

**Whiskey**

**Tango**

**Foxtrot**

*Emilia  
Case Study*

# Behindert un(d)versichert?!

Wie Whiskey Tango Foxtrot mit ihrem Partner Emilia allen Menschen in der Schweiz barrierefreien Zugang zu ihrem Recht ermöglicht und damit ein branchenunabhängiges Exempel statuiert. **Ohne viel Chi-Chi. Dafür einfach.**  
Und für alle.

# **(Un)Gerechtigkeit geht alle an.**

Der Schweizer Rechtsschutzanbieter Emilia AG hat Versicherungsprodukte entwickelt, die sich an alle Einzelpersonen, Haushalte und Unternehmen richten und den Schutz aller wichtigen Rechte im Privat- und Berufsleben sicherstellen. Unabhängig von Einkommen, Bildungsgrad, Geschlecht. Für sprachlich weniger Gewandte, für Minderheiten, Seh-, und Körperbehinderte und auch alle anderen. Ein Produkt, das sich jede:r leisten kann. Eine Rechtsschutzversicherung für alle, die es bis dato in dieser Form nicht gab.

Gemeinsam mit der Emilia AG hat Whiskey Tango Foxtrot aus der ursprünglichen Idee eine Marke mit technischer Plattform und Marketingmaßnahmen entwickelt, die konsequent sind. Konsequent einfach: In ihrer Sprache und jeglicher Form der Kommunikation – von den Produktinformationen über die Antragsformulare bis hin zu den Versicherungsbedingungen. Ohne Hürden und umständliche Worte, dafür mit einfacher Navigation, Struktur und vor allem einfacher Sprache. Das Ergebnis ([www.emilia.swiss](http://www.emilia.swiss)) der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zeigt, dass Versicherung heutzutage besser geht. Und das heißt auch: Jeder, der dazu beitragen möchte, dass Emilia kein Einzelfall ist und Barrierefreiheit im Internet Standard, also “normal” wird, kann mit Whiskey Tango Foxtrot wegweisend werden.



# Eine Partnerschaft mit Purpose: Warum Whiskey Tango Foxtrot ohne Emilia ein bisschen weniger Sinn hätte.

Treffen sich ein erfahrener Rechtsschutz-Experte und ein Tech-Unternehmer mit Versicherungsexpertise. Einer von beiden ist aufgrund eines Schlaganfalls von heute auf morgen gehandicapt. Auf die im Raum stehende Frage, ob Barrierefreiheit im Internet Standard, eine Selbstverständlichkeit, normal sein sollte, folgt eine gemeinsame Mission.

Zwölf Monate später ist Emilia die lebendig gewordene Vision und der Beweis, dass etwas vermeintlich Kompliziertes auch einfach sein kann. Emilia ist die erste Rechtsschutzversicherung, die online für alle einfach zugänglich, erschwinglich und verständlich ist.

Wer also zukünftig barrierefreien Service im digitalen Raum anbieten will, kann vom Emilia-Case profitieren – unabhängig von Branche und Produkt.

*Wenn Rechtsschutz Teil einer  
Grundversicherung wäre...*

... könnten wir uns jetzt einen

**Whiskey** einschenken

und uns bei einem

**Tango oder Foxtrot**

**vergnügen.**

# ...ist er aber nicht!

**Deshalb erlauben Sie die Frage:** Was wissen Sie eigentlich über Ihre Rechte? Und wie viel über deren Schutz? Haben Sie jederzeit die Möglichkeit und die finanziellen Mittel, sich zu Ihren Rechten beraten, betreuen und eventuell auch vertreten zu lassen? Oder anders: Verfügen Sie über eine bezahlbare Rechtsschutzversicherung, die Sie verstehen?

**Zugegeben.** Auf den ersten Blick mag es wichtigere Themen geben als Rechtsschutz – schließlich sollten ja alle in einem Rechtsstaat leben und gleich behandelt werden. Wenn wir Ihnen jetzt aber verraten, dass die wenigsten Menschen einfachen Zugang zum Schutz ihrer Rechte haben oder diese überhaupt verstehen können, ändert sich Ihre Meinung vielleicht.



# Ist Recht(sschutz) für alle da?

Theoretisch hat jede:r Schweizer:in das gleiche Recht. “Recht haben” und “Recht bekommen” ist allerdings zweierlei. Oft scheitert es daran, keinen Zugang zum eigenen Recht zu haben. Weil man es gar nicht erst kennt und wenn doch, es aber nicht im Detail versteht oder sich jemanden leisten kann, der es tut und beraten, unterstützen und es vertreten kann.

