



Praxisvortrag:  
**Mehr digitalen Erfolg mit einer besseren  
 Customer Experience**

# Wer steht vor Ihnen?

- Gregor Urech
- Lic. oec. HSG (Informationsmanagement)
- UX-Architect
- Seit 14 Jahren bei Zeix



# Wer steht vor Ihnen?

- Thierry Jacot-Descombes
- Dipl. Betriebsökonom FH
- Leiter E-Commerce & Online Marketing
- Bei Swisslos seit 2009
- Hofft immer noch auf den Gewinn eines Jackpots...



**«Mehr digitalen Erfolg mit einer besseren  
Customer Experience»**

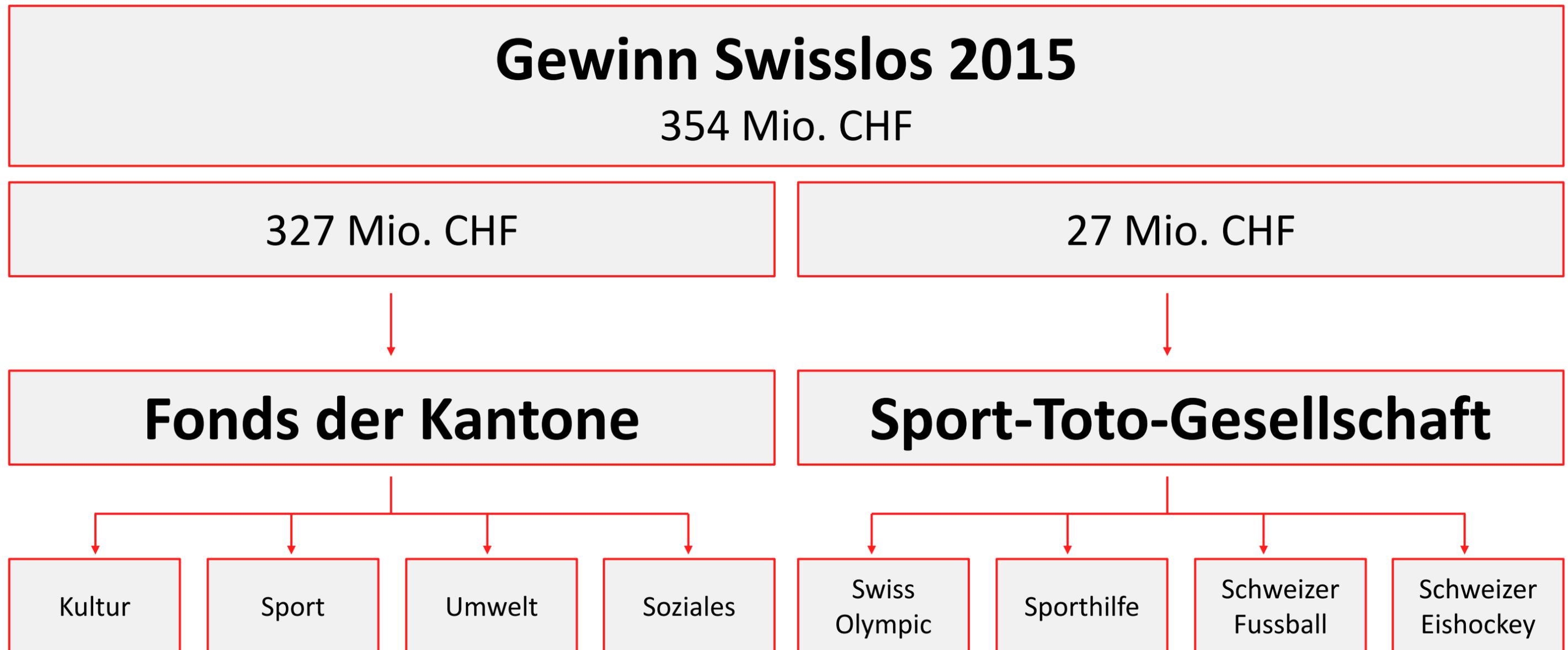


# Wirtschaftsgebiet



- 74% der CH-Bevölkerung
- 20 Kantone (D-CH & Tessin)
- Fürstentum Liechtenstein

# Der Auftrag



# Produktsortiment

## SWISSLOS

### Zahlenlottos



### Lose



### Sportwetten



### Geschicklichkeits- spiele



# Produktsortiment

	Terrestrische Verkaufsstellen	Internet www.swisslos.ch	Mobile (App & SMS)
Lottos	X	X	X
Sportwetten	X	X	
Rubbellose	X		
Onlinelose (Clix)		X	X
Bingo		X	
Subito	X		
Jass		X	

# Swisslos.ch – von 1.0 zu 3.0

- **2000: Die erste Webseite**
- 2006: Launch Euro Millions (nur offline)
- **2006: Komplettes Redesign**
- 2006: Launch Sporttip
- 2007: Launch Euro Millions (online)
- 2009: Launch Onlinelose
- 2011: Launch Bingo
- 2015: Launch Jass
- **2016: Komplettes Redesign**



# Swisslos.ch

SITEMAP | KONTAKT | NEWSLETTER | DATENSCHUTZ | IMPRESSUM | PARTNERPROGRAMM | MEDIEN | SUCHE

**SWISSLOS** Richtige Tipps Totoprogramm vom 09./10.01.2016

2X2 X11 121 222 2 1:1 ALLE GEWINNZAHLEN >>>

**SWISS LOTTO**  
EURO MILLIONS  
SPORTTIP  
TOTOGOAL  
BINGO  
CLIX  
LOSE  
JASS  
SUBITO  
PMU  
WETTBEWERBE  
MOBILE  
GESCHENKE  
ÜBER SWISSLOS

**JETZT IM JACKPOT**  
11.7 Mio.  
SOFORT SPIELEN

**EURO MILLIONS**  
88 Millionen im Jackpot  
SOFORT SPIELEN

**BINGO!**  
Höchster aktueller Jackpot: 0,00  
SOFORT SPIELEN

**Clix!**  
SOFORT gewinnen!  
SOFORT SPIELEN

**Jass**  
Höchster aktueller Jackpot: 100.00  
JETZT JASSEN

**SPORTTIP**  
Liverpool vs Arsenal  
13.01.2016 20:55  
Quote für:  
Tipp 1: 2.50  
Tipp X: 2.80  
Tipp 2: 2.10  
JETZT WETTEN

**TOTOgoal**  
390'000 im Jackpot  
JETZT TIPPEN

**MILLIONEN LOS**  
Jedes Los gewinnt!  
Mehr Infos

**ATLANTIS**  
Fr. 60'000.-  
NEU: ATLANTIS  
Jagen Sie die sagenhaften Schätze von Atlantis und gewinnen Sie bis zu Fr. 60'000!  
JETZT SPIELEN >>>

**PLAY**

SWISSLOS LOTTO EURO MILLIONS Jass BINGO! CLIX SPORTTIP TOTOgoal

Thierry Jacot CHF 0.10

**IM JACKPOT**

37.3 Mio.

Tipps: Jetzt einzahlen und spielen bis bleiben.  
Schließen Einzahlen >

**JETZT SPIELEN**

**Euro Millions**  
Kennen Sie Euro Millions Team?  
Quick-Tip abgeben

**Swiss Lotto**  
2  
2 Tipps à CHF 2.50 CHF 5.00  
Quick-Tip abgeben

**Sporttip**  
Sport Recife PE vs. Cruzeiro MG  
16.11.2016 - 23:40h  
Tipp 1: 2.0  
Tipp X: 2.9  
Tipp 2: 2.5  
Jetzt wetten

**Euro Millions**  
Quick-Tip abgeben

**Clix!**  
LEONARDO  
Tauchen Sie in die Welt von Leonardo ein.

**Jass**  
Neues Design!  
Jetzt jassen, wann und wo Sie wollen.

**Gewinnspiele**  
Bereits im November täglich tolle Preise gewinnen!

**Totogoal**  
CHF 40000 Jackpot

# Ziele des Redesigns

## **Grundsatz:**

*«Swisslos.ch ist primär eine Verkaufsplattform – ihr Erfolg misst sich an der Steigerung des Umsatzes sowie der Verbreiterung der Kundenbasis.»*

