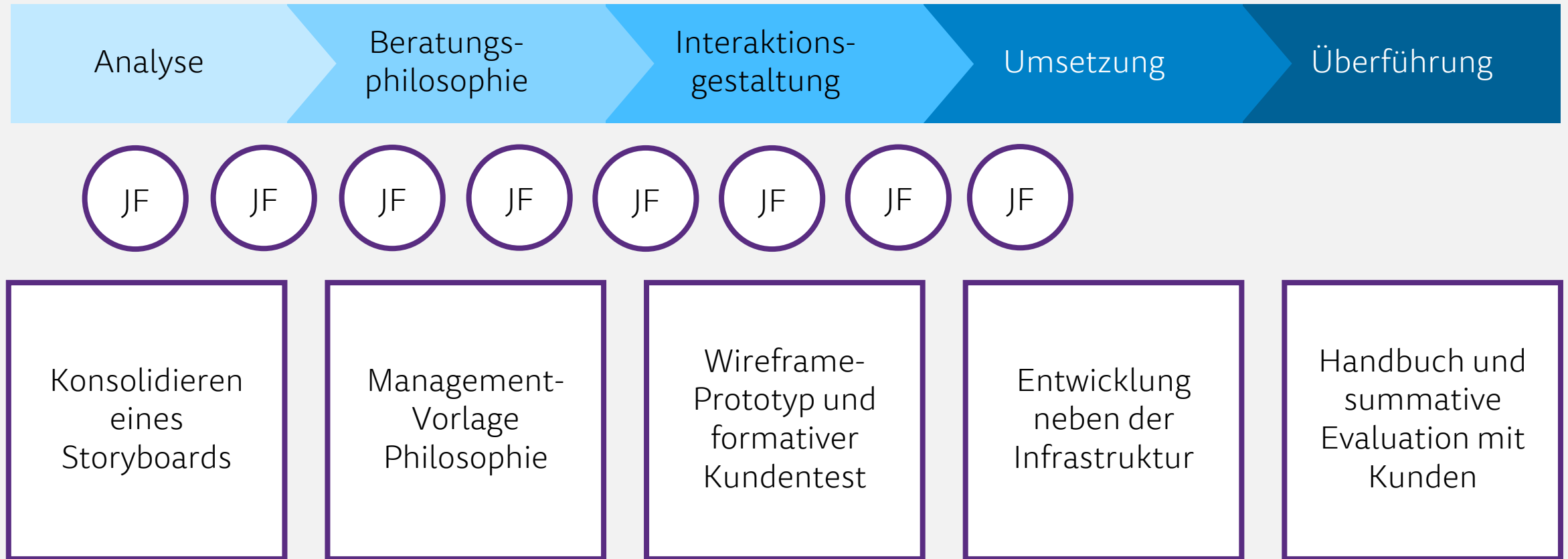
- Beratungsqualität mit System und nicht durch Zufall.
- Eingriffspunkte bei Veränderungen in Sortiment oder Verkaufsschwerpunkten.
- Branding in allen Hilfsmitteln.
- Effizienz in der Beratung.
- Mehr Drittprodukte verkaufen.
- Einheitliches Vorgehen.
- Regulatorien beachten. Offen sein für mehr Regulatorien.
- Kundenerlebnis und Kundenbindung.
- Weiterempfehlungsrate erhöhen.
- ...



Verantwortungsdiffusion
Anforderungsinflation
Konzepte beruhen auf Zirkelschlüssen

Das konkrete Vorgehen

20



Wie wichtig sind diese Elemente in der Beratung?



TOP
Ihr Zusatz zur Grundversicherung: Wichtige ambulante Leistungen sind gedeckt.
helsana.ch/top

SANA
Ihre Ergänzung: Ambulante Leistungen sowie alternative Behandlungen sind gedeckt.
helsana.ch/sana

Ambulante Behandlungen

- ✓ 150 Franken pro Jahr an Brillengläser und Kontaktlinsen
- ✓ Kostenbeiträge für Notfallbehandlungen im Ausland
- ✓ Kostenbeiträge für Ambulanzkosten im In- und Ausland

Auslandsschutz

Volle Deckung im Notfall*
Kostenübernahme von Behandlungen im Ausland bei notfallmässiger Erkrankung, Rücktransporte in die Schweiz sowie Rettung und Transporte. Geplante Behandlungen sind nicht gedeckt.