In der Konsequenz ist es für Menschen mit höherem Einkommen und Bildung eher wahrscheinlich, Recht in Anspruch zu nehmen und zu bekommen, als für Beeinträchtigte, Einkommens- und Bildungsschwächere. Die Umsetzung geltenden Rechts muss man sich also leisten können.

**Ist das denn gerecht?**





# Stellen Sie sich vor...

... **Sie sind behindert, beeinträchtigt oder haben wenig Geld und brauchen rechtliche Unterstützung.** Die Schweizer Versicherungsbranche ist durchaus digitalisiert oder zumindest auf dem Weg dahin. Dabei allerdings eher "barrieredicht" als barrierefrei. Vor allem für diejenigen, die unterdurchschnittlich verdienen und weniger gebildet sind oder sich nicht stressfrei und intuitiv bewegen können - körperlich, mental und digital. Wenn die im Schnitt 3.487 verwendeten Wörter in Versicherungsbedingungen für den Otto-Normalverbraucher schon kaum verständlich und nachvollziehbar sind, wie (er)geht es dann erst denjenigen mit Beeinträchtigungen wie Lese-, Schreib- und Sehschwäche oder anderen Behinderungen?

Trotz etablierter Standards für barrierefreie Plattformen in der Versicherungsbranche (Web Content Accessibility Guidelines) scheinen die Hürden der Online-Versicherungsbranche unüberwindbar.

**Das musste sich ändern.**



**Barrieren  
raus,  
Einfachheit  
rein!**

A 3D rendered white hand is shown from the right side, with the index finger pointing towards the text. The hand is positioned over a white rectangular area that appears to be a piece of paper or a screen, which is set against a bright yellow background.

# Eine Rechtsschutzversicherung anbieten, die jemand mit Behinderung versteht.

Emilia ist ein Produkt, das für alle funktioniert: für Privatpersonen, Haushalte, Firmen. Das erklärte Ziel der Zusammenarbeit war es deshalb, diese Rechtsschutzversicherung allen in einem einfachen Prozess zugänglich zu machen, sowohl als Service als auch als Marke und Erlebnis. Sowohl technologisch als auch visuell – eng miteinander verzahnt.



BESTER  
RECHTS  
SCHUTZ





BESTER  
RECHTS  
SCHUTZ

# Emilia als Produkt ist für Kund:innen erschwinglicher Rechtsschutz auf allen Ebenen.

Das heißt: Betreuung, Beratung, Vertretung ohne zusätzliche Kosten, gedeckt durch einen festen Jahresbeitrag für alle. Um rund um das Produkt eine ganzheitliche Unternehmung, eine Marke mit barrierefreier Online-Plattform und Software aufzubauen und zu entwickeln, erarbeitete Whiskey Tango Foxtrot eine entsprechende, individuelle Projekt-Roadmap mit den Elementen und Bausteinen “Branding & Markendesign”, “Online-Plattform & Software”, “Testing & Feedback” und “Marketing & Vertrieb”. Whiskey Tango Foxtrot stellte personell, fachlich und organisatorisch jede Expertise zur Verfügung, die es dafür brauchte: Expert:innen für die technologische Umsetzung, für Markenbildung und Unternehmensentwicklung. Inklusiv dem Sinn für die Endkund:innen und Vertriebspartner:innen, der durch regelmäßige Testings und deren Einbindung vor dem eigentlichen Go-Live zusätzlich geschärft wurde.

**EMILIA.**

**Live und in  
Farbe!?**

# EMILIA. Eine von uns!

Emilia bietet allen Schweizer:innen Rechtsschutz für die wichtigsten Bestandteile im Privat- und Berufsleben – zu den gleichen Konditionen. Deshalb setzt Emilia auf einfache Sprache. Als Brücke zum Recht nimmt sie alle an die Hand und ist Beraterin, Vermittlerin und Vertraute. Deshalb hat Emilia ein Gesicht bekommen, das diesen Werten entspricht - einfach, nahbar, sympathisch.