# Ziele des Redesigns

## Grundsatz:

*«Swisslos.ch ist primär eine Verkaufsplattform – ihr Erfolg misst sich an der Steigerung des Umsatzes sowie der Verbreiterung der Kundenbasis.»*

Ende 2013:

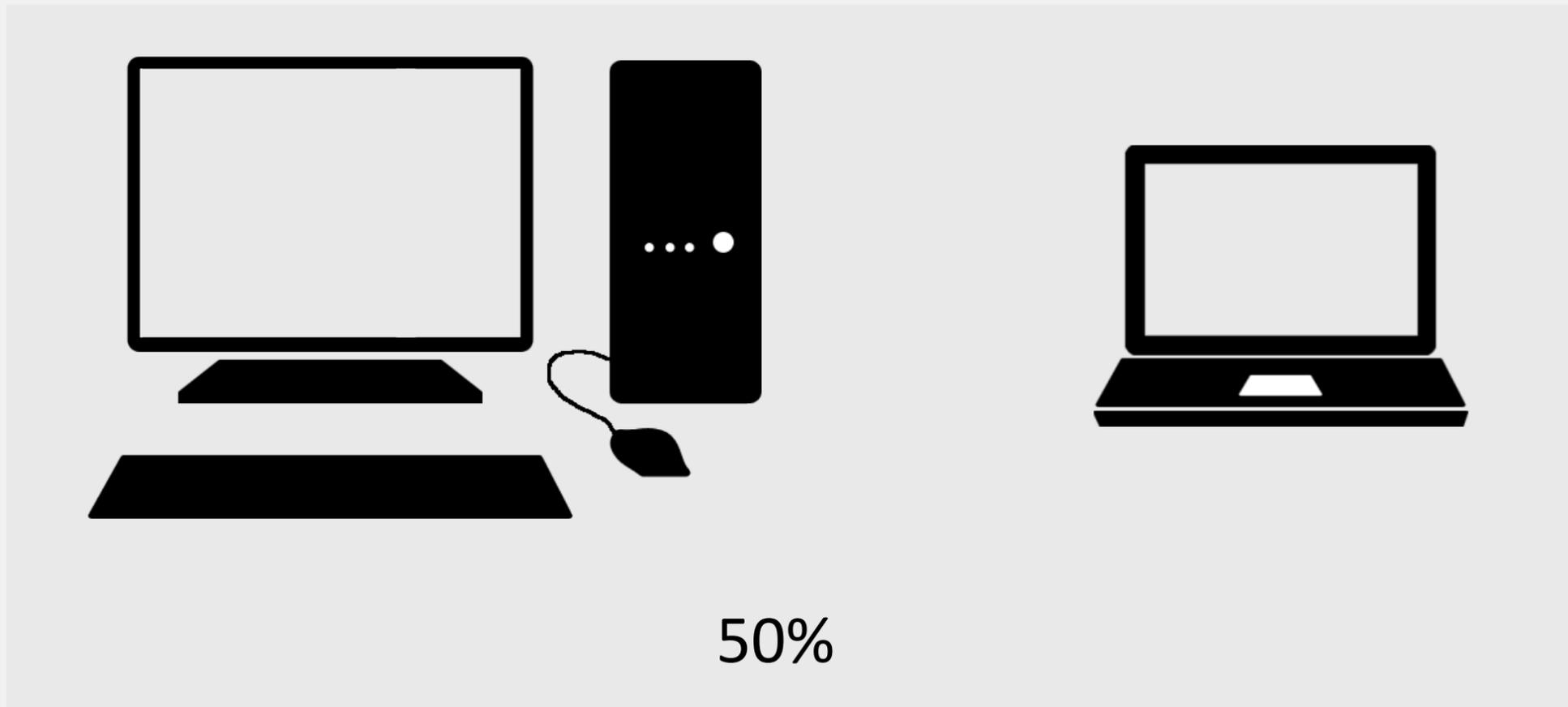
→ **150 Millionen** Franken Umsatz

→ **13%** Internetanteil

# Weitere Ziele des Redesigns

- Design
- Site-Struktur
- Prozesse
- Technologie
- Weitere Funktionalitäten

# Device-Shift

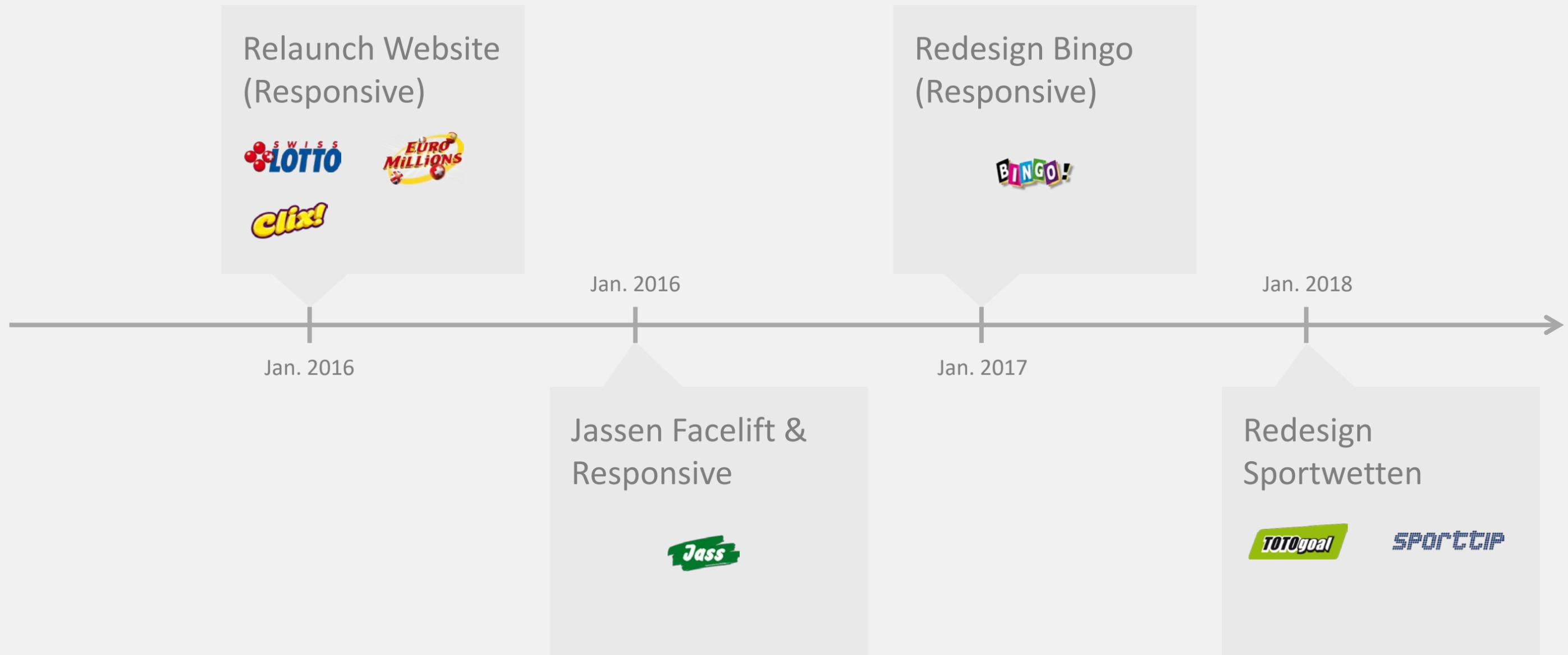


10 - 15%



30 - 35%

# Projekt-Staffelung

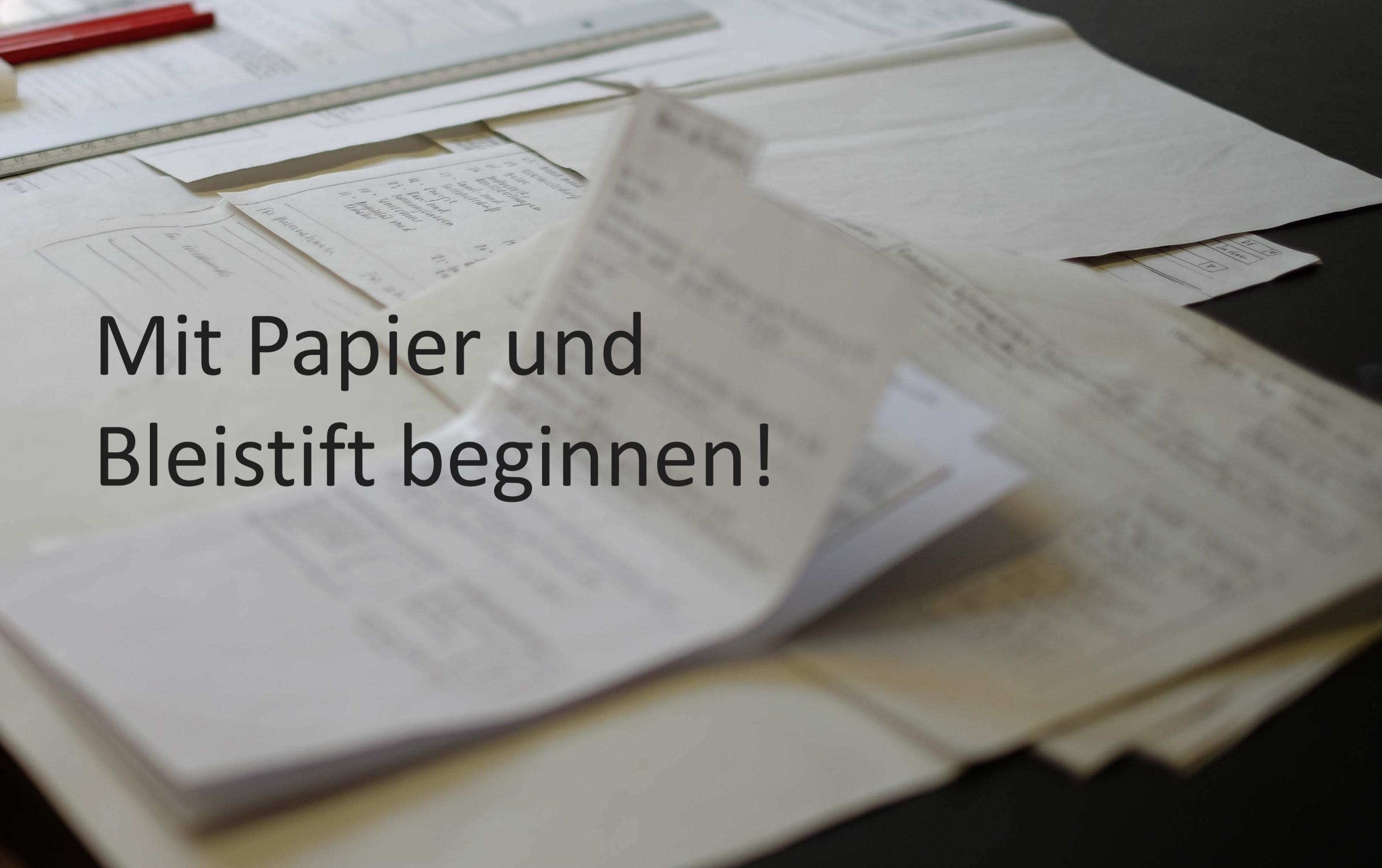


# Vorgehen

# User-Centered Design

# Vorgehen

# «Ideation»

A close-up photograph of a desk with various papers, a ruler, and a pencil. The papers are scattered and some have faint text or diagrams. A ruler is visible in the upper left, and a red pencil is partially visible at the top edge. The background is dark, making the white papers stand out.

Mit Papier und  
Bleistift beginnen!