COMPLETA
Alle Leistungen von TOP und SANA mit teilweise höheren Vergütungen.
helsana.ch/completa

COMPLETA EXTRA***
Sie erweitern den Versicherungsschutz von COMPLETA mit weiteren Leistungen und höheren Kostenbeiträgen.
helsana.ch/completa-extra

90%, durch Nichtvertragsärztinnen und Nichtvertragsärzte (ohne Psychotherapie)

Volle Deckung im Notfall* Kostenübernahme von Behandlungen im Ausland bei notfallmässiger Erkrankung, Rücktransporte in die Schweiz sowie Rettung und Transporte (Kostenbeteiligung Sozialversicherung ab CHF 300 in EU/EFTA) 90%, max. CHF 1000.-/Jahr für gezielte ambulante ärztliche oder ärztlich verordnete Behandlungen

90%, max. CHF 300.-/Jahr* Kostenbeiträge an Brillengläser, Kontaktlinsen, Sehhilfen

90% der Kosten für nicht kassengebührpflichtige, ärztlich verordnete Medikamente**

75% der Kosten für Hilfsmittel der Komplementärmedizin

90%, max. CHF 1500.-/Jahr für ärztlich verordnete Mittel und Gegenstände wie Hör- und Blutdruckgeräte, Schuheinlagen etc.

Max. CHF 100 000.-/Jahr* Kostenbeiträge an Rettungs-, Bergungs- und Nottransporte in der Schweiz

75%, max. CHF 4500.-/Jahr** Nichtärztliche Psychotherapie durch anerkannte Psychotherapeuten, Sterilisation, Vasektomie etc.

75%, max. CHF 10 000.-/Jahr** Kostenbeiträge bis 20. Altersjahr (z.B. Zahnspangen, Weisheitszahnentfernungen), keine Beschränkung der Taxpunktwerte

100%, max. CHF 4000.-/Jahr für gezielte ambulante ärztliche oder ärztlich verordnete Behandlungen

100%, max. CHF 300.-/Jahr* Kostenbeiträge an Brillengläser, Brillengestelle und Kontaktlinsen

100%, max. CHF 750.-/Jahr und Kalenderjahr für Augenlinsenkorrekturen***

100%, max. CHF 30 000.-/Buchaktion in der Schweiz

100% des Selbstbehalts aus COMPLETA



Prämie berechnen

Geburtsdatum

TT.MM.JJJJ

PLZ / Wohnort

Prämie berechnen

→ Für ungeborenes Kind berechnen

1: Augenkontakt

2: Produktwissen

3: Gesprächsstruktur

4: Direkt rechnen

Nicht unterscheidbare Optionen, alles gleichwichtig. (Wirklich?)

Obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP, Grundversicherung)		DIVERSA ^{premium}	DIVERSA ^{plus}	DIVERSA ^{care}	DIVERSA
Medizinische Beratung 24/7	Traditionelles Modell, Hausarztmodell myDoc und HMO-Modell: Notrufservice und medizinische Beratung kostenlos per Telefon durch concordiaMed Telemedizin-Modell smartDoc: Notrufservice und medizinische Beratung per Telefon und App durch Medgate, Abrechnung gemäss Tarmed	Notrufservice und medizinische Beratung kostenlos per Telefon durch concordiaMed	Notrufservice und medizinische Beratung kostenlos per Telefon durch concordiaMed	Notrufservice und medizinische Beratung kostenlos per Telefon durch concordiaMed	Notrufservice und medizinische Beratung kostenlos per Telefon durch concordiaMed
Ambulante Behandlung – Schulmedizin	Behandlung durch ärztliche und andere anerkannte Medizinalpersonen (wie z.B. Chiropraktorinnen, Chiropraktoren, Hebammen)	Spitalübernachtung bei ambulantem Eingriff: 75%, max. CHF 200/Jahr		Spitalübernachtung bei ambulantem Eingriff: 50%, max. CHF 200/Jahr	
Stationäre Behandlung – Spitalaufenthalt	Allgemeine Abteilung in einem Spital gemäss kantonomer Spitalliste				
Alternative Heilmethoden – Komplementärmedizin	Anthroposophische Medizin, Homöopathie, Phytotherapie, Akupunktur und Arzneimitteltherapie der traditionellen chinesischen Medizin bei ärztlichen Fachpersonen mit entsprechender Zusatzausbildung				
Mutterschaft, Familie	CHF 150 für Geburtsvorbereitungskurs bei Hebammen; 3 Sitzungen Stillberatung bei Hebammen oder Pflegefachpersonen; Grunddeckung gem. gesetzlichen Leistungen bei Hausgeburten und ambulanter Geburt	Rooming-in: CHF 100/Nacht, max. 10 Übernachtungen Familienzimmer bei Niederkunft: CHF 100/Nacht, max. 5 Übernachtungen (Karenzfrist 1 Jahr) Betreuung für das erkrankte oder verunfallte Kind: CHF 50/Std., max. CHF 600/Jahr		Rooming-in: CHF 60/Nacht, max. 10 Übernachtungen Familienzimmer bei Niederkunft: CHF 60/Nacht, max. 5 Übernachtungen (Karenzfrist 1 Jahr) Betreuung für das erkrankte oder verunfallte Kind: CHF 30/Std., max. CHF 600/Jahr	
Medikamente	Ärztlich verordnete, kassenpflichtige Medikamente	Bei Nichtpflichtmedikamenten (wenn von Swissmedic registriert): 75%	Bei Nichtpflichtmedikamenten (wenn von Swissmedic registriert): 75%	Bei Nichtpflichtmedikamenten (wenn von Swissmedic registriert): 50%	Bei Nichtpflichtmedikamenten (wenn von Swissmedic registriert): 50%
Schutz- und Reiseimpfungen	Impfungen gemäss gesetzlichen Leistungen	Alle übrigen Impfungen: 90%	Alle übrigen Impfungen: 90%	Alle übrigen Impfungen: 90%	Alle übrigen Impfungen: 90%
Förderung von Gesundheit und Fitness					
Medizinische Vorsorge, Check-ups	Grunddeckung gemäss gesetzlichen Leistungen				
Zahn	Bestimmte Krankheiten und bei Zahnunfall: Behandlung ambulant und stationäre Behandlung in einem Spital gemäss kantonomer Spitalliste	Ambulant (Kieferorthopädie bis 22 Jahre, Kiefergelenksbeschwerden usw.): 75% Stationär (Kieferchirurgie): Allgemeine Abteilung im Spital gem. kantonomer Spitalliste	Ambulant (Kieferorthopädie bis 22 Jahre, Kiefergelenksbeschwerden usw.): 75% Stationär (Kieferchirurgie): Allgemeine Abteilung im Spital gem. kantonomer Spitalliste	Ambulant (Kieferorthopädie bis 22 Jahre, Kiefergelenksbeschwerden usw.): 50% Stationär (Kieferchirurgie): Allgemeine Abteilung im Spital gem. kantonomer Spitalliste	Ambulant (Kieferorthopädie bis 22 Jahre, Kiefergelenksbeschwerden usw.): 50% Stationär (Kieferchirurgie): Allgemeine Abteilung im Spital gem. kantonomer Spitalliste
Brillengläser und Kontaktlinsen	Bis 18 Jahre: CHF 180/Jahr	Bis 18 Jahre: CHF 300/Jahr Ab 18 Jahren: CHF 300/3 Jahre	Bis 18 Jahre: CHF 250/Jahr Ab 18 Jahren: CHF 250/3 Jahre	Bis 18 Jahre: CHF 200/Jahr Ab 18 Jahren: CHF 200/3 Jahre	Bis 18 Jahre: CHF 150/Jahr Ab 18 Jahren: CHF 150/3 Jahre
Nicht kassenpflichtige refraktive Chirurgie		50%, max. CHF 600/5 Jahre (Karenzfrist: 1 Jahr)		50%, max. CHF 400/5 Jahre (Karenzfrist: 1 Jahr)	
Auslandbehandlung, geplant		Ambulante ärztliche Behandlung (Franchise CHF 1'000): 75%, max. CHF 10'000/Jahr			
Auslandbehandlung im Notfall	In EU-/EFTA-Staaten ist die Versicherungskarte notwendig. Innerhalb EU-/EFTA-Staaten: mit europ. Krankenversicherungskarte: jeweiliger Ländertarif Ausserhalb EU-/EFTA-Staaten: max. doppelter Tarif der Schweiz (stationäre Behandlung: max. 90% der Kosten, die der Spitalaufenthalt in der Schweiz kosten würde)	Suchaktion zur Rettung und Bergung?: max. CHF 20'000 Rettungs- und Transportkosten?: unbeschränkt Erkrankung oder Unfall?: stationär max. 75 Tage, ambulant ortsüblicher Tarif	Suchaktion zur Rettung und Bergung?: max. CHF 20'000 Rettungs- und Transportkosten?: unbeschränkt Erkrankung oder Unfall?: stationär max. 60 Tage, ambulant ortsüblicher Tarif	Suchaktion zur Rettung und Bergung?: max. CHF 10'000 Rettungs- und Transportkosten?: unbeschränkt Erkrankung oder Unfall?: stationär max. 45 Tage, ambulant ortsüblicher Tarif	Suchaktion zur Rettung und Bergung?: max. CHF 10'000 Rettungs- und Transportkosten?: unbeschränkt Erkrankung oder Unfall?: stationär max. 30 Tage, ambulant ortsüblicher Tarif
Such- und Rettungskosten Ambulanztransporte (Schweiz)	Rettungskosten: 50%, max. CHF 5'000/Jahr Transportkosten: 50%, max. CHF 500/Jahr	Such- und Rettungskosten: max. CHF 25'000 Transportkosten: unbeschränkt	Such- und Rettungskosten: max. CHF 20'000 Transportkosten: unbeschränkt	Such- und Rettungskosten: max. CHF 15'000 Transportkosten: unbeschränkt	Such- und Rettungskosten: max. CHF 10'000 Transportkosten: unbeschränkt
Psychologische Psychotherapie	Ärztlich verordnete Krankheitsbehandlung bei anerkannten Psychotherapeutinnen oder Psychotherapeuten				
Kuren	Badekuren: CHF 10/Tag, max. 21 Tage/Jahr, ärztliche und therapeutische Kosten Erholungskuren: ärztliche und therapeutische Kosten	Badekuren: CHF 50/Tag, max. 21 Tage/Jahr Erholungskuren: CHF 50/Tag, max. 21 Tage/Jahr	Badekuren: CHF 50/Tag, max. 21 Tage/Jahr Erholungskuren: CHF 50/Tag, max. 21 Tage/Jahr	Badekuren: CHF 30/Tag, max. 21 Tage/Jahr Erholungskuren: CHF 30/Tag, max. 21 Tage/Jahr	Badekuren: CHF 30/Tag, max. 21 Tage/Jahr Erholungskuren: CHF 30/Tag, max. 21 Tage/Jahr
Hauskrankenpflege und Haushaltshilfen	Hauskrankenpflege (Spitex): Grunddeckung gemäss gesetzlichen Leistungen	Haushaltshilfe: CHF 50/Tag, max. 30 Tage/Jahr	Haushaltshilfe: CHF 50/Tag, max. 30 Tage/Jahr	Haushaltshilfe: CHF 30/Tag, max. 30 Tage/Jahr	Haushaltshilfe: CHF 30/Tag, max. 30 Tage/Jahr
Hilfsmittel	Grunddeckung gemäss gesetzlichen Leistungen	50%, max. CHF 2'000	50%, max. CHF 2'000	50%, max. CHF 1'000	50%, max. CHF 1'000

