

Abbildung 1: Das Logo der Swiss Life Schweiz AG steht für die Corporate Identity, welche im Kundenportal konsequent umgesetzt wird.

# Fachspezifikation Kundenportal MVP – Swiss Life Schweiz (Privatkunden)

## Einleitung

Die Swiss Life Schweiz AG plant die Einführung eines **Kundenportals** für Privatkundinnen und Privatkunden (Versicherungsnehmende). Mit diesem Portal sollen Kundinnen und Kunden in der Schweiz die Möglichkeit erhalten, ihre Vorsorge- und Versicherungsangelegenheiten **digital, selbstständig und rund um die Uhr (24/7)** zu verwalten. Das Minimum Viable Product (MVP) des Kundenportals konzentriert sich auf die **wichtigsten Kernfunktionen**, um rasch Nutzen zu stiften, und wird im Anschluss schrittweise ausgebaut. Diese Fachspezifikation beschreibt den Funktionsumfang, die Anforderungen und den Aufbau des MVP-Kundenportals für die anstehende Demo des MCP-Servers.

## Ziele und Umfang des MVP

Ziel des Kundenportal-MVP ist es, Privatkunden eine **übersichtliche und sichere Online-Plattform** bereitzustellen, auf der sie alle relevanten Informationen und Services zu ihren Swiss-Life-Verträgen einsehen und gewisse Aktionen selbst vornehmen können. Folgende Punkte umreißen den Umfang des MVP:

- **Zielgruppe Privatkunden:** Das Portal richtet sich an **Privatkundinnen und Privatkunden** von Swiss Life (Schweiz), die eine oder mehrere Versicherungs- bzw. Vorsorgepolice bei Swiss Life besitzen. Unternehmenskunden und Kollektivverträge sind *nicht* Teil dieses MVP.
- **Abdeckung wesentlicher Funktionen:** Das MVP umfasst die grundlegenden Funktionen wie Vertragseinsicht, Dokumentenzugriff (digitales Postfach), persönliche Datenverwaltung, Benachrichtigungen sowie Kontaktmöglichkeiten zum Swiss-Life-Support oder zur persönlichen Beratung. Erweiterte Funktionen wie interaktive **Vorsorge-Simulationen** und Portfolio-Übersichten werden – soweit für den Mehrwert nötig – bereits im MVP verfügbar gemacht.
- **Ausserhalb des MVP-Scopes – kein Schadenprozess:** Eine **Online-Schadenmeldung** (z. B. für Versicherungsfälle) wird im MVP ausdrücklich *nicht* angeboten. Dieser Prozess bleibt vorerst telefonisch oder per separatem Formular abgewickelt und kann in späteren Ausbaustufen des Portals integriert werden.
- **Mehrsprachigkeit:** Das Kundenportal wird vollständig **viersprachig (DE, FR, IT, EN)** bereitgestellt, um der schweizerischen Mehrsprachigkeit gerecht zu werden. Sämtliche Inhalte der Benutzeroberfläche sind in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar. Die Sprache kann vom Nutzer jederzeit gewechselt werden (z. B. via Sprachwahl-Menü), und automatische Voreinstellungen erfolgen anhand der bevorzugten Sprache des Kunden oder Browsers.
- **Nutzung Swiss Life Corporate Identity:** Das Portal präsentiert sich im **Corporate Design von Swiss Life Schweiz**, um Wiedererkennung und Vertrauen zu gewährleisten. Farben, Logos,

Schriften und generelles Layout orientieren sich an den Swiss-Life-Styleguides. (Details dazu siehe Abschnitt **Design und Usability**.)

- **Sicherheit und Datenschutz als Grundlagen:** Von Beginn an wird hoher Wert auf Datenschutz und Sicherheit gelegt. Die Plattform erfüllt aktuelle Sicherheitsstandards (u. a. Zwei-Faktor-Authentifizierung) und die Datenschutzrichtlinien der Swiss Life. Persönliche Kundendaten sowie Vertragsinformationen werden vertraulich behandelt und verschlüsselt übertragen sowie gespeichert.

## Benutzer und Zugang (Login/Registrierung)

**Benutzerkreis:** Für das MVP können sich **Einzelpersonen (Privatkunden)** registrieren, die bei Swiss Life versichert sind. Pro Person ist genau **ein Benutzerkonto** möglich; gemeinsame Konten oder das Verknüpfen von Verträgen Dritter (z. B. Familienmitglieder) sind aus Datenschutzgründen nicht vorgesehen. Jede Nutzerin/jeder Nutzer verwendet eine persönliche E-Mail-Adresse für das Konto.

**Registrierung:** Neue Benutzer registrieren sich über eine mehrstufige Registrierung im Portal: Sie geben zunächst ihre **persönlichen Daten** (Vorname, Nachname, Geburtsdatum, E-Mail etc.) ein und vergeben ein Passwort. Anschließend erfolgt eine **Verifikation** der angegebenen E-Mail-Adresse (durch einen Bestätigungscode oder -link) sowie der Mobiltelefonnummer (SMS-Code) als Teil der Zwei-Faktor-Authentifizierung. Schließlich wird zur eindeutigen Identifizierung ein **Aktivierungscode per Post** an die Wohnadresse der registrierten Person versendet. Sobald der Kunde diesen Code im Portal eingibt (Schritt „Identifizierung“), wird das Konto aktiviert. Dieses mehrstufige Verfahren stellt sicher, dass nur berechnigte Personen Zugang zu vertraulichen Vertragsinformationen erhalten.