**Eben “eine” von uns.**

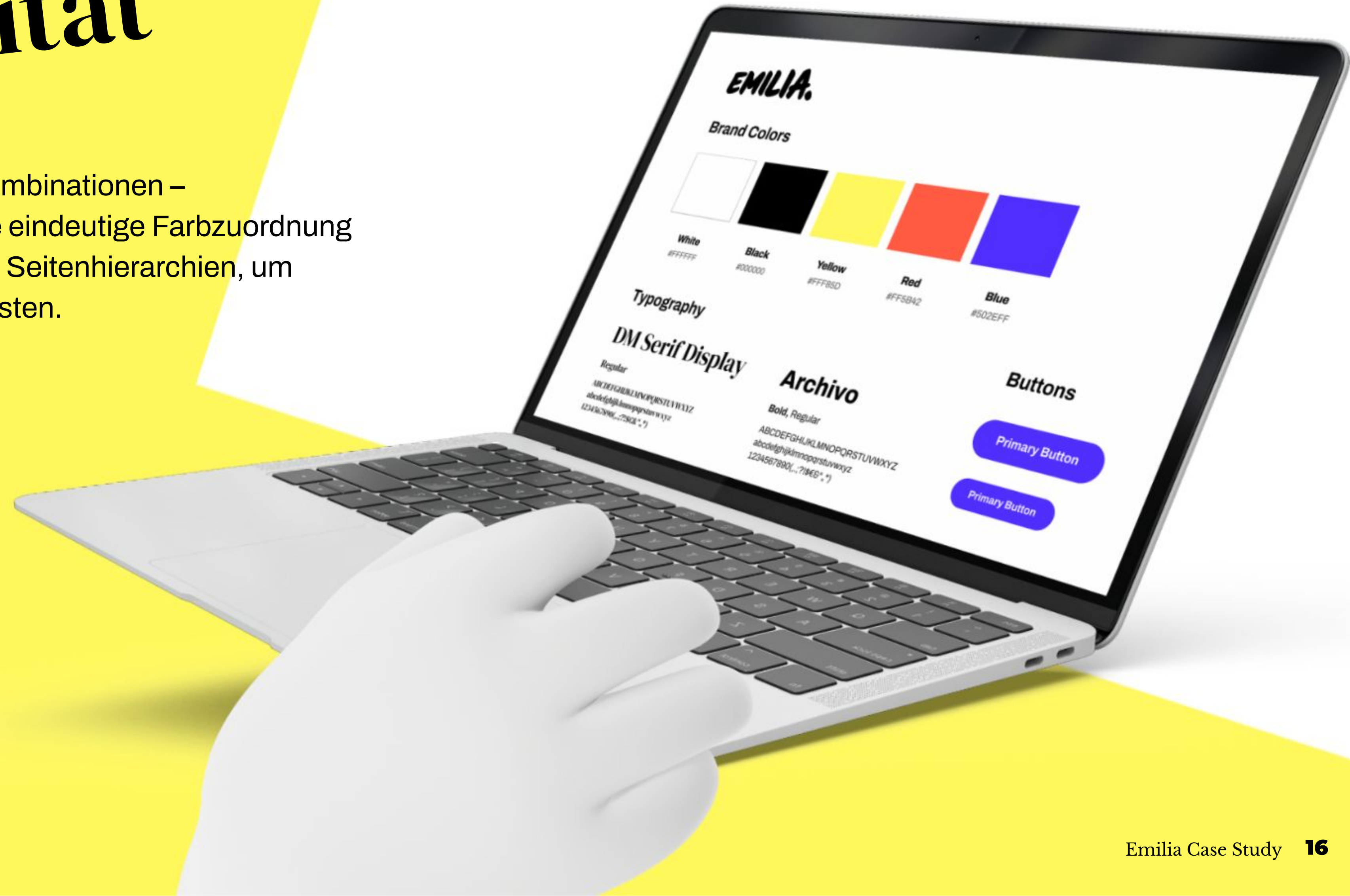


**EMILIA.  
Eine  
von uns!**



# EMILIA. Klarheit und Funktionalität

Das Design nutzt kontrastreiche Farbkombinationen – Gelb, Schwarz, Weiß, Violett – und eine eindeutige Farbzuoordnung sowie flache Navigationsstrukturen und Seitenhierarchien, um Klarheit und Funktionalität zu gewährleisten.





# EMILIA. Klarheit und Funktionalität



EMILIA. [Privatpersonen](#) [Betriebe](#) [Vermittler:innen](#) [Darum Emilia](#) [Hilfe](#) [Anmelden](#) DE

## Hallo, ich bin Ihr neuer Rechtsschutz!

Ich bin Emilia. Schön, dass Sie hier sind.