Nicht unterscheidbare Optionen – trotz Zusammenfassung. (Oder gerade deswegen?)

... ähm und wer benutzt das Hilfsmittel und in welchem Kontext?

23

TOP

Ihr Zusatz zur Grundversicherung: Wichtige ambulante Leistungen sind gedeckt.

helsana.ch/top

- ✓ 150 Franken pro Jahr an Brillengläser und Kontaktlinsen
- ✓ Kostenbeiträge für Notfallbehandlungen im Ausland
- ✓ Kostenbeiträge für Ambulanzkosten im In- und Ausland

SANA

Ihre Ergänzung: Ambulante Leistungen sowie alternative Behandlungen sind gedeckt.

helsana.ch/sana

- ✓ Kostenbeiträge für Komplementärmedizin
- ✓ Kostenbeiträge für Präventionsmassnahmen
- ✓ Kostenbeiträge für Gesundheitsförderung und Fitness

COMPLETA

Alle Leistungen von TOP und SANA mit teilweise höheren Vergütungen.

helsana.ch/completa

- ✓ 300 Franken pro Jahr an Brillengläser und Kontaktlinsen
- ✓ Kostenbeiträge für Präventionsmassnahmen
- ✓ Kostenbeiträge für Komplementärmedizin

COMPLETA EXTRA***

Sie erweitern den Versicherungsschutz von COMPLETA mit weiteren Leistungen und höheren Kostenbeiträgen.

helsana.ch/completa-extra

- ✓ 300 Franken pro Jahr an Brillengläser, Brillengestell und Kontaktlinsen
- ✓ Kostenbeiträge für Gesundheitsförderung
- ✓ Kostenbeiträge für Komplementärmedizin

Ambulante Behandlungen
Auslandsschutz
Brillengläser und Kontaktlinsen
Arzneimittel
Hilfsmittel und Gegenstände
Transport und Rettung Schweiz
Spezielle Behandlungsformen
Zahnfehlstellungskorrekturen

Volle Deckung im Notfall*

Kostenübernahme von Behandlungen im Ausland bei notfallmässiger Erkrankung, Rücktransporte in die Schweiz sowie Rettung und Transporte. Geplante Behandlungen sind nicht gedeckt.

90 %, max. CHF 150.–/Jahr* Kostenbeiträge an Brillengläser, Kontaktlinsen und Sehhilfen

90 % der Kosten für nicht kassenpflichtige, ärztlich verordnete Medikamente**

90 %, max. CHF 1000.–/Jahr für ärztlich verordnete Mittel und Gegenstände wie Hör- und Blutdruckgeräte, Schuheinlagen etc.

Max. CHF 100 000.–/Jahr* Kostenbeiträge an Rettungs-, Bergungs- und Nottransporte in der Schweiz

75 %, max. CHF 3000.–/Jahr** Nichtärztliche Psychotherapie durch anerkannte Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten, Sterilisation, Vasektomie etc.