**Login (Eigenes System & SwissID):** Das Kundenportal bietet ein **eigenes Loginsystem** mit E-Mail/Passwort und 2FA-Code (SMS oder Authenticator-App) sowie die Möglichkeit, sich alternativ mit einem **externen Konto** anzumelden. Insbesondere wird **SwissID** – die schweizerische einheitliche digitale ID – als Login-Option unterstützt. Benutzer können also wahlweise mit ihren Swiss Life-Zugangsdaten *oder* via SwissID (sowie perspektivisch Microsoft oder Google Accounts) ins Portal gelangen. Bei Nutzung einer externen Login-Methode (z. B. SwissID) wird aus Sicherheitsgründen dennoch ein zusätzlicher Sicherheitscode per SMS an das hinterlegte Mobiltelefon gesendet (Zwei-Faktor). Die Kopplung eines SwissID-Kontos mit dem Swiss-Life-Portal kann der User in seinen Profileinstellungen verwalten.

**Login-Prozess & Sicherheit:** Der Login-Bereich des Portals bietet die Auswahl „**Mit Swiss Life-Konto anmelden**“ und „**Mit externem Konto anmelden**“ (mit entsprechenden SwissID-Logos/Symbolen). Nach Eingabe der Zugangsdaten wird – falls aktiviert – ein **zweiter Faktor** abgefragt (Eingabe des per SMS oder E-Mail zugesandten 6-stelligen Codes). Fehlgeschlagene Login-Versuche führen nach definierten Versuchen zur temporären Sperrung des Accounts, um Brute-Force-Angriffe zu verhindern. Über eine „Passwort vergessen?“-Funktion können Nutzer selbständig ein neues Passwort setzen; hierbei sind ähnliche Verifikationsschritte (E-Mail-Link, SMS-Code) durchlaufen. Der gesamte Anmelde- und Registrierungsprozess entspricht modernen Sicherheitsanforderungen und **Swiss Life Richtlinien**.

## Design und Usability (Corporate Identity)

Das Erscheinungsbild des Kundenportals folgt strikt der **Swiss Life Corporate Identity**. Dies gewährleistet ein einheitliches Nutzungserlebnis und stärkt das Vertrauen der Kunden in die Anwendung. Visuell bedeutet das:

- **Farbschema und Layout:** Verwendung der Swiss-Life-Haustfarben – primär Weiß als Hintergrund, Akzentfarben in **Swiss-Life-Rot** sowie Schwarz/Grau für Texte. Buttons und

Hervorhebungen erscheinen z. B. im markentypischen Rotton, was wichtige Aktionen deutlich kenntlich macht. Die Seitenstruktur ist klar und übersichtlich, mit viel Weißraum, um die Inhalte benutzerfreundlich zu präsentieren.

- **Logo und Typografie:** Oben links in der Portal-Navigationsleiste wird das **Swiss Life-Logo** prominent platziert (siehe Abbildung 1 oben), sodass Nutzer stets erkennen, in welchem Portal sie sich befinden. Die Schriftarten und Schriftgrößen entsprechen dem Swiss Life Styleguide – für optimale Lesbarkeit und Konsistenz mit anderen Swiss-Life-Kommunikationskanälen.
- **Responsives Design:** Das Portal ist **responsive** gestaltet und für die Nutzung auf verschiedenen Endgeräten optimiert. Sowohl am Desktop-Rechner wie auf mobilen Geräten (Tablet, Smartphone) bleibt die Bedienung intuitiv. Navigationsmenüs klappen auf kleinen Bildschirmen zu einer Mobile-Navigation zusammen, wichtige Inhalte (wie Vertragsübersicht oder Buttons) passen sich in Größe und Anordnung an.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Bei der Gestaltung wurde auf eine **intuitive UX** geachtet. Wichtige Funktionen sind schnell erreichbar (z. B. Übersicht der Verträge direkt als Startseite nach Login). Formulare – etwa im Kontaktbereich oder bei Adressänderungen – sind schlank gehalten und mit Hilfetexten versehen, sodass der Benutzer einfach und ohne Anleitung agieren kann. Fehlermeldungen und Bestätigungshinweise werden klar verständlich angezeigt. Außerdem steht auf jeder Seite ein Link zur **Hilfe/FAQ** zur Verfügung, falls der Kunde Unterstützung benötigt.
- **Mehrsprachige UI:** Wie erwähnt lässt sich die Sprache der Oberfläche anpassen. Dies erfolgt über ein gut sichtbares Sprachmenü (z. B. ein Globus- oder Sprachicon), das die Kürzel DE, FR, IT, EN anbietet. Bei Sprachwechsel laden die Seiteninhalte in der gewählten Sprache neu, ohne dass der Nutzer sich neu anmelden muss. Alle Übersetzungen werden von Swiss Life zentral bereitgestellt, um konsistente Terminologie zu gewährleisten.

Durch die Umsetzung all dieser Design-Aspekte fügt sich das Kundenportal nahtlos in die Markenwelt von Swiss Life ein und vermittelt Professionalität sowie Vertrauen.