[Das will ich sehen!](#)

Rechtsschutz ab **252.-**/Jahr

## Emilia hat Recht. Auch was Preis und Leistung angeht!

**Privat**  
Für Sie oder Ihren ganzen Haushalt  
ab **252.-**/Jahr

[Online abschliessen](#)

**Betriebe**  
Für Sie oder Ihren ganzen Betrieb  
ab **420.-**/Jahr

[Online abschliessen](#)



Darum ist Emilia die Beste in Sachen Rechtsschutz:

EMILIA. [Privatpersonen](#) [Betriebe](#) [Vermittler:innen](#) [Darum Emilia](#) [Hilfe](#) [Anmelden](#) DE

## Wie können wir Ihnen helfen?

Support rund um die Uhr!

- Die FAQs
- Kontakt zu Emilia
- Zum Wörterbuch

[Schaden melden](#)

## Die Top 5 der FAQs:

- Sie haben einen rechtlichen Konflikt und benötigen Hilfe? [▼](#)
- Haben Sie Rechtsfragen oder benötigen Beratung? [▼](#)
- Inwiefern ist der Wohnsitz für einen Versicherungsabschluss massgebend? [▼](#)
- Per wann kann der Vertrag gekündigt werden? [▼](#)
- Sie stecken haben einen rechtlichen Konflikt und benötigen Hilfe? [▼](#)

[Alle FAQs sehen](#)