75 %, max. CHF 10 000.–/Jahr** Kostenbeiträge bis zum 20. Altersjahr (z.B. Zahnschienen, Weisheitszahnentfernungen), keine Beschränkung der Taxpunktwerte

75 % der Kosten für Heilmittel der Komplementärmedizin

90 %, durch Nichtvertragsärztinnen und Nichtvertragsärzte (ohne Psychotherapie)

Volle Deckung im Notfall* Kostenübernahme von Behandlungen im Ausland bei notfallmässiger Erkrankung, Rücktransporte in die Schweiz sowie Rettung und Transporte (Kostenbeteiligung Sozialversicherung ab CHF 300 in EU/EFTA) **90 %, max. CHF 1000.–/Jahr** für gezielte ambulante ärztliche oder ärztlich verordnete Behandlungen

90 %, max. CHF 300.–/Jahr* Kostenbeiträge an Brillengläser, Kontaktlinsen, Sehhilfen

90 % der Kosten für nicht kassenpflichtige, ärztlich verordnete Medikamente**
75 % der Kosten für Heilmittel der Komplementärmedizin

90 %, max. CHF 1500.–/Jahr für ärztlich verordnete Mittel und Gegenstände wie Hör- und Blutdruckgeräte, Schuheinlagen etc.

Max. CHF 100 000.–/Jahr* Kostenbeiträge an Rettungs-, Bergungs- und Nottransporte in der Schweiz

75 %, max. CHF 4500.–/Jahr** Nichtärztliche Psychotherapie durch anerkannte Psychotherapeuten, Sterilisation, Vasektomie etc.

75 %, max. CHF 10 000.–/Jahr** Kostenbeiträge bis 20. Altersjahr (z.B. Zahnschienen, Weisheitszahnentfernungen), keine Beschränkung der Taxpunktwerte

100 %, max. CHF 4000.–/Jahr für gezielte ambulante ärztliche oder ärztlich verordnete Behandlungen

– **100 %, max. CHF 300.–/Jahr*** Kostenbeiträge an Brillengläser, Brillengestell, Kontaktlinsen, Sehhilfen
– **100 %, max. CHF 750.–/Jahr und Kalenderjahr** für Augenlaserkorrekturen***

100 %, max. CHF 30 000.–/Suchaktion in der Schweiz

100 % des Selbstbehalts aus COMPLETA

Wird es mit der Führung des Auges besser?

