



**parkside®**

# Wohnbauförderung & Customer Experience

# Agenda

- ① Projektvorstellung
- ② Status zu Beginn und Challenges
- ③ Key-Learnings

# Projektvorstellung

# Emotionale Customer Experience als Erfolgsrezept für die Wohnbauförderung in Oberösterreich

Schlüsselergebnisse aus einem Projekt zwischen der HYPO Oberösterreich und Parkside Interactive, in dem man sich dem Thema der Customer-Experience in der Wohnbauförderung gewidmet hat.

- Emotionale Customer Experience zur Ermöglichung des Traums vom Eigenheim
- Komplette Digitalisierung der kundenseitigen Antragsstrecke und Reduktion der Antragsdauer um bis zu 50% innerhalb von 6 Monaten
- Beratung statt administrativer Tätigkeiten und Fehlerbehebungen durch Bankberater:innen

Customer Experience inkludiert weitere Interaktionen des Kunden mit dem Unternehmen und ist nicht eingeschränkt auf die Nutzererfahrung mit einem Digitalprodukt

**Definition Customer Experience (CX)**

Gartner<sup>1</sup> definiert die Customer Experience als die Kundenwahrnehmung und entstehenden Emotionen, die durch einmalige oder mehrfache kumulierende Effekte in der Interaktion mit einem Unternehmen, deren Mitarbeitern, den Systemen, Kanälen und Produkten entstehen.

**Definition User Experience (UX)**

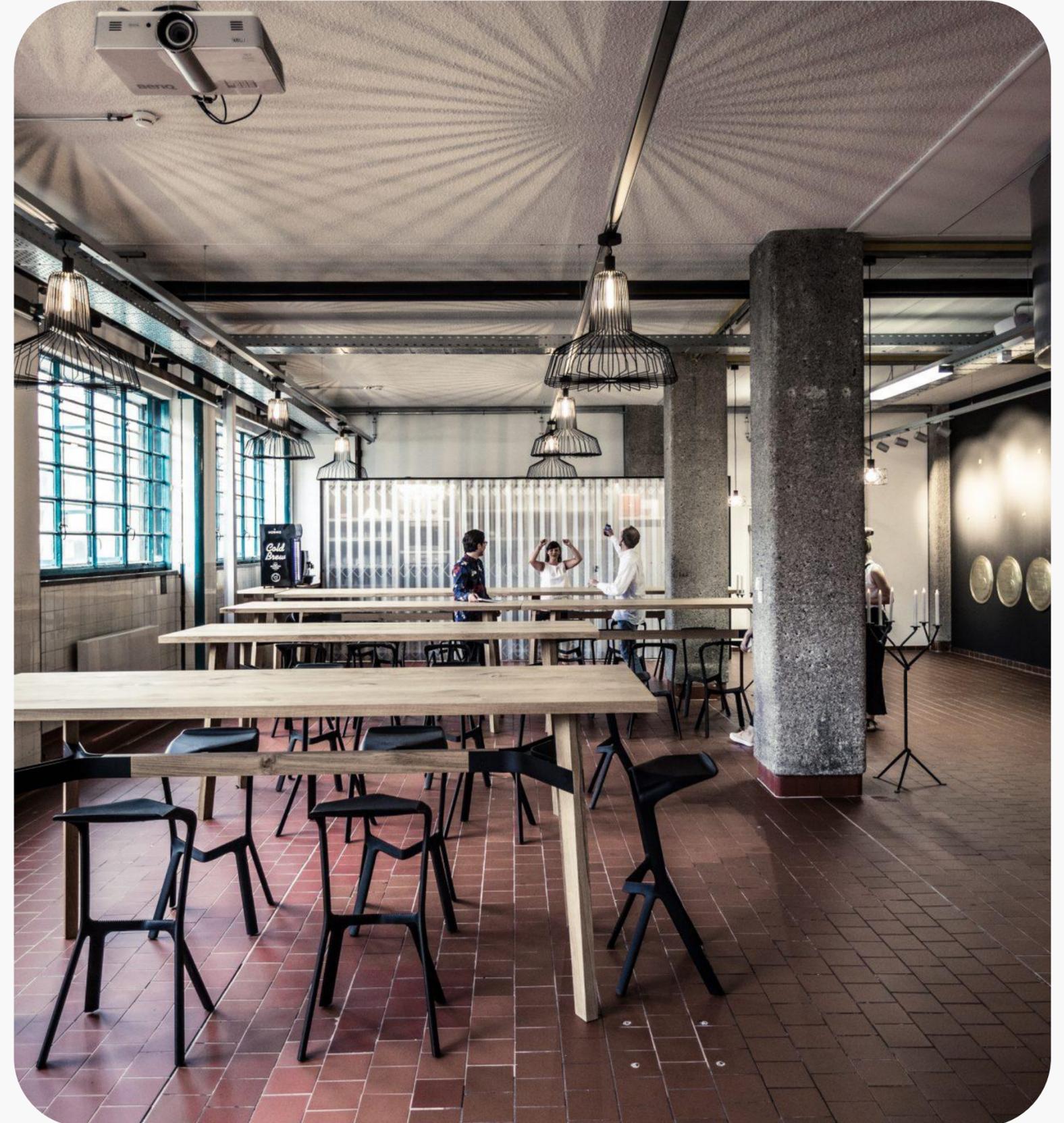
User Experience (UX) ist die Summe der Effekte die auf eine Person einwirken, die eine digitale Lösung, oder ein digital Produkt verwenden. UX konzentriert sich auf die Erfahrungen die Personen machen, während sie ein digitales Produkt nutzen.