## Hauptfunktionen und Module des Kundenportals

Im MVP werden folgende Hauptfunktionen angeboten, die den Kern der Self-Service-Möglichkeiten für Privatkunden bilden:

### Vertragsübersicht (Dashboard)

*Abbildung 2: Beispielhafte Dashboard-Ansicht im Swiss Life Kundenportal. Das Dashboard zeigt dem Nutzer alle wichtigen Informationen auf einen Blick – hier in einem fiktiven Beispiel mit Vertragsliste und Kontostand.*

Nach dem Login gelangen die Nutzer zuerst auf eine **Übersichtsseite (Dashboard)**. Diese Seite bietet eine kompakte Zusammenfassung der wichtigsten Daten und erlaubt es dem Kunden, seine **Vorsorgesituation stets im Blick** zu haben. Konkret enthält die Vertragsübersicht:

- **Liste der Verträge/Policen:** Alle beim Nutzer vorhandenen Swiss-Life-Verträge werden aufgelistet – etwa Lebensversicherungen, Rentenversicherungen, Säule 3a-Verträge oder andere Vorsorgeprodukte. Für jeden Vertrag werden grundlegende Informationen angezeigt, z. B. Vertragsnummer, Produktname, aktueller **Rückkaufswert oder Deckungskapital**, Prämienhöhe bzw. Kontostand (bei Sparprodukten) und der Status (aktiv, prämienfrei, in Auszahlung etc.). So sieht der Kunde sofort, welche Verträge er hat und wie deren finanzielle Entwicklung ist.
- **Dokumenten-Hinweise:** Falls zu einem Vertrag neue Dokumente vorliegen (z. B. eine neue Policenänderung oder ein aktueller Vorsorgeausweis), wird dies in der Übersicht kenntlich

gemacht – etwa durch ein **Icon oder Badge** „Neues Dokument verfügbar“. Ein Klick darauf führt direkt zum entsprechenden Dokument im Postfach-Modul (siehe nächster Abschnitt).

- **Aggregierte Kennzahlen:** Ins Dashboard können aggregierte Kennzahlen integriert sein, die dem Kunden einen Gesamtüberblick bieten. Beispielsweise könnte ein **Gesamtvermögensstand** über alle Verträge hinweg angezeigt werden (Summe der Guthaben in Säule 3a und anderen Anlageprodukten), oder bei Risikoversicherungen ein Überblick über Versicherungssummen. Diese Kennzahlen vermitteln dem Nutzer ein Gefühl für seine gesamte Vorsorgesituation.
- **Navigationskacheln:** Das Dashboard dient zugleich als **Navigationsdrehscheibe**. Über Kacheln oder Schnellzugriff-Buttons gelangt der User bequem in die einzelnen Funktionsbereiche – etwa „Meine Verträge“ (detaillierte Vertragsansicht), „Dokumente“, „Profil/Adresse ändern“ oder „Kontakt“. Diese Kacheln sind prominent angeordnet und teilweise mit Piktogrammen versehen, sodass der Zweck klar erkennbar ist.

Die Vertragsübersicht ist **nur für angemeldete Nutzer** zugänglich und zeigt stets *personenbezogene Daten*. Entsprechend sind im Hintergrund die Schnittstellen so angebunden, dass in Echtzeit oder in regelmäßigen Synchronisationsintervallen die aktuellen Vertragsdaten aus den Swiss-Life-Backend-Systemen abgerufen werden. Trotz der Vielfalt der Informationen wird im Design darauf geachtet, dass die Übersicht **aufgeräumt und verständlich** bleibt – der Nutzer soll nicht mit Zahlen erschlagen werden, sondern relevante Infos leicht erfassen können.

## Detailansicht Verträge und Leistungen

Von der Übersichtsseite aus kann der Kunde in die **Detailansicht eines einzelnen Vertrags** wechseln (z. B. durch Anklicken eines Vertrags in der Liste). In der Vertragsdetailansicht werden sämtliche Informationen und Self-Service-Optionen zu diesem Vertrag gebündelt:

- **Vertragsinformationen:** Alle wichtigen Details wie Vertragsbeginn, Laufzeit/Dauer, versicherte Person, Begünstigte, aktuelle Versicherungssumme bzw. Kontostand, zuletzt gutgeschriebene Überschussbeteiligungen etc. werden übersichtlich dargestellt. Bei Vorsorgeprodukten (z. B. Säule 3a) wird ggf. die **historische Wertentwicklung** oder der aktuell angesparte Betrag gezeigt.
- **Leistungsübersicht:** Falls der Vertrag Leistungsfälle vorsieht (z. B. im Falle von Erwerbsunfähigkeit, Todesfalleistung etc.), werden diese Leistungen und ihre Höhe aufgelistet. So weiß der Kunde, welchen Schutz er genau hat.
- **Optionen und Aktionen:** Soweit im MVP möglich, können hier erste Self-Service-Aktionen durchgeführt werden. Zum Beispiel: bei einer Lebensversicherung kann der Kunde **sein Begünstigtenverzeichnis einsehen** (und ggf. ein Änderungsformular anfordern), bei einem Fondsgebundenen Vorsorgeprodukt könnte er die aktuelle **Anlagestrategie anzeigen** und möglicherweise schon **einen einfachen Switch oder eine Prämienanpassung beantragen**. (Komplexere Transaktionen werden allerdings eher in späteren Ausbaustufen ermöglicht; im MVP beschränkt es sich auf Informationsanzeige und einfache Anfragen.)
- **Dokumente zum Vertrag:** Alle dokumentbezogenen Inhalte des Vertrags (Policen, Nachträge, Jahresauszüge, Vorsorgeausweise etc.) sind hier verlinkt bzw. aufgeführt. Der Kunde kann das gewünschte Dokument auswählen und direkt ansehen oder herunterladen (im PDF-Format). Technisch greift das System auf das Dokumentenmodul/digitale Postfach zurück, filtern jedoch nach Vertragsnummer, sodass der Kunde nur die zu diesem Vertrag gehörigen Dokumente sieht, wenn er in dieser Detailansicht ist.