24

Ambulantversicherung myFlex Premium ★★★	Ambulantversicherung myFlex Balance ★★	Ambulantversicherung myFlex Economy ★	Spitalversicherung myFlex Premium ★★★	Spitalversicherung myFlex Balance ★★	Spitalversicherung myFlex Economy ★
	Meistgewählt			Unser Empfehlung	
			Kosendeckung in CSS-Partnerkliniken max. CHF 14000/ Zusätzliche Leistungen (Parktickets, Reisekosten, Kinderbetreuung etc.) max. CHF 2000/ In allen Spitalen der Schweiz: Spitalabteilung wählbar vor Spitalernst. Kostenbeteiligung pro KJ: Variante 1: Allgemein: keine Kostenbeteiligung** Halbprivat: keine Kostenbeteiligung** Privat: 35%, max. CHF 2000 Variante 2: Allgemein: keine Kostenbeteiligung** Halbprivat: keine Kostenbeteiligung** Privat: keine Kostenbeteiligung	Kosendeckung in CSS-Partnerkliniken max. CHF 9000/ Zusätzliche Leistungen (Parktickets, Reisekosten, Kinderbetreuung etc.) max. CHF 1000/ Kosendeckung in der ganzen Schweiz in anerkannten Spitalen (Spezialisten nach KVG und CSS): Spitalabteilung wählbar vor Spitalernst. Kostenbeteiligung pro KJ: Variante 1: Allgemein: keine Kostenbeteiligung Halbprivat: 20%, max. CHF 2000 Privat: 35%, max. CHF 4000 Variante 2: Allgemein: keine Kostenbeteiligung** Halbprivat: keine Kostenbeteiligung Privat: 35%, max. CHF 2000	Kosendeckung in der ganzen Schweiz in anerkannten Spitalen (Spezialisten nach KVG und CSS): Spitalabteilung wählbar vor Spitalernst. Kostenbeteiligung pro KJ: Variante 1: Allgemein: keine Kostenbeteiligung Halbprivat: 40%, max. CHF 8000 Privat: 70%, max. CHF 14 000 Variante 2: Allgemein: keine Kostenbeteiligung Halbprivat: 20%, max. CHF 4000 Privat: 35%, max. CHF 7000
90%, betraglich unbegrenzt	90%, betraglich unbegrenzt	90%, betraglich unbegrenzt			
Betraglich unbegrenzt, weltweit	Betraglich unbegrenzt, weltweit	Betraglich unbegrenzt, weltweit	Betraglich unbegrenzt, weltweit	Betraglich unbegrenzt, weltweit	Betraglich unbegrenzt, weltweit
Ambulant: 90%, max. CHF 250 000/J., weltweit	X	X	Stationär: max. CHF 500 000/J., weltweit	X	X
Versichert 90%, betraglich unbegrenzt (von der CSS anerkannt)	Versichert 90%, betraglich unbegrenzt (von der CSS anerkannt)	Versichert 90%, betraglich unbegrenzt (von der CSS anerkannt)			
Ultraschall- und Kontrolluntersuchungen: 90%, betraglich unbegrenzt Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus 90%, betraglich unbegrenzt	Ultraschall- und Kontrolluntersuchungen: 90%, betraglich unbegrenzt Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus 90%, betraglich unbegrenzt	Ultraschall- und Kontrolluntersuchungen: 90%, betraglich unbegrenzt Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus 90%, betraglich unbegrenzt	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus Geburts- oder Geburt zu Hause: pauschal CHF 2000 ohne Kosennachweis Spital: Leistungen wie Krankheits Geburts- haus*** ausgewiesene Aufenthaltskosten, mind. jedoch CHF 1000	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus Geburts- oder Geburt zu Hause: pauschal CHF 1500 ohne Kosennachweis Spital: Leistungen wie Krankheits Geburts- haus*** ausgewiesene Aufenthaltskosten, mind. jedoch CHF 1000	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus Geburts- oder Geburt zu Hause: pauschal CHF 1000 ohne Kosennachweis Spital: Leistungen wie Krankheits Geburts- haus*** pauschal CHF 1000
Süllen: CHF 200/Kind 90%, betraglich unbegrenzt	Süllen: CHF 200/Kind 90%, betraglich unbegrenzt	Süllen: CHF 200/Kind 90%, betraglich unbegrenzt			
90%, betraglich unbegrenzt (gemäss CSS-Liste)	90%, betraglich unbegrenzt (gemäss CSS-Liste)	90%, betraglich unbegrenzt (gemäss CSS-Liste)			
Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus Betraglich unbegrenzt, weltweit CHF 100 000/Fall, weltweit	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus Betraglich unbegrenzt, weltweit CHF 100 000/Fall, weltweit	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus Betraglich unbegrenzt, weltweit CHF 100 000/Fall, weltweit	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus	Siehe Rubrik Gesundheitskono und Gesundheitskono-Bonus
Betraglich unbegrenzt, weltweit 90%, max. CHF 2000/J. (gemäss CSS-Liste) Max. CHF 250 000/Fall innerhalb Europas; max. CHF 50 000/Fall ausserhalb Europas	Betraglich unbegrenzt, weltweit 90%, max. CHF 1000/J. (gemäss CSS-Liste) Max. CHF 250 000/Fall innerhalb Europas; max. CHF 50 000/Fall ausserhalb Europas	Betraglich unbegrenzt, weltweit 90%, max. CHF 500/J. (gemäss CSS-Liste) Max. CHF 250 000/Fall innerhalb Europas; max. CHF 50 000/Fall ausserhalb Europas			
Max. CHF 100/Tag, max. CHF 4000/J. Pflege zu Hause durch Familienangehörige: CHF 20/Tag, max. CHF 2000/J.	Max. CHF 50/Tag, max. CHF 2000/J.	X			
50%, max. CHF 2000/J.	50%, max. CHF 1000/J.	X			
50%, betraglich unbegrenzt	50%, max. CHF 12 000/J.	X			
50%, max. CHF 2000/J.	50%, max. CHF 1000/J.	X			
75%, max. CHF 3000/J. bei CSS-anerkannten Psychotherapeuten ohne Zulassung für die Grundversicherung CHF 300/Fall bis zum vollenden 18. Altersjahr, CHF 300/J. ab 19. Altersjahr	75%, max. CHF 1000/J. bei CSS-anerkannten Psychotherapeuten ohne Zulassung für die Grundversicherung CHF 150/Fall bis zum vollenden 18. Altersjahr, CHF 150/J. ab 19. Altersjahr	X	In CSS-anerkannten Einrichtungen, max. CHF 160/Tag, max. CHF 4000/J. In allen Spitalen, unbegrenzt Max. CHF 160/Tag, max. CHF 4000/J. für Begleit- person eines Kindes oder einer erwachsenen Person	In CSS-anerkannten Einrichtungen, max. CHF 80/Tag, max. CHF 2000/J. In KVG- und CSS-anerkannten Spitalen, max. 90 Tage/J. Max. CHF 80/Tag, max. CHF 2000/J. für Begleitperson eines minderjährigen Kindes	In CSS-anerkannten Einrichtungen, max. CHF 20/Tag, max. CHF 500/J. In KVG- und CSS-anerkannten Spitalen, max. 60 Tage/J.
					X

** Im Falle eines mindestens 4-tägigen (3-tägigen) stationären Aufenthaltes erstattet die CSS bei Wahl dieser Abteilung für den Aufenthalt CHF 1000 zurück. *** Im Falle eines mindestens 4-tägigen (3-tägigen) stationären Aufenthaltes erstattet die CSS bei Wahl dieser Abteilung für den Aufenthalt CHF 2000 zurück. **** sofern nicht auf der Spitalliste

Der Ausgleich von Unzulänglichkeiten von Tools ist nur im Feld beobachtbar.