1) <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/customer-experience>

# Status zu Beginn und Challenges

## Die “Baustelle neben der echten Baustelle” als Herausforderung

- Viele involvierte Parteien
- Hohe Anzahl an notwendigen Dokumenten
- Bauvorhaben noch nicht final geklärt
- Unklarer Weg zum Erhalt der Förderung
- Eigenheim bzw. Hausbau als emotionales Thema für Antragsteller:innen



## Empathy Map Kunde

*Information wird im Vortrag gezeigt*

## Empathy Map Kunde

*Information wird im Vortrag gezeigt*

## Empathy Map Kundenberater

*Information wird im Vortrag gezeigt*

## Empathy Map Kundenberater

*Information wird im Vortrag gezeigt*

# Ausarbeitung einer zusammenhängen Journey notwendig



- **Prozess** im Detail
- Arbeitsschritte
- Geplante **Features**
- Notwendige **Dokumente**

*Information wird im Vortrag gezeigt*

# Service Blueprint



- **Prozessübersicht**
- **Servicegedanke im Mittelpunkt**
- **Projekt Ziele**
- **Frontstage**  
Nutzer-Interaktionen
- **Backstage**  
Automatisierungen und  
Hintergrundprozesse

*Information wird im Vortrag gezeigt*

# Key-Learnings

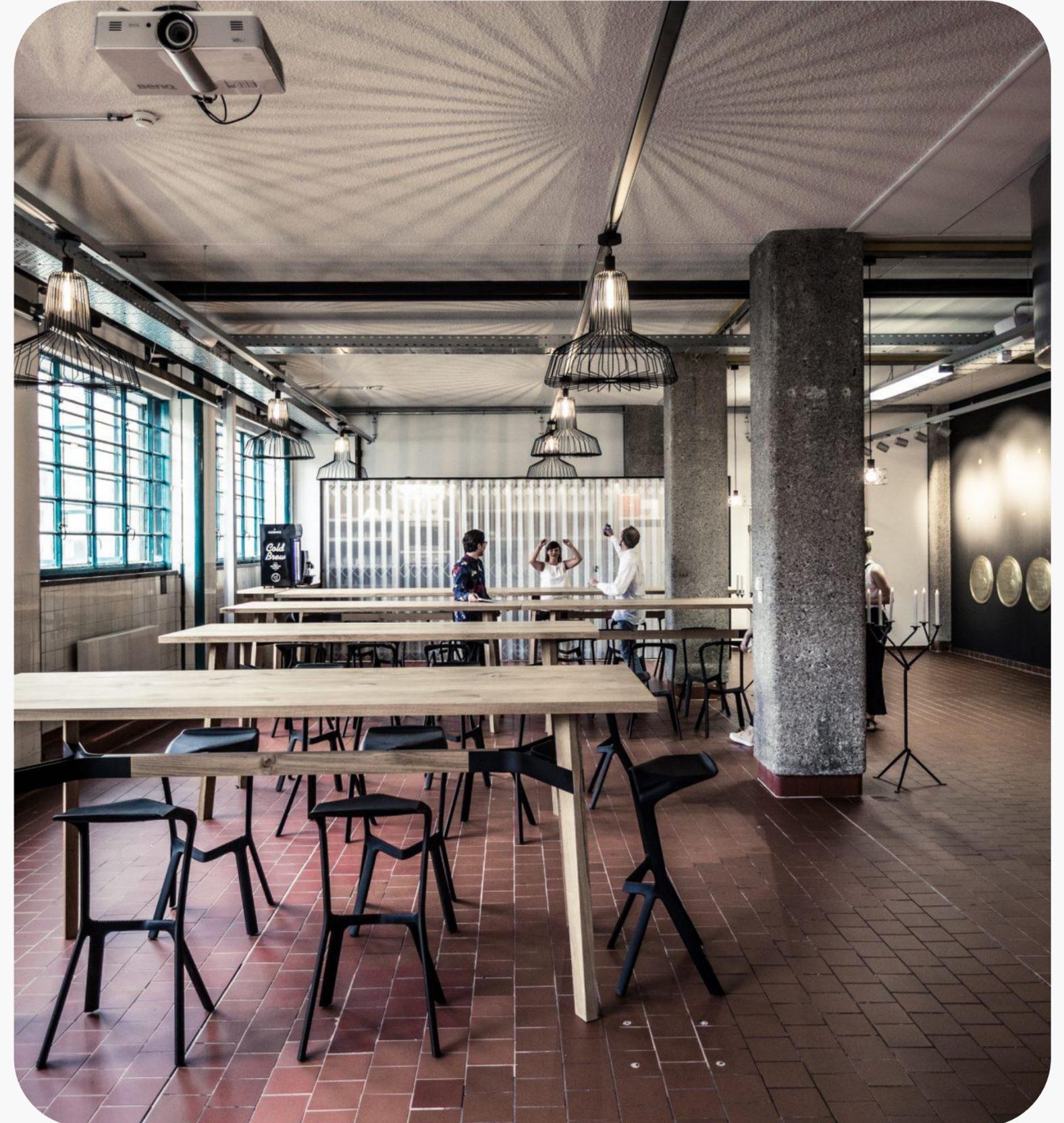
## Von der Analyse zum Go-Live in nur 6 Monaten

### **CX-Analyse in einem Monat**

Für die Entwicklung von maßgeschneiderten digitalen Produkten können kleine Investments ausreichen.

### **Schlüsselfertig in 5 Monaten**

Softwareentwicklung und Übergabe innerhalb von 5 Monaten. Go-Live in Q1 2023.



Eine ganzheitlich gedachte und messbare Customer Experience vereint Profitabilitätssteigerung mit emotionaler Kundenbindung

*Information wird im Vortrag gezeigt*

We Create Interactive  
Experiences that  
People Love to Use.

**parkside®**