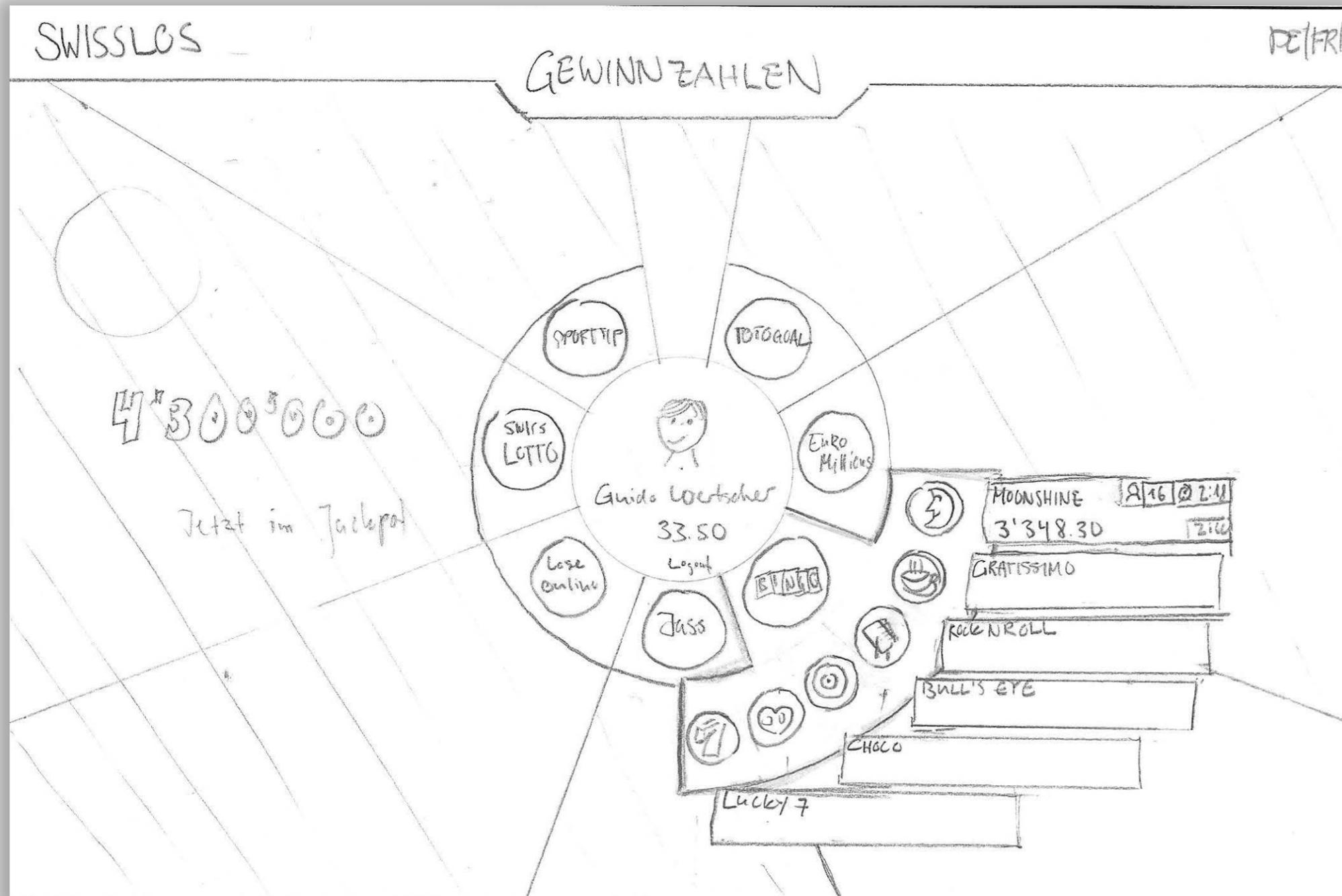
# Vorgehen – 1. Ideation



# Variante Apps (1/2)



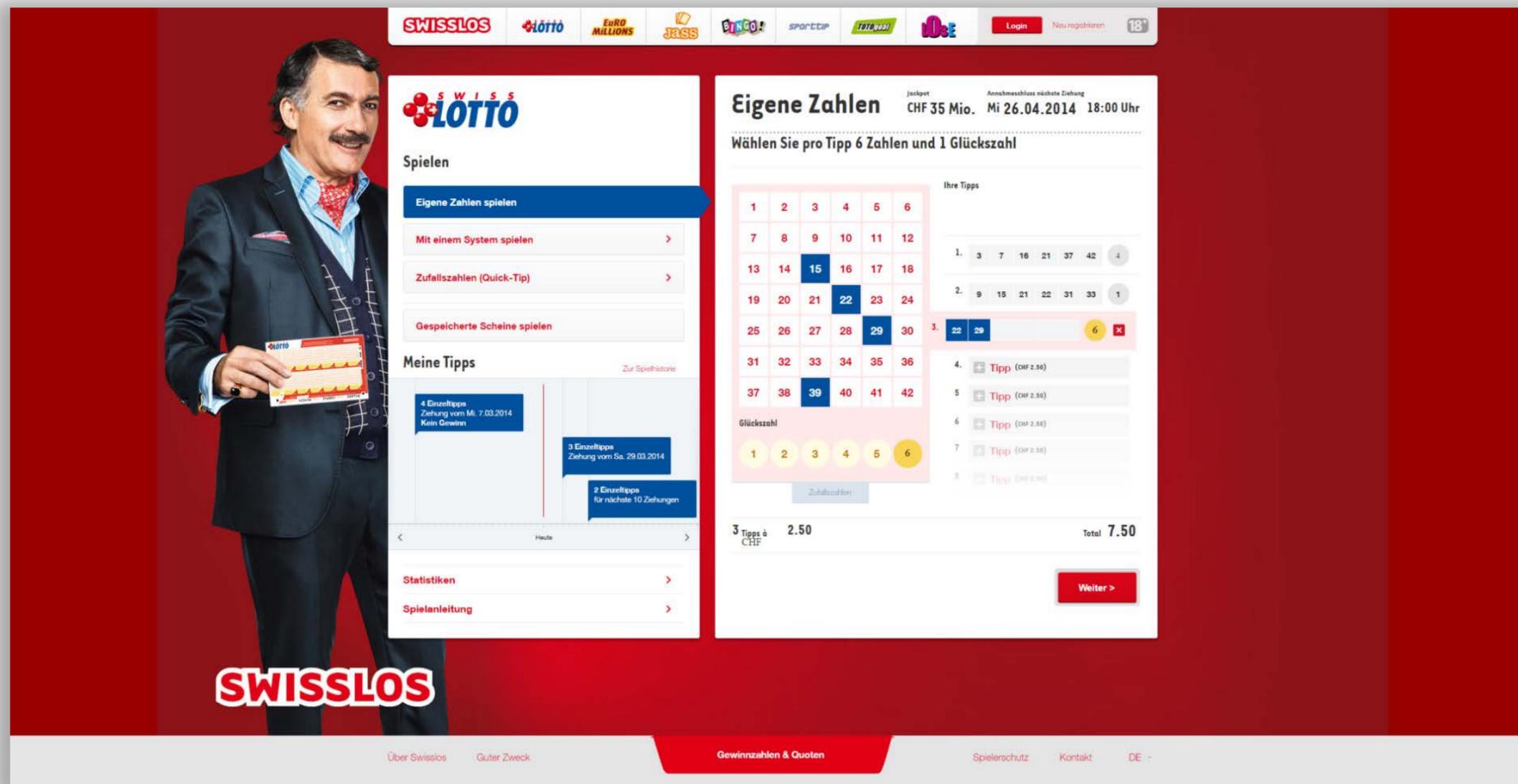
# Variante Glücksrad



# Vorgehen

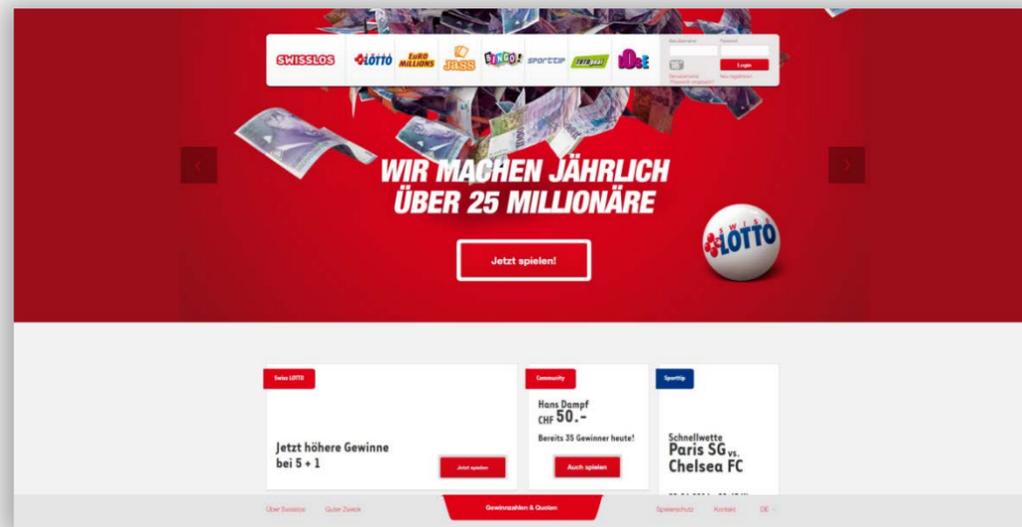
# Prototyping

# Klickbar, spürbar, klar



# Iterative Entwicklung, laufende Visualisierung

## > Prototyp 1



6 Iterationen  
24 Wochen



- > Finale Version (v33)
- > ca. 120 Seiten
- > Diverse Abläufe

# Vorgehen

# Usability-Tests



The screenshot shows the Swisslos website interface. At the top, there is a navigation bar with logos for SWISSLOS, LÖTTO, EURO MILLIONS, JASS, BINGO!, SPORTIP, TOTOPAZ!, and WOE. Below this, the main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Spielen' (Play) section with options like 'Eigene Zahlen spielen', 'Mit einem System spielen', 'Zufallszahlen (Quick-Tip)', and 'Gespeicherte Scheine spielen'. Below this is a 'Meine Tipps' (My Tips) section showing a list of tips with their respective dates and outcomes. The right column is titled 'Eigene Zahlen' (My Numbers) and features a lottery grid where users can select numbers from 1 to 42 and a lucky number from 1 to 6. The grid shows three tips selected. Below the grid, there is a 'Glückszahl' (Lucky Number) section with a grid of numbers 1 to 6. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Über Swisslos', 'Guter Zweck', 'Gewinnzahlen & Quoten', 'Datenschutz', 'Kontakt', and 'DE'. A red callout box points to the 'Gewinnzahlen & Quoten' link in the footer.

Fragestellung: Finden  
 dien Nutzer die  
 Gewinnzahlen im  
 Footer?

# Umsetzung

# Umsetzung

- > Kooperation von 4 Firmen
  - > Swisslos: Testing & Qualitätskontrolle
  - > Zeix: Konzeption, Design, Frontend-Umsetzung
  - > Adesso: CMS
  - > Emineo: Spielsystem
- > Anfänglicher Lernprozess, um die optimale Zusammenarbeit zu finden
- > Sehr hohe Komplexität des Responsive Designs
  - > Sehr komplexe Elemente wie z.B. ein Tippschein kombiniert mit herausforderndem Design
  - > Nicht nur horizontal sondern zum Teil auch vertikal responsive

# User-Feedbacks & Learnings

- > Schade, viel Farbe, aber eine zugenommene Komplexität, die nicht sehr kundenfreundlich ist (im Vergleich zum Zugang bis gestern)
- > Freundliche Grüsse
- > T.S.
- > auch ein IT-Profi..

> Leider keine Verbesserung für den Anwender, eher das Gegenteil (auch unübersichtlicher).

- > Sorry sowas nenne ich eine Frechheit, eine sollche Seite Online zu schalten. Diese IT gehört auf den Mond geschossen.
- > Swissid geht nicht!
- > Eurolotto schon gar nicht!