Die Vertragsdetailseite dient somit als **digitales Pendant** zur physischen Versicherungspolice und Kundenmappe. Sie ist informativ und stellt sicher, dass der Kunde alle relevanten Vertragsdaten **transparent** einsehen kann, ohne dafür den Kundendienst kontaktieren zu müssen.

## Digitales Postfach (Dokumente)

Ein zentrales Modul des Kundenportals ist das **digitale Postfach**. Hier finden Kundinnen und Kunden **alle Dokumente** zu ihren Verträgen in elektronischer Form. Ziel ist es, die Kommunikation zu digitalisieren („**papierlose Kommunikation**“) <sup>1</sup> <sup>2</sup> und dem Nutzer eine zentrale Ablage bereitzustellen. Im MVP umfasst das:

- **Dokumentenübersicht:** Eine nach Datum oder Vertrag sortierte Liste aller verfügbaren Dokumente (z. B. Policen, Policeänderungen, Kundenbriefe, Kontoauszüge, Vorsorgeausweise bei Pensionskassen, Steuerbescheinigungen etc.). Jedes Dokument ist mit Titel, Datum und Dokumenttyp aufgeführt. Neue bzw. ungelesene Dokumente sind hervorgehoben (fett oder mit „Neu“-Label).
- **Dokument anzeigen/herunterladen:** Der Kunde kann ein Dokument anklicken, woraufhin es im Portal angezeigt wird (z. B. in einem PDF-Viewer) oder zum Download angeboten wird. Somit hat er **jederzeit Zugriff** auf wichtige Unterlagen und muss nicht auf die postalische Zustellung warten. Besonders im Kontext von jährlichen Vorsorgeausweisen oder Steuerformularen ist das ein grosser Vorteil.
- **Benachrichtigung:** Parallel zum digitalen Posteingang erhält der Nutzer – sofern in den Einstellungen aktiviert – eine **Benachrichtigung per E-Mail oder SMS**, sobald ein neues Dokument eingestellt wurde. So verpasst er keine wichtigen Mitteilungen. Diese Einstellung („Benachrichtigen bei neuem Dokument“) ist im Profil konfigurierbar.
- **Dokumentenfilter und Suche:** Um die Nutzung zu erleichtern, enthält das Postfach Filtermöglichkeiten (z. B. nach Vertragsnummer oder Dokumentart) und eine Suchfunktion, mit der der Kunde etwa nach Stichworten oder Daten suchen kann („Suche nach ‚Policenänderung 2025‘“ zeigt z. B. alle relevanten Ergebnisse). Dies erhöht die **Usability**, v. a. wenn im Laufe der Zeit viele Dokumente anfallen.

Das digitale Postfach macht den Service deutlich effizienter: Kunden können beispielsweise ihren **Vorsorgeausweis** oder Versicherungsnachweis selbst herunterladen, etwa wenn sie diesen für Behörden oder Steuererklärungen benötigen. Swiss Life spart dadurch Druck- und Versandkosten, und der Kunde hat weniger Papierkram. Im MVP wird das Postfach als reines Lese- und Ablagemodul umgesetzt – d. h. der Kunde kann Dokumente einsehen, aber noch keine eigenen hochladen (z. B. für Schadenmeldungen oder Rechnungen – solche Funktionen wären in späteren Versionen denkbar).

## Kommunikation und Benachrichtigungen

Die Plattform fördert eine **einfache Kommunikation** zwischen Kunde und Swiss Life <sup>3</sup>. Hierfür werden im MVP folgende Elemente bereitgestellt:

- **Kontakt & Support Formular:** Kunden haben die Möglichkeit, direkt im Portal ein **Kontaktformular** auszufüllen, um Anfragen an Swiss Life zu stellen – sei es eine Fachfrage zu ihrem Vertrag, eine Mitteilung (z. B. Feedback) oder ein technisches Problem mit dem Portal. Das Formular erfasst typischerweise den Betreff, die Nachricht und ggf. eine Kategorisierung (Themengebiet: Vertrag, technische Unterstützung, Terminvereinbarung etc.). Die Kundenbasisdaten sind bereits vorausgefüllt (Name, Policennummer), um die Bearbeitung zu erleichtern. Eingaben aus dem Kontaktformular werden an das Swiss-Life-Kundencenter übermittelt, welches eine zeitnahe Bearbeitung sicherstellt. Antworten erfolgen je nach Kundenwunsch per E-Mail, Telefon oder via Mitteilung im Portal.