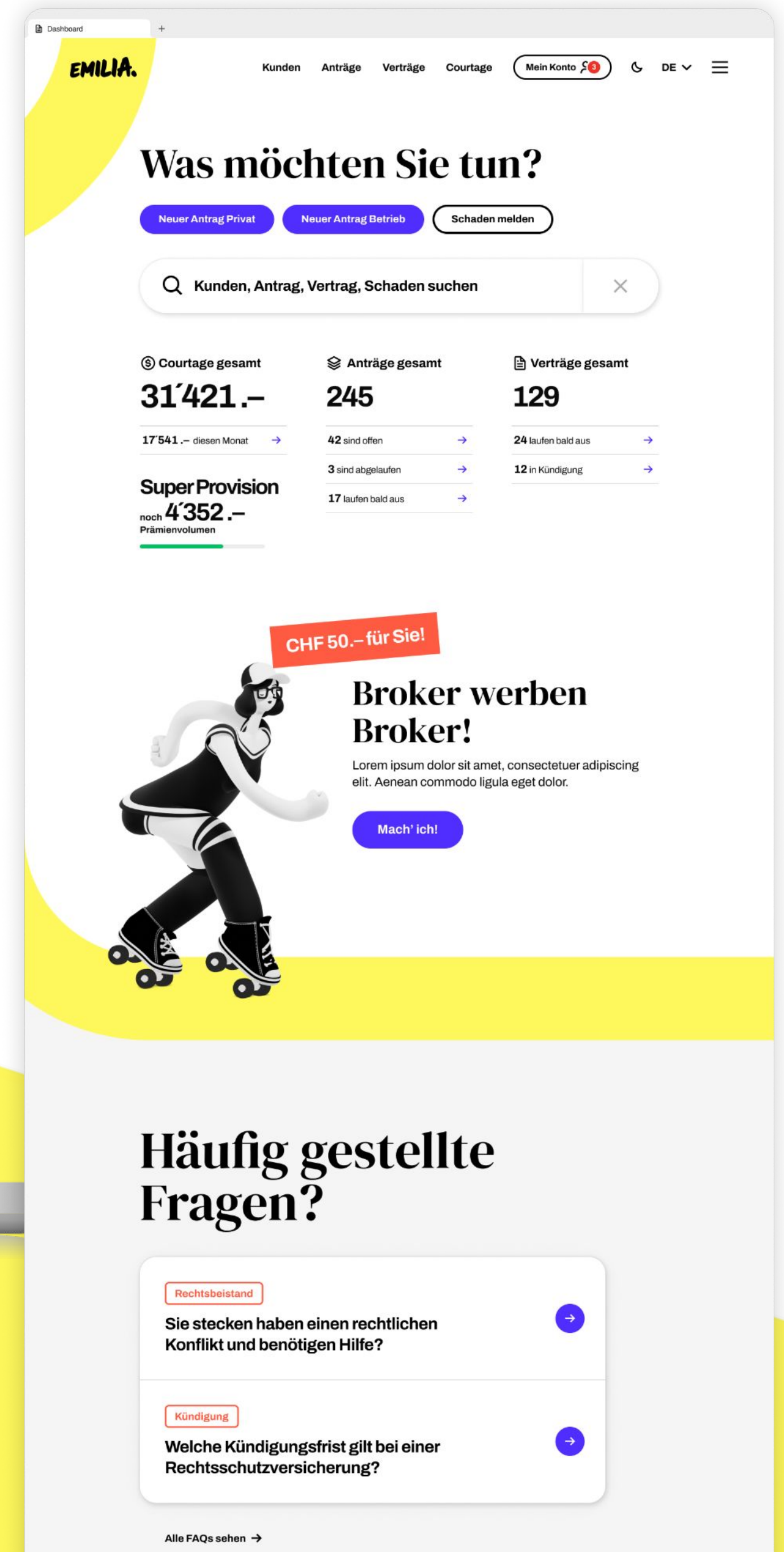
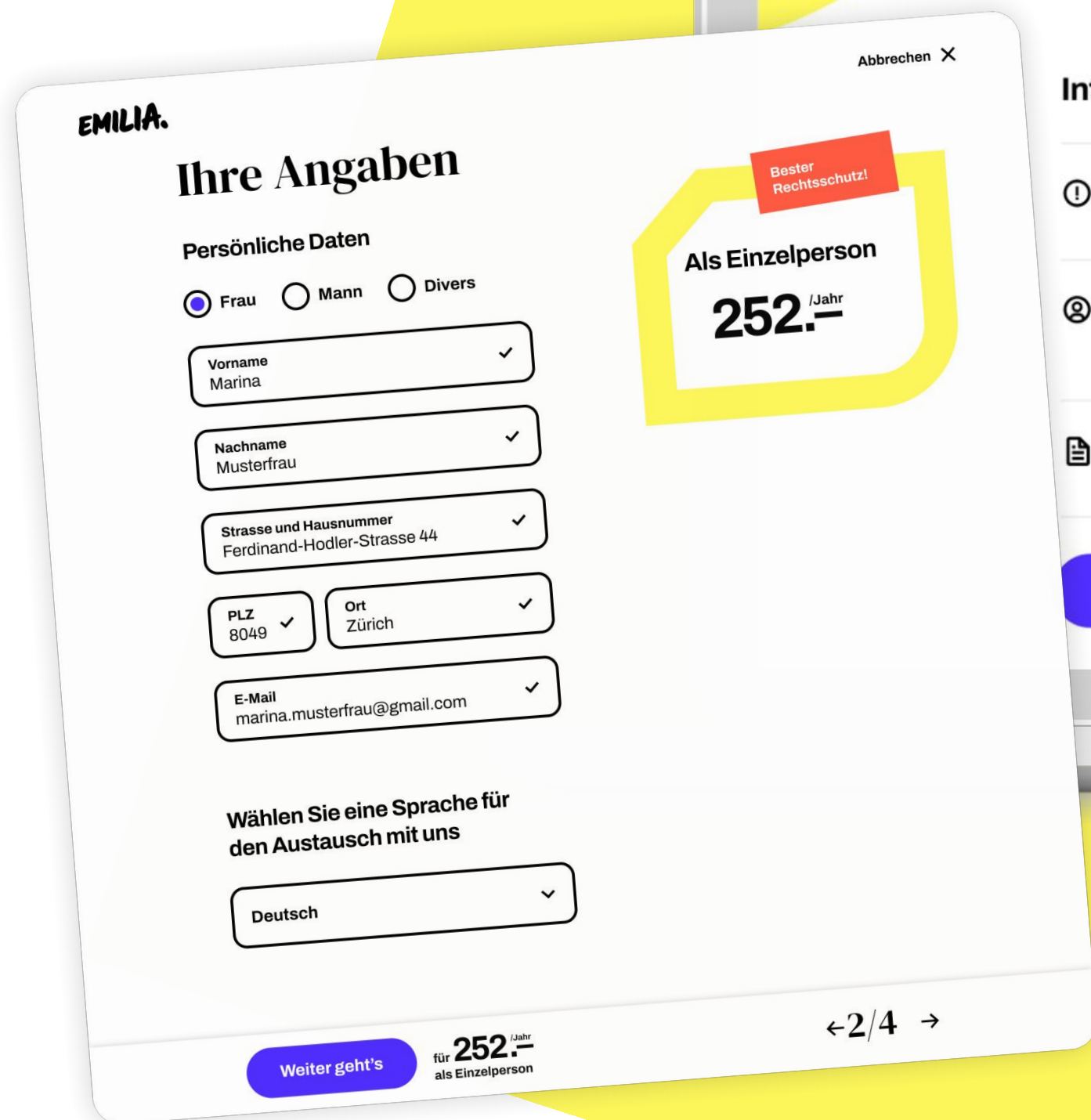
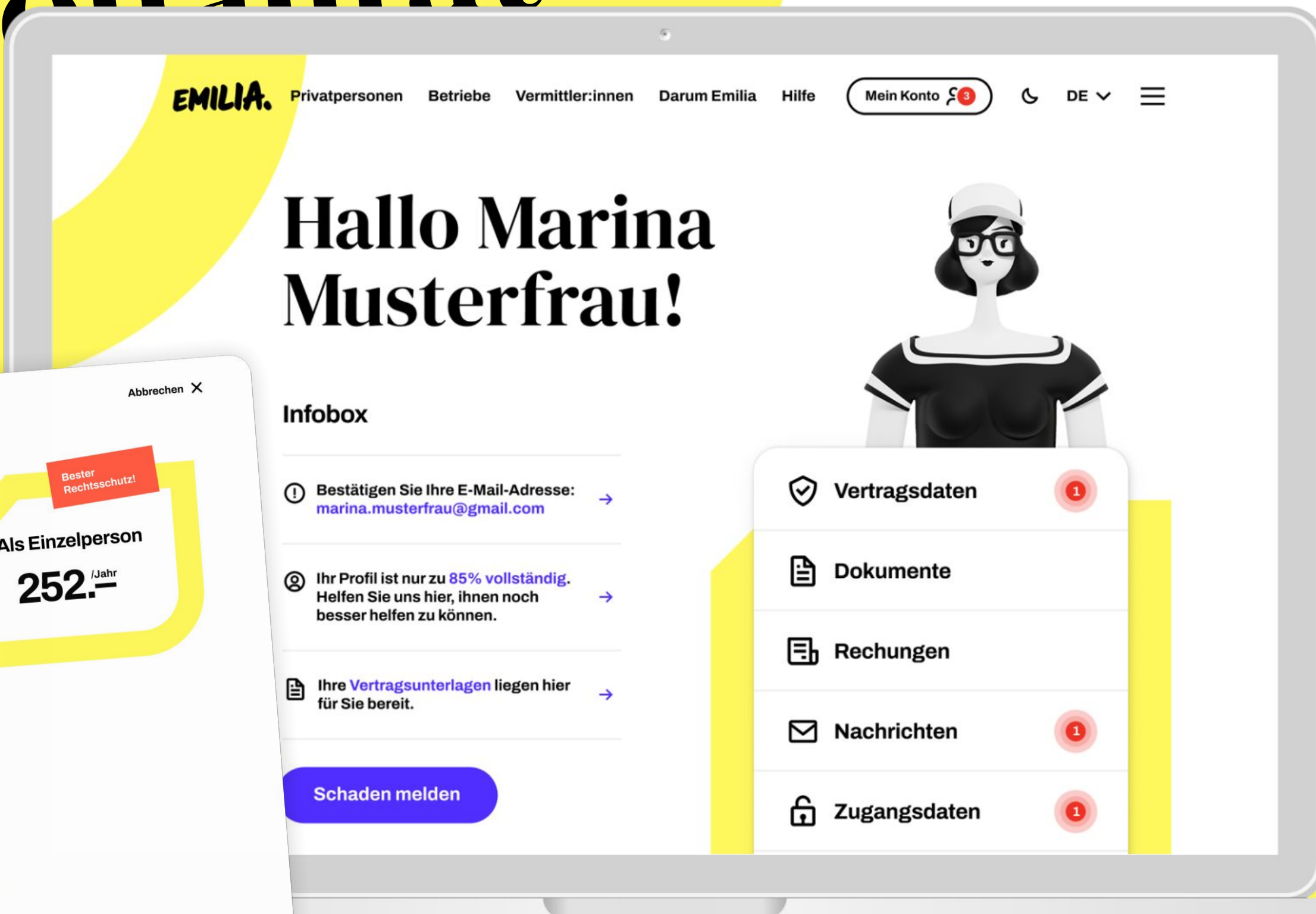
## Wörterbuch für Fachbegriffe:

Buchstaben wählen:

A B C D E F G H I  
J K L M N O P Q R  
S T U V W X Y Z

[Zum Wörterbuch](#)

# EMILIA. Klarheit und Funktionalität



# EMILIA. Software und Testing

Technisch wird das barrierearme Design mit validem, semantischem und standardkonformen Quellcode mit zusätzlichen ARIA Attