

INSURTECH  
WEEK

»» *Customer Centricity – Produkte und Dienstleistungen entwickeln, die auch wirklich einen Mehrwert für den Kunden haben. Warum ist es wichtig, sich auf den Kunden als wichtigste Instanz im Geschäftsmodell zu fokussieren?*

Wer Produkte und Services für Kunden erschaffen möchte, kommt nicht drum herum mit den Kunden zusammenzuarbeiten. Beobachten, befragen, integrieren, verstehen. Unternehmen jeglicher Größe entscheiden auf Basis von Insights und Daten. Und auch junge Unternehmen, mit geringeren Budgets können ihre Kunden integrieren. Durch UX Tests, U&A Studien, Satisfaction Measures oder simple Workshops kann jedes Unternehmen kundenzentriert arbeiten. Wir zeigen, wie bedeutsam kundenzentriertes Arbeit ist und wie man an die Meinung der Kunden gelangt.



*Den User wirklich verstehen, um Produkte zu entwickeln, die begeistern. Hohes Ziel? Ja. Unmöglich? Auf keinen Fall.*

## Vitalij Malahov

Project Manager UX Research bei SKOPOS NOVA

Vitalij widmet seine Arbeit den Interessen der wichtigsten Instanz in der Produktentwicklung – dem User.

Usability Tests, Card Sortings, ethnografische Studien. Der studierte Wirtschaftspsychologe tut alles dafür, den User zu verstehen, Pain Points aufzudecken und ihm das Leben zu erleichtern. Denn: Das Leben ist zu kurz, um sich von schlechter UX frustrieren zu lassen!

vitalij.malahov@skopos-nova.de  
+49 (0) 2233 99 88 – 328



*Der Mensch, ob als Kunde oder User, sollte immer im Fokus jeder Produktentwicklung oder Service Design Prozesse stehen – denn der Mensch ist das Ziel jeder Idee.*

## Kristina Schmücker

Project Manager bei SKOPOS Research

Kristina ist seit fünf Jahren im Kontakt mit Menschen, um diese nach ihrer Meinung zu fragen. Sie ist bestrebt sich stetig weiterzubilden und studiert nebenbei im Fach Digitales Management.

Von der Arbeit im Teststudio über die Zeit im Betrieb und das Generieren von Insights durch unterschiedlichste Studien im Marktforschungsinstitut, ist sie immer wieder begeistert über die Kraft von User-Feedback. Sie unterhält sich am liebsten persönlich mit Kunden und Usern, um zu verstehen, was sie beschäftigt und welche Gedanken in ihren Köpfen kreisen – und das auch digital in Online Communities!

kristina.schmuecker@skopos.de  
+49 (0) 2233 99 88 – 403