Abbildung 3: Beispiel eines Kontaktformulars im Kundenportal. Über ein solches Formular können Kunden Mitteilungen oder Anfragen direkt an Swiss Life senden. Das Formular ist übersichtlich gestaltet und erfordert nur die notwendigen Angaben (Betreff, Nachricht etc.), da Kundenstammdaten bereits bekannt sind.

- **Beraterkontakt:** Für Kunden, die einen persönlichen Swiss-Life-Berater haben (z. B. im Vorsorge- oder Finanzbereich), bietet das Portal eine Funktion „Meine Beraterin / Mein Berater“. Dort werden Kontaktinformationen des zugeordneten Beraters angezeigt (Name, Telefon, E-Mail) und der Kunde kann direkt via Portal eine **Nachricht an den Berater** senden. Diese Nachrichten werden sicher intern weitergeleitet. So wird die Schwelle gesenkt, den Berater bei Fragen unkompliziert zu erreichen. Alternativ kann auch ein **Rückruf vereinbaren**-Button vorhanden sein, wo der Kunde um Kontaktaufnahme bittet.
- **Virtueller Assistent (zukünftig):** Perspektivisch ist die Integration eines **Chatbots / virtuellen Assistenten** geplant <sup>4</sup>, der einfache Supportanfragen 24/7 beantworten kann. Im MVP wird dieser noch nicht vollständig umgesetzt, aber evtl. als Beta-Funktion testweise angeboten. Kunden könnten über eine Chat-Schaltfläche Fragen stellen („Wie kann ich meine Adresse ändern?“) und erhalten automatisierte Antworten aus einer hinterlegten Wissensdatenbank. Für komplexere Anliegen verweist der Assistent an den menschlichen Support.
- **Benachrichtigungscenter:** Neben E-Mail/SMS-Alerts bei neuen Dokumenten bietet das Portal ein internes Benachrichtigungscenter (oft als Glocken-Icon dargestellt). Dort erscheinen Hinweise wie „Profiländerung erfolgreich durchgeführt“, „Neues Dokument verfügbar“ oder allgemeine Wartungshinweise zum System. Der Kunde sieht diese Meldungen nach Login und kann sie dort zentral einsehen und als gelesen markieren.

Mit diesen Kommunikations-Funktionen stellt Swiss Life sicher, dass Kunden bei Bedarf **niederschwellig Unterstützung** erhalten und stets informiert sind. Gleichzeitig wird der persönliche Kontakt (Berater) eingebunden, was in der Finanzberatung ein wichtiger Faktor ist.

## Selbstverwaltung (Profil und persönliche Daten)

Ein wesentliches Ziel des Kundenportals ist es, den Kunden mehr **Selbstbestimmung** bei der Verwaltung ihrer Daten zu geben. Im MVP können Benutzer deshalb bestimmte persönliche Angaben eigenständig einsehen und ändern <sup>5</sup>, ohne den Umweg über den Kundendienst:

- **Profilübersicht:** Unter „Mein Profil“ sehen Nutzer ihre hinterlegten persönlichen Daten, z. B. Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Korrespondenzsprache, sowie Sicherheitseinstellungen (registrierte 2FA-Nummer etc.).
- **Adressänderung:** Kunden können eine **Änderung ihrer Wohnadresse** direkt im Portal durchführen. Dazu wird ein Formular bereitgestellt, in das die neue Adresse eingegeben wird. Nach Bestätigung wird diese Information sicher an die Bestandssysteme von Swiss Life übertragen und der Kunde erhält eine Bestätigung (sowohl unmittelbar im Portal als auch per E-Mail). Eventuell erforderliche Nachweise (z. B. Wohnsitzbestätigung) können über andere Kanäle nachgereicht werden, falls Swiss Life dies benötigt – im MVP ist der Prozess jedoch volldigital vorgesehen, da Swiss Life die Adressänderung typischerweise auch ohne Dokument akzeptiert.
- **Kontaktangaben ändern:** Ebenso können Telefonnummern oder E-Mail-Adressen aktualisiert werden. Wenn der Kunde z. B. eine neue E-Mail möchte, wird ein Verifizierungslink an die neue Adresse gesendet, um diese zu bestätigen, bevor sie aktiv hinterlegt wird. Analog kann die Mobilnummer geändert werden, wobei erneut ein SMS-Code an die neue Nummer geschickt wird.
- **Präferenzen:** Unter den Einstellungen kann der Nutzer wählen, ob er **elektronische Kommunikation** wünscht (Standard im MVP) oder ob er weiterhin physische Post erhalten möchte. Im MVP wird Swiss Life allerdings stark auf papierlos setzen, d. h. Kunden werden

ermutigt, das digitale Postfach zu nutzen. Weitere Präferenzen: Benachrichtigungseinstellungen (wie erwähnt, E-Mail bei neuem Dokument ja/nein), Spracheinstellung fürs Portal, evtl. Zustimmung zu Marketing-Mitteilungen.

- **Login-Einstellungen:** In diesem Bereich kann der Kunde alternativ einen externen Login anbinden (z. B. **SwissID verknüpfen** mit dem Account) oder sein Passwort ändern. Auch die Einrichtung einer Authenticator-App als 2. Faktor könnte hier angeboten werden (QR-Code-Scan zur Kopplung). Zudem sieht man hier, wann man sich zuletzt eingeloggt hat und kann aktive Sitzungen beenden (Sicherheitselement).