> Liebe Webdeveloper und Marketingmenschen. Ihr habt am User vorbei programmiert. Note 2

# Launch, und dann...

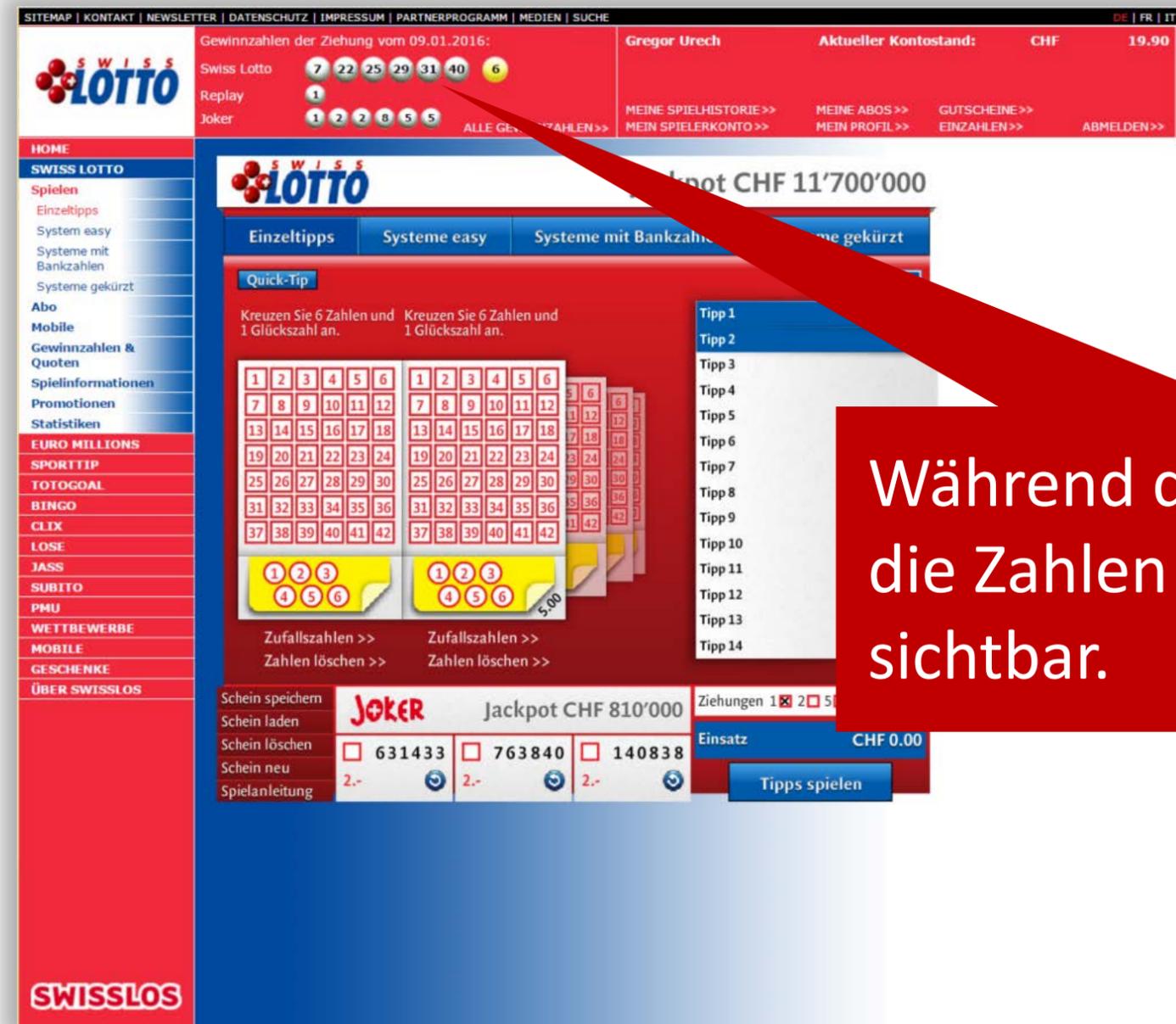
150 negative Feedbacks im 1. Monat

400'000 Unique Visitors

$$= 0.4 ‰ = 4 \text{ Beschwerden auf } 10'000 \text{ Besucher}$$

Analyse ergab, dass ca. 10 Optimierungen ca. 80% der Feedbacks beheben.

# Beispiel: Zahlen der letzten Ziehung



Während dem Tippen waren die Zahlen der letzten Ziehung sichtbar.

# Beispiel: Zahlen der letzten Ziehung

The screenshot shows the Swiss Lotto website interface. At the top, there are logos for SWISSLOS, LOTTO, EURO MILLIONS, JASS, BINGO!, club, SPORTTIP, and TOTOgoal. The user's name 'Gregor Urech' and account balance 'CHF 4.10' are visible in the top right. The main content area is titled 'Einzel Tipps' and includes a 'Wählen Sie pro Tipp 6 Zahlen und 1 Glückszahl' instruction. A 6x6 grid of numbers (1-42) is displayed, with a 'Zufallszahlen' button below it. To the right of the grid is a vertical list of numbers 1-14, with the first one highlighted in yellow. A red callout box with white text says: 'Während dem Tippen sind die Zahlen der letzten Ziehung zwar verfügbar...'. The left sidebar shows a 'Jackpot CHF 37.3 Mio.' and a 'Mein Swiss Lotto' section with options like 'Lieblingstipps', 'Gespielte Tipps', and 'Jackpot-Abos'. The bottom navigation bar includes 'Über Swisslos', 'Guter Zweck', 'Gewinnzahlen', 'Spielerschutz', 'Kontakt', and 'DE'.

# Beispiel: Zahlen der letzten Ziehung

The screenshot shows the Swiss Lotto website interface. At the top, there are logos for SWISSLOS, LOTTO, EURO MILLIONS, Jass, BINGO!, clix, SPORTTIP, and TOTOgoal. The user's name 'Gregor Urech' and account balance 'CHF 4.10' are visible in the top right. The main content area displays the winning numbers for the draw on Saturday, November 12, 2016: 4, 8, 11, 15, 35, 40, 2, and 2. A red callout box points to the numbers 2 and 2, stating: "... überdecken aber den Spielschein, wenn man sie einblendet." Below the numbers, there is a section for "Quoten & Gewinne" and a table showing the number of winners and the prize amount for each category. The table is as follows:

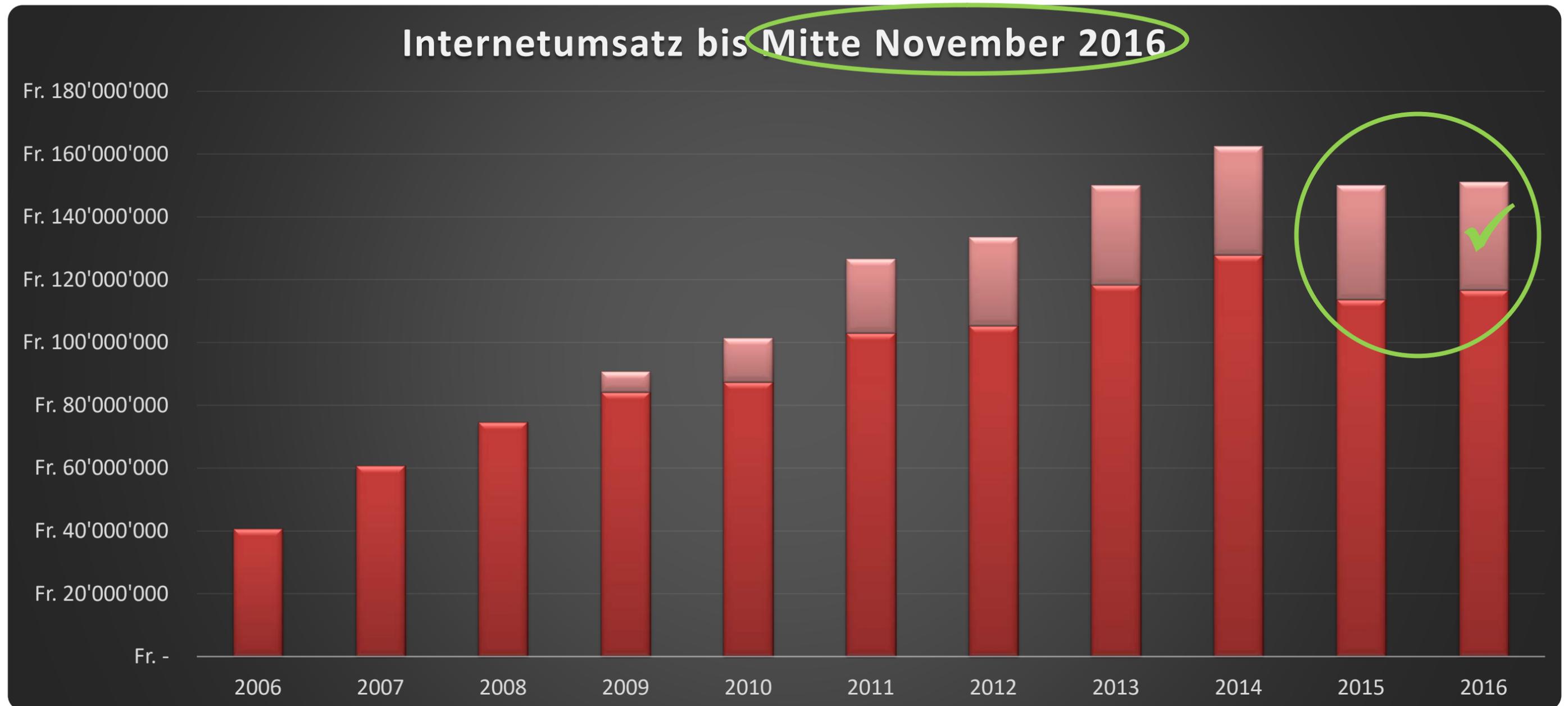
Anzahl Richtige	Anzahl Gewinner	Gewinn (CHF)
6 + 1	0	0.00
6	0	0.00
5 + 1	25	7'881.55
5	117	1'000.00
4 + 1	1'069	134.40
4	5'233	68.55
3 + 1	16'478	22.00
3	79'994	9.05

# Beispiel: Zahlen der letzten Ziehung

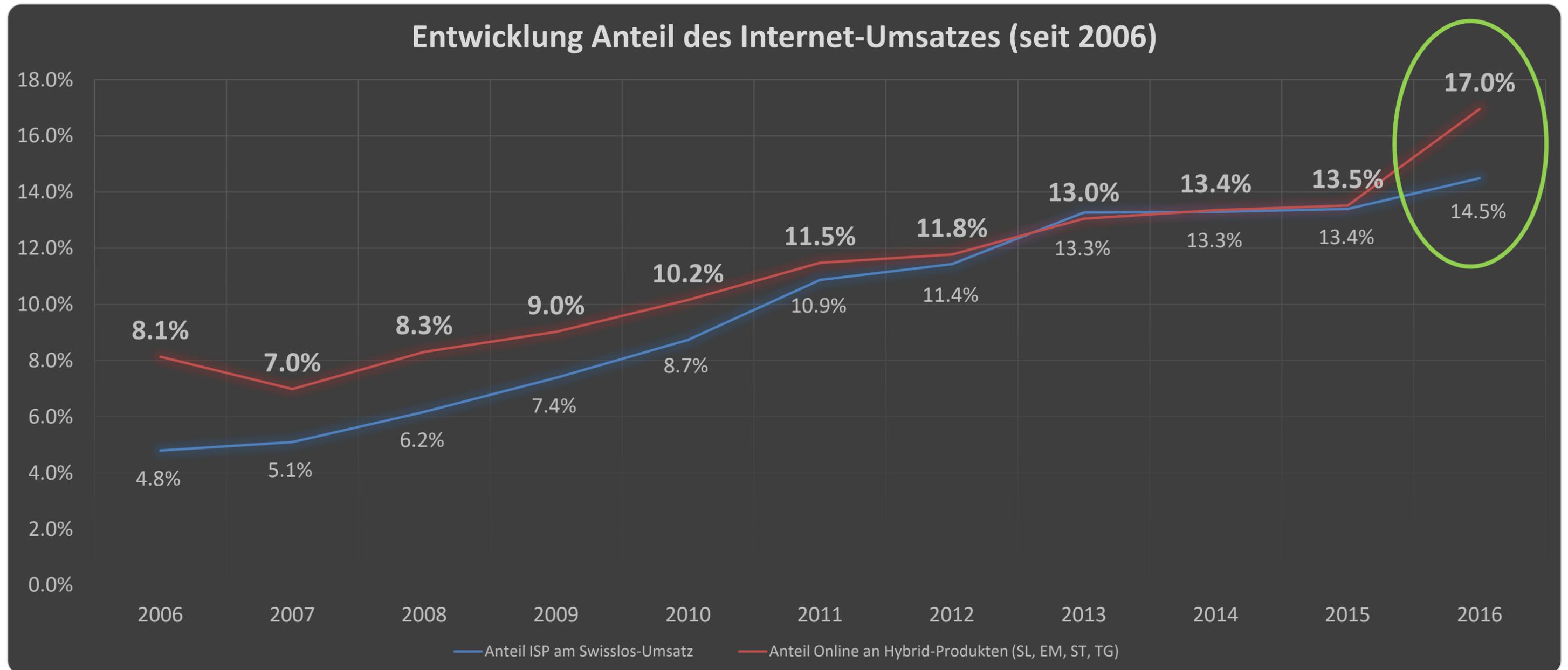
The screenshot shows the Swiss Lotto website interface. The left sidebar contains a menu with 'Einzel Tipps' highlighted by a blue arrow. The main content area is titled 'Einzel Tipps' and includes a 6x6 grid for selecting numbers, a 'Glückszahl' section, and a 'Letzte Ziehung' tab. The 'Letzte Ziehung' tab shows the winning numbers from the last draw on 15.10.2016: 1, 2, 3, 4, 44, 33, 4, 19. A red speech bubble points to the 'Letzte Ziehung' tab with the text 'Neues Element auf der Tipp-Seite.'

# Entwicklung Nutzungszahlen/KPIs

# Zielerreichung | Umsatz



# Zielerreichung | Umsatzanteil



Individualisierung  
ist möglich dank  
guter Codierung!

SWISSLOS SWISS LOTTO EURO MILLIONS Jass BINGO! clix! sporttip TOTOgoal

Benutzername  Passwort

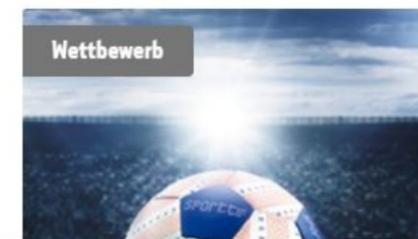
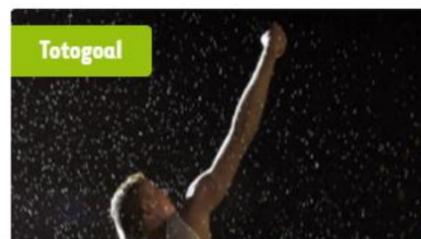
> Registrieren **Login**

suisseID 18+ > Passwort vergessen?

# Jetzt im Jackpot: CHF 34 Mio.

Jetzt spielen

Reif für die Insel?  
Kaufen Sie sich eine.



Über Swisslos

Guter Zweck

Gewinnzahlen

Spielerschutz

Kontakt

DE

SWISSLOS

LOTTO

EURO MILLIONS

Jass

BINGO!

clix!

SPORTTIP

TOTOgoal

Benutzername  Passwort

> Registrieren

suisseID  18+ > Passwort vergessen?

# JETZT IM JACKPOT:

## Registrieren

- 1 Persönliche Daten
- 2 Logindaten
- 3 E-Mail bestätigen

Festnetznummer z.B. 044 267 45 45

061

- > Ohne Festnetznummer registrieren
- > Mit SuisseID registrieren 

Über Swisslos

Guter Zweck

Gewinnzahlen

Spielerschutz

Kontakt

DE

SWISSLOS

LOTTO

EURO MILLIONS

Jass

BINGO!

clix!

SPORTTIP

TOTOgoal

Benutzername

Passwort

> Registrieren

Login

> Passwort vergessen?