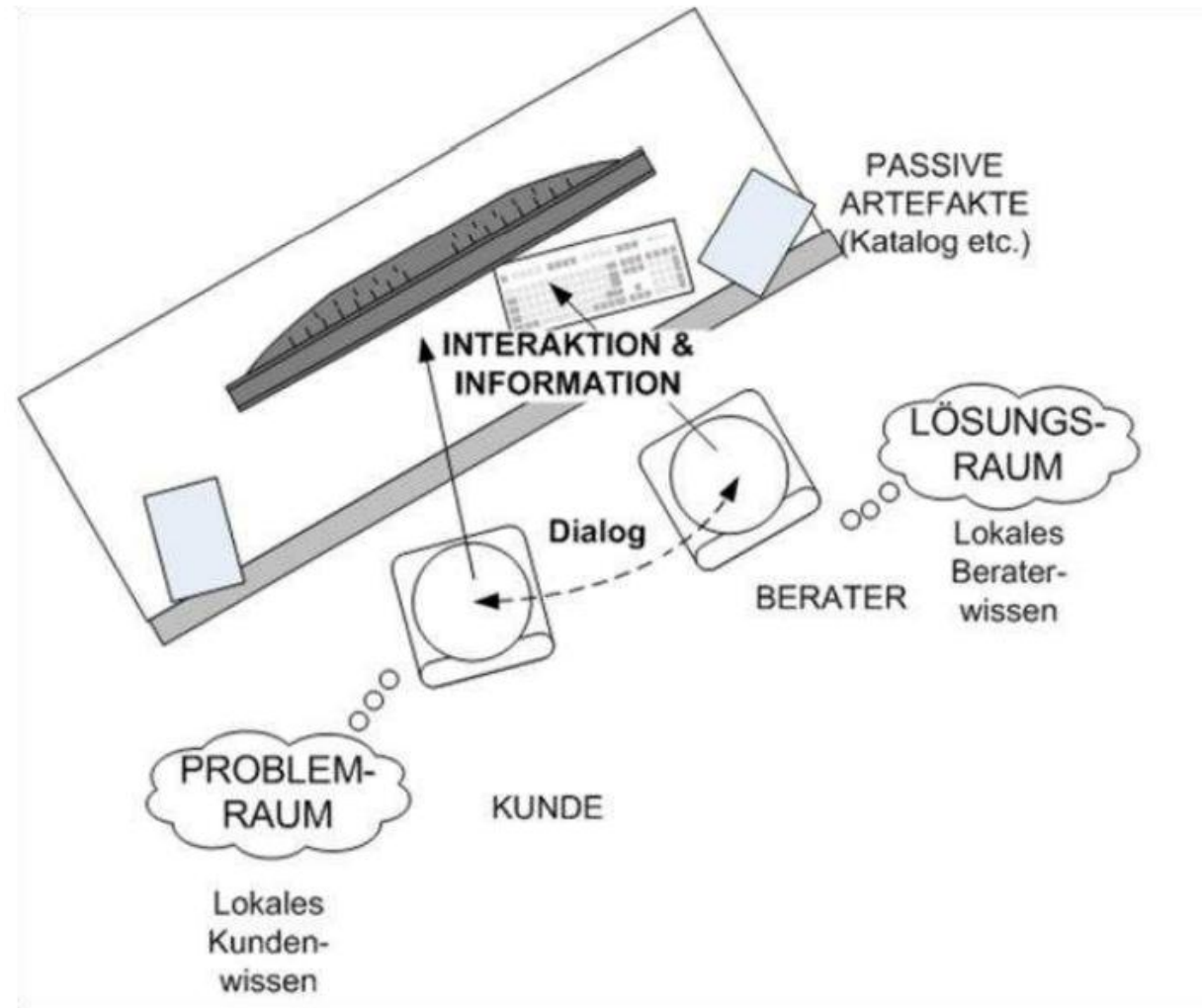
Die Geheimwaffe der Berater:innen muss es richten ...

26



Änderung der Gesamtsituation für eine echte Veränderung

27

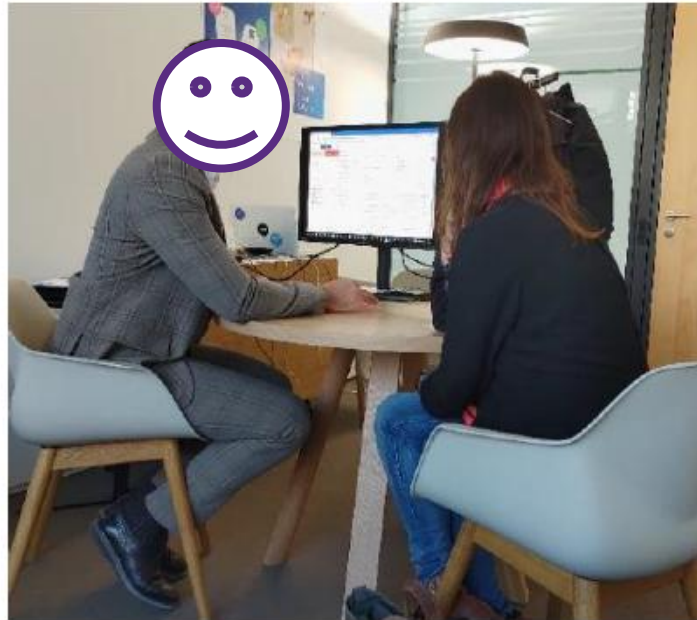


Wie sollen wir einführen?

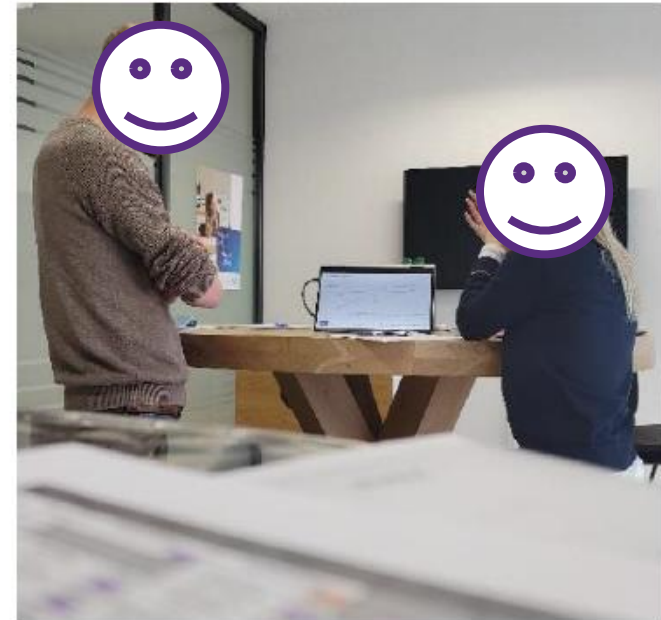
Versicherungsberatung

28

Experiment mit
48 Kunden-
gesprächen



Die «übliche» klassische Beratung mit drehbarem Bildschirm (ist gar nicht so üblich).



Die Beratung mit Tool fand gemäss Einsatzkonzept auf dem Convertible im Zeltmodus statt.

Kundinnen und Kunden: Die neue Beratungssituation schneidet in allen gemessenen Dimensionen **gleich gut oder besser** ab als die traditionelle Situation.

29

	Traditionelle Situation (ohne Prototyp)	Neue Situation (mit Prototyp)	Anmerkungen
UX: Attraktivität ¹	1.29	1.76	
UX: pragmatische Qualität ¹	1.08	1.10	
UX: hedonische Qualität ¹	0.22	1.38	Signifikant mit grossem Effekt
Servicequalität ²	5.93	6.18	Beratungsmaterial signifikant mit grossem Effekt
Prozesstransparenz ²	5.63	5.90	
Informationsqualität ²	5.62	5.56	
Zufriedenheit (CEM) ³	8.25	8.58	
Technologie: Nützlichkeit ²		5.39	Hohe Akzeptanz
Technologie: Einfachheit ²		5.39	Hohe Akzeptanz

Durchschnittliche Bewertung der Situationen durch Kund:innen. Folgende Skalen wurden verwendet:

1: 7er-Likert-Skala von -3 bis 3

2: 7er-Likert-Skala von 1 bis 7

3: 10er-Likert-Skala von 1 bis 10

Die neue Beratungssituation wird von Beratenden durchwegs **als gleich gut oder besser** beurteilt, **ausser** bezüglich Effizienz und Produktivität.

30

	Traditionelle Situation (ohne Prototyp)	Neue Situation (mit Prototyp)	Anmerkungen
UX: Attraktivität ¹	1.54	1.72	Achtung: insgesamt (zu) kleine Anzahl an Beratern (n = 6), daher nur deskriptive Auswertung.
UX: pragmatische Qualität ¹	1.46	0.93	
UX: hedonische Qualität ¹	0.22	1.38	
Zufriedenheit (CEM) ³	6.67	7.17	
Technologie: Nützlichkeit ²		5.22	
Technologie: Einfachheit ²		5.83	
Technologie: Performanceerwartung²		4.78	
Technologie: Aufwandserwartung ²		6.17	
Technologie: Sozialer Einfluss ²		5.00	

Durchschnittliche Bewertung der Situationen durch Kund:innen. Folgende Skalen wurden verwendet:

1: 7er-Likert-Skala von -3 bis 3

2: 7er-Likert-Skala von 1 bis 7

3: 10er-Likert-Skala von 1 bis 10

Ein menschenzentriertes Vorgehen involviert Menschen und betrachtet sie ganzheitlich.

Es führt zu:

- Überraschenden Lösungen
- Mehr Erfolg der Lösungen (sie werden nicht umgangen)
- Mehr Sicherheit beim Einsatz der Lösung
- Zufriedeneren Menschen, besseren Arbeitsbedingungen und mehr Zuversicht.

Deshalb habe ich den besten Beruf der Welt.



Vernetzt euch gern auf LinkedIn. 😊
Fragen? Fragen.



Tschüss!

evux