All diese Selbstservice-Funktionen steigern die **Kundenzufriedenheit**, da Änderungen sofort und ohne Warteschleife erledigt werden können. Swiss Life profitiert von aktuellen Kundendaten und weniger manuellem Aufwand. Die Benutzeroberfläche führt schrittweise durch jede Änderung und bestätigt den Erfolg. Fehlermöglichkeiten (z. B. ungültige PLZ) werden mit Live-Validierung und klaren Fehlermeldungen abgefangen <sup>6</sup>.

## Vorsorge-Simulator und Finanzübersicht

Um den Nutzern **Mehrwert-Tools** an die Hand zu geben, bietet das MVP auch interaktive Elemente für die finanzielle Planung, soweit Daten vorhanden:

- **3a-Vorsorge-Simulator:** Kunden mit einem Säule 3a-Vorsorgeprodukt (z. B. Swiss Life 3a-Sparkonto oder Fondspolice) können einen **Einzahlungssimulator** nutzen <sup>7</sup>. Damit lässt sich berechnen, wie sich verschiedene jährliche Einzahlungshöhen auf das Altersguthaben auswirken. Der Kunde gibt z. B. an, er möchte die nächsten X Jahre Betrag Y einzahlen, und das Tool zeigt grafisch die projizierte Entwicklung seines 3a-Kontos bis zur Pensionierung. Hierbei werden Annahmen über Zinssätze oder Performance zugrunde gelegt (im MVP einfache Modellrechnung). Das Ergebnis hilft dem Kunden, informierte Entscheidungen zu treffen – etwa ob er den Maximalbetrag einzahlen soll.
- **Performance-Visualisierung Anlagen:** Falls der Kunde investitionsbasierte Produkte hat (z. B. eine fondsgebundene Lebensversicherung oder Swiss Life Investomat), kann das Portal **Grafiken zur Wertentwicklung** anzeigen <sup>7</sup>. Beispielsweise ein Liniendiagramm, das den Verlauf des Fondsvermögens über die letzten Monate/Jahre darstellt, oder eine Aufschlüsselung der aktuellen Asset-Allokation. Im MVP wird zumindest eine **Grundvisualisierung** angeboten: Der Kunde sieht, wie sich sein Vertragswert über die Zeit entwickelt hat. So erkennt er etwa Trends oder Renditen auf einen Blick.
- **Portfolio-Check:** In einfacher Form wird dem Nutzer eine **Gesamtübersicht seines Anlageportfolios** geboten <sup>8</sup> – sofern zutreffend. Hat er mehrere Anlageprodukte, könnte ein kleines Dashboard-Modul die Summen und ggf. die Verteilung (z. B. 60% in Vorsorgefonds, 40% in Sparkapital) zeigen. Langfristig sind hier weitere Funktionen denkbar (z. B. Hinweise auf Optimierungspotenziale), aber im MVP liegt der Fokus auf **Information und Transparenz**.

Diese Simulatoren und Analysen sind vor allem ein **Beratungs- und Verkaufsunterstützungs-Feature**: Sie erhöhen die Interaktion des Kunden mit dem Portal und liefern Gesprächsanlässe für die Beratung. Zudem unterstreichen sie Swiss Lifes Anspruch, den Kunden bei der **selbstbestimmten Finanzplanung** zu begleiten. Wichtig ist, dass alle Simulationsergebnisse mit einem Disclaimer versehen werden (Hinweis, dass es sich um unverbindliche Berechnungen handelt).

## Sicherheit und Datenschutz

Sicherheit hat im Swiss Life Kundenportal oberste Priorität – schließlich werden sensible persönliche und finanzielle Daten verarbeitet. Das MVP setzt daher folgende Sicherheitsmaßnahmen und Prinzipien um:

- **Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA):** Wie beschrieben, ist sowohl bei Registrierung als auch beim Login ein zweiter Faktor erforderlich <sup>9</sup>. Standardmäßig sind dies ein Einmalcode per E-Mail und SMS. Optional können Nutzer auch eine Authenticator-App nutzen. Durch 2FA wird unautorisierten Zugriff vorgebeugt, selbst wenn Zugangsdaten kompromittiert wären.
- **Verschlüsselung:** Die gesamte Kommunikation zwischen Nutzerbrowser und Portal erfolgt über **HTTPS mit TLS-Verschlüsselung**. Auch die Speicherung besonders sensibler Felder (z. B. Passwörter, welche selbstverständlich nur gehasht gespeichert werden) erfolgt verschlüsselt. Intern hält Swiss Life sich an ISO-27001-zertifizierte Sicherheitsstandards für die IT-Infrastruktur.
- **Rechte und Rollen:** Im MVP gibt es primär die Rolle „Privatkunde“ mit Zugriff auf die eigenen Daten. Eine eventuelle Admin- oder Support-Einsicht auf Daten erfolgt nur im Rahmen der Kundenbetreuung und unterliegt strengen Zugriffskontrollen. Kunden können keine Daten anderer Kunden einsehen (ein Account ist immer nur mit den eigenen Verträgen verknüpft) <sup>10</sup>.
- **Datenschutz:** Swiss Life befolgt die schweizerischen und europäischen Datenschutzgesetze. Beim Onboarding werden Kunden über die Datenschutzrichtlinien informiert (Privacy Notice ist verlinkt). Personendaten werden nur für die Zwecke des Portals und der Vertragsverwaltung verwendet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht ohne Einwilligung, abgesehen von gesetzlich erlaubten Fällen.
- **Sitzungssicherheit:** Nach einer bestimmten **Inaktivitätszeit** wird der Nutzer automatisch ausgeloggt (Session Timeout), um unbefugte Nutzung z. B. an öffentlichen Computern zu verhindern. Zudem kann der Benutzer sich über einen „Logout“-Button jederzeit aktiv abmelden; auch werden ggf. parallele Sessions angezeigt und können beendet werden.
- **Audit und Monitoring:** Alle sicherheitsrelevanten Aktionen (Login, fehlgeschlagene Login-Versuche, Datenänderungen) werden protokolliert. Swiss Life betreibt ein Monitoring, um verdächtige Aktivitäten (z. B. massenhafte Login-Versuche) frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Im Ernstfall können Accounts temporär gesperrt und der Kunde kontaktiert werden.
- **Notfallmechanismen:** Falls ein Kunde sein **Passwort vergisst** oder der Account gesperrt wurde, gibt es definierte Prozesse zur Wiederherstellung <sup>11</sup> <sup>12</sup>. „Passwort vergessen“ läuft automatisiert, wie beschrieben. Sollte der Account komplett gesperrt sein (z. B. nach 5 Fehleingaben), kann der Kundenservice nach Identitätsprüfung eine Entsperrung veranlassen – allerdings wird betont, dass dies aus Sicherheitsgründen nicht ohne weiteres passiert und der Kunde primär die Self-Service-Reset-Funktion nutzen soll.

Durch diese Maßnahmen bietet das Portal ein hohes Maß an Sicherheit, vergleichbar mit E-Banking-Anwendungen. Kunden sollen darauf vertrauen können, dass ihre Daten bei Swiss Life geschützt sind. Swiss Life intern stellt sicher, dass die Portal-Infrastruktur stets mit aktuellen Sicherheitsupdates versorgt wird und regelmäßige **Security-Tests/Audits** (z. B. Penetrationstests) stattfinden, um neue Bedrohungen abzudecken. Das **ISO 27001-Zertifikat** der Swiss Life IT <sup>13</sup> unterstreicht diesen Anspruch.

## Technische Integration und Voraussetzungen

*(Hinweis: Dieser Abschnitt bietet einen Überblick, ohne zu sehr ins Detail der IT-Architektur zu gehen – Fokus einer Fachspezifikation bleibt auf dem Was, nicht dem Wie.)*



Das Kundenportal wird als **Webanwendung** umgesetzt, die über aktuelle Browser erreichbar ist. Es nutzt eine moderne Portal-/Frontend-Technologie, die mit den bestehenden Swiss Life Systemen kommuniziert. Wesentliche Integrationspunkte im MVP sind:

- **Backend-Anbindung:** Verträge, Kontostände und Dokumente werden über sichere Schnittstellen aus den Swiss-Life-Backend-Systemen (Vertragsverwaltung, Dokumentenmanagement) abgerufen. Für die Echtzeit-Anzeige empfiehlt sich eine API-Schicht (z. B. REST- oder SOAP-Services), welche dem Portal die benötigten Daten zur Verfügung stellt. Änderungen, die der Kunde vornimmt (z. B. Adressänderung), werden über entsprechende Services zurück in die Kernsysteme geschrieben. Die Fachspezifikation geht davon aus, dass solche Schnittstellen bereits existieren oder im Rahmen des Projekts bereitgestellt werden.
- **SwissID-Anbindung:** Die Integration von SwissID erfolgt über die Schnittstelle des SwissID-Identity-Providers. Swiss Life registriert das Kundenportal als Anwendung bei SwissID. Der Login-Prozess nutzt dann z. B. **OAuth2/OIDC** oder SAML gegen SwissID. Das Portal muss entsprechend in der Lage sein, die Rückmeldung von SwissID (authentifizierter User + Attribute) zu verarbeiten und mit einem lokalen Benutzerkonto zu verknüpfen. Für den MVP wird vorerst nur die grundlegende Authentifizierung implementiert (ohne tiefe Integration weiterer SwissID-Funktionen wie Alterssicherung etc.).
- **Systemvoraussetzungen (Client):** Das Portal unterstützt die **aktuellen Versionen der gängigen Browser** (Chrome, Firefox, Safari, Edge) auf Desktop und Mobile. Internet Explorer wird nicht aktiv unterstützt (ggf. nur IE11 mit Einschränkungen, falls notwendig). JavaScript muss im Browser aktiviert sein, da das UI teils dynamisch ist. Für die mobile Nutzung empfiehlt Swiss Life aktuelle iOS- oder Android-Geräte; eine dedizierte native App ist im MVP nicht vorgesehen, da die Web-App responsiv funktioniert.
- **Leistung und Verfügbarkeit:** Das System wird auf Swiss Life Servern oder einer Swiss-Life-Cloud betrieben und ist in der Regel 24/7 verfügbar. Geplante Wartungsfenster werden im Voraus im Portal angekündigt. Die Performance ist so ausgelegt, dass typische Benutzeraktionen (Laden der Vertragsübersicht, Öffnen eines Dokuments) in wenigen Sekunden erfolgen. Bei höheren Lasten (z. B. zum Jahresanfang, wenn viele Vorsorgeausweise abrufbar sind) wird entsprechend skaliert, um die Nutzererfahrung flüssig zu halten.