## Registrieren



- 1** Persönliche Daten
- 2 Logindaten
- 3 E-Mail bestätigen

Festnetznummer z.B. 044 267 45 45

061  Weiter >

Ihre Adresse wurde im Telefonbuch gefunden.  
Bitte kontrollieren und ergänzen Sie die folgenden Angaben.

- > Ohne Festnetznummer registrieren
- > Mit SuisseID registrieren

Anrede \*  
 Frau  Herr

Vorname \*

Name \*

Strasse \* Nummer

PLZ \* Ort \*

\* Pflichtfelder

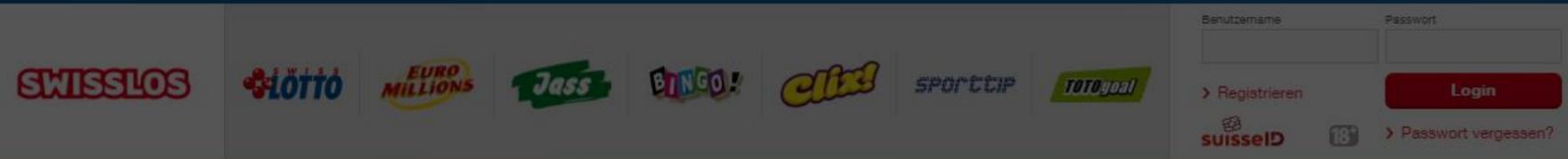
Festnetznummer  
 061 601 58 55

Mobil  ?

E-Mail \*

Geburtsdatum \*  
 <sup>+</sup>  
 z.B. 10.01.1988

Weiter >



## Registrieren

1 Persönliche Daten  
 2 Logindaten  
 3 E-Mail bestätigen

\* Pflichtfelder

Benutzername \*

MaxMuster ✔ Der gewünschte Benutzername ist verfügbar.

Mindestens 6 Zeichen, keine Sonderzeichen

Passwort \*

•••••• ✔ Die Passwörter stimmen überein.

Passwortstärke: in Ordnung.

6 bis 16 Zeichen mit Gross-/Kleinbuchstaben und mindestens einer Zahl (0-9) oder einem Sonderzeichen (z.B. ?, \*, !). Nicht den Benutzernamen verwenden.

Passwort wiederholen \*

••••••

Bitte senden Sie mir Informationen von Swisslos zu.

Ich bestätige die Teilnahmebedingungen gelesen zu haben und akzeptiere sie.

[▶ Teilnahmebedingungen](#)

< Zurück
Weiter >



SWISSLOS

LOTTO

EURO MILLIONS

Jass

BINGO!

clix!

SPORT

TOTOgoal

Benutzername

Passwort

> Registrieren

suisseID 18+ > Passwort vergessen?

Jetzt im Jackpot:

## Registrieren



- 1 Persönliche Daten
- 2 Logindaten
- 3 E-Mail bestätigen

Wir haben Ihnen ein E-Mail an die Adresse **olivier.perruchoud@swisslos.ch** gesendet. Geben Sie den 4-stelligen Sicherheitscode aus dem E-Mail hier ein:

Sicherheitscode \*

\* Pflichtfeld

- > Senden Sie mir einen neuen Sicherheitscode zu.
- > Ist die oben angegebene E-Mail-Adresse falsch?

< Zurück

Weiter >

Totogoal

Euro Millions

Wettbewerb

Tipp #5:  
Gross- und Replay-

Drehen und  
Städtereise  
gewinnen!

Über Swisslos

Guter Zweck

Gewinnzahlen

Spielerschutz

Kontakt

DE

SWISSLOS SWISSLOTTO EURO MILLIONS Jass BINGO! clix! SPORTTIP TOTOgoal

André Perruchoud CHF 0.00

Konto

Aktuell höchster Jackpot:  
CHF 4'397.55

### Jetzt einzahlen und gleich spielen

Mit welchem Betrag möchten Sie starten?

CHF 50

CHF 100

CHF 200

Ihre gewünschte Zahlungsoption:

PostFinance PostFinance E-Finance VISA MasterCard (für sofortige Gutschrift)

(Gutschrift innert weniger Tage)

Anderer Betrag

Später einzahlen

Weiter >

Drehen und gewinnen!  
Spielen Sie unser neues Onlinegame Glücksrad  
Mehr dazu

Clix! MONOPOLY

Lose STARLIGHT Gewinn 77'777.-

Sporttip

Swiss Lotto 2 Times à CHF 2.50 CHF 5.00

Über Swisslos

Guter Zweck

Gewinnzahlen

Spielerschutz

Kontakt

DE

Mein Spielen

Spielkonto 

Gewinne 

Ein- & Auszahlungen 

Gutscheine 

Postfach 

Jackpot-Abos 

Lieblingstipps 

Meine Einstellungen

Profil 

Limiten & Sperre 

Newsletter & SMS 

Einzahlungen auf Ihr Spielkonto

\* Pflichtfelder

Wieviel möchten Sie einzahlen? \*

 CHF

z.B. 50.00 oder 50

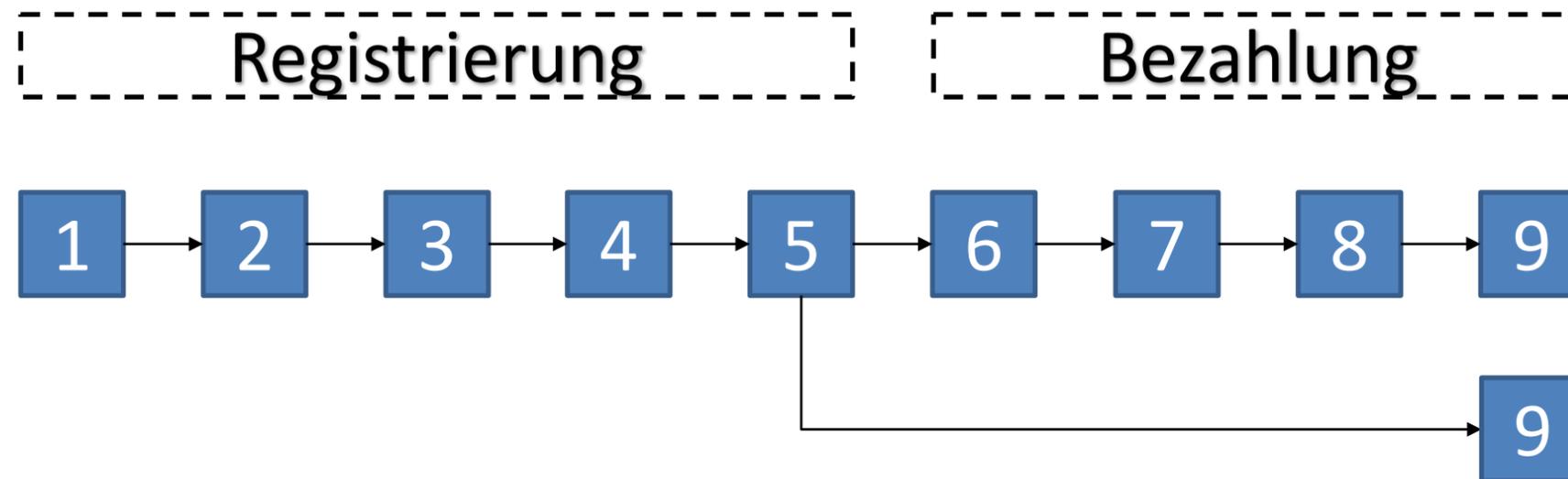
(Min. CHF 20.00, Postschalter min. CHF 100.00)

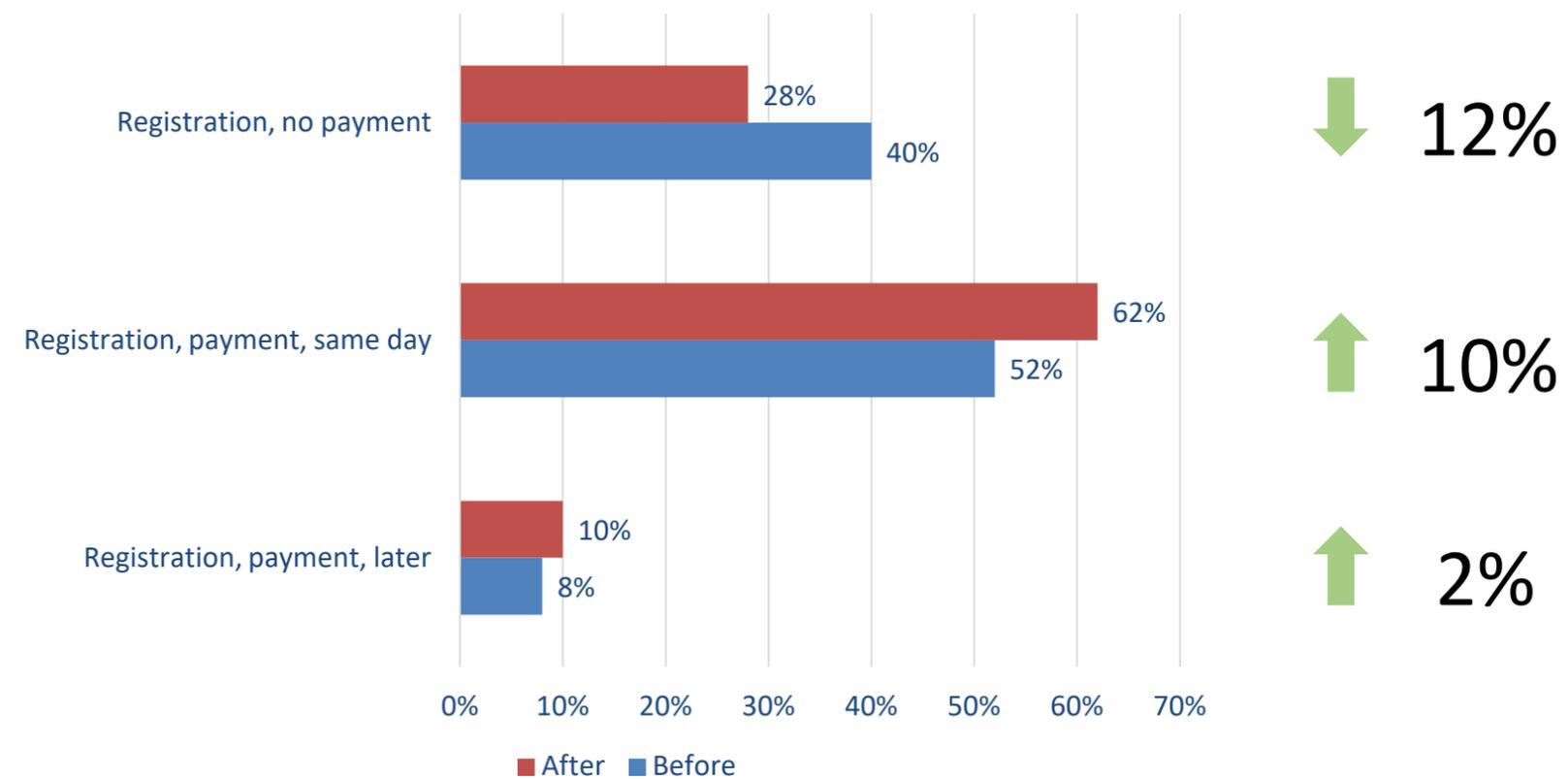
Zahlungsoptionen \*

-  E-Finance  
Gutschrift ohne Verzögerung
-  PostFinance Card  
Gutschrift ohne Verzögerung
-  VISA (SSL, **Verified by Visa**)  
Gutschrift ohne Verzögerung
-  MasterCard (SSL, **MasterCard SecureCode**)  
Gutschrift ohne Verzögerung
-  AMERICAN EXPRESS (SSL)  
Gutschrift ohne Verzögerung
-  E-Banking (Oranger Einzahlungsschein)  
Gutschrift innert 4 Arbeitstagen
-  Postschalter (Roter Einzahlungsschein)  
Gutschrift innert 10 Arbeitstagen

Abbrechen

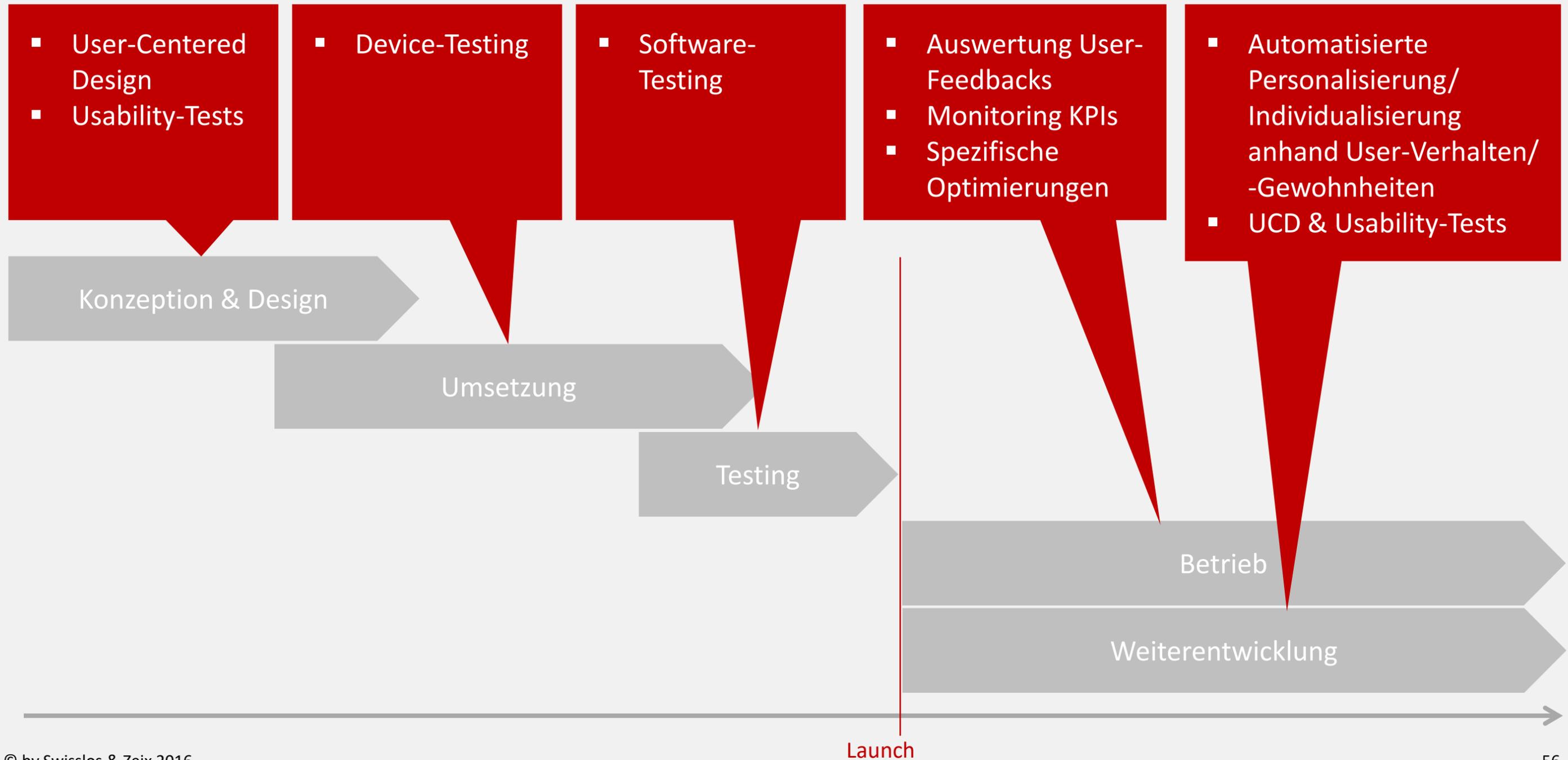
Weiter >





# Vorgehensmodell Optimierung der UX

# Massnahmen im Lifecycle



# Danke.

- > Thierry Jacot-Descombes  
thierry.jacot@swisslos.ch
- > Gregor Urech  
gregor.urech@zeix.com