Für den Endbenutzer sind diese technischen Details transparent. Wichtig ist: **Wenn die Nutzer einen aktuellen Browser und ihre Swiss Life Zugangsdaten haben, können sie das Portal ohne Installation nutzen.** Es wird lediglich eine Internetverbindung benötigt. Swiss Life stellt sicher, dass bei Launch alle internen Systeme bereit sind, die benötigten Daten in Echtzeit bereitzustellen, damit das Kundenerlebnis stimmig ist.

## Nicht im MVP enthaltene Funktionen

Abschließend sei nochmals betont, welche Funktionen **im MVP bewusst ausgeklammert** wurden, um den Fokus zu halten:

- **Online-Schadensmeldungen:** Kunden können im MVP keine Schadensfälle (z. B. Todesfallmeldung bei Lebensversicherung oder Leistungsantrag bei Erwerbsunfähigkeit) direkt im Portal eingeben. Solche Abläufe erfordern komplexe Abfragen und Dokumentenuploads und werden in einer späteren Ausbauphase digitalisiert. Bis dahin verweist das Portal in Schadenfällen auf die bestehenden Kontaktwege (Telefonhotline, Berater oder separates Online-Formular auf der Website).
- **Produktabschlüsse / Änderungen mit Finanzwirkung:** Das MVP ist primär Self-Service für bestehende Verträge. Der **Verkauf neuer Produkte oder Vertragsänderungen** (z. B. Erhöhung der Versicherungssumme, Umschichtung von Anlagen) findet im MVP nicht aktiv statt.

Möglicherweise werden gewisse Anbahnungs-Features wie der Simulator oder „Interesse an XYZ“ angeboten, jedoch müssen Abschlüsse weiterhin über Beratung oder separate Online-Strecken erfolgen. In Zukunft ist denkbar, einfache Zusatzversicherungen oder Fondswechsel direkt im Portal zu ermöglichen – aktuell aber nicht.

- **Mobile App (nativ):** Eine separate native Mobile-App wird im MVP nicht ausgeliefert. Zwar ist das Portal mobilfähig, doch eine App im AppStore/PlayStore (z. B. für Push-Nachrichten) ist nicht Teil des MVP-Scope. Dies wird evaluiert, sobald die Webversion erfolgreich läuft und genügend Nachfrage besteht („Phase 2“).
- **Spezielle Features für Unternehmenskunden:** Funktionen wie das **myLife Firmenportal** oder spezielle Services für Personalvorsorge (BVG/LPP) sind nicht im Privatkunden-Portal abgedeckt. Das MVP beschränkt sich auf Einzelpolicen. Firmenkunden werden weiterhin über separate Portale betreut.

Diese Abgrenzungen sorgen dafür, dass das MVP-Projekt in der Zeit und Qualität umgesetzt werden kann. Sie werden den Stakeholdern kommuniziert, damit Erwartungen entsprechend gemanagt sind. Wichtig: Die gewählten MVP-Funktionen stellen bereits einen **großen Nutzen** für Kunden dar und bilden die Basis, auf der Swiss Life iterativ aufbauen wird.

## Fazit und Ausblick

Das vorgestellte MVP-Kundenportal bietet Swiss-Life-Privatkunden eine moderne Möglichkeit, ihre Versicherungs- und Vorsorgeverträge **online zu managen** – übersichtlich, sicher und benutzerfreundlich. Alle Kernfunktionen von der Vertragsübersicht über das digitale Postfach bis zur Profilverwaltung und Kontaktaufnahme sind vorhanden, um einen echten Mehrwert zu liefern. Dabei wurde besonderer Wert auf Swiss Life-konformes Design, Datenschutz und Mehrsprachigkeit gelegt, um dem Anspruch an Qualität und Kundenorientierung gerecht zu werden.

In zukünftigen Ausbaustufen kann dieses Portal weiterentwickelt werden, etwa durch die Integration von Online-Schadenmeldungen, zusätzliche Self-Service-Transaktionen (z.B. Produktwechsel) oder personalisierte Angebote. Auch die Verzahnung mit Swiss Life **SwissID-Login** und anderen Ökosystemen lässt sich ausbauen.

Für die anstehende **MCP-Server Demo** bildet diese Fachspezifikation die Grundlage, um das MVP greifbar zu machen. Sie dient als Referenz für alle Beteiligten (Fachabteilung, Entwicklung, Test) und stellt sicher, dass alle dasselbe Verständnis der Anforderungen haben. Swiss Life untermauert mit diesem Kundenportal ihr Leitmotiv – den Kunden ein **selbstbestimmtes Leben** zu ermöglichen – nun auch digital.

---

1 2 3 4 5 7 8 9 10 13 **Vorsorge und Verträge verwalten im Kundenportal Schweiz | Swiss Life**

<https://www.swisslife.ch/de/kundenportal/kundenportal-referral.html>

6 11 12 **Kundenportal Württembergische Versicherung**

<https://www.wuerttembergische.de/service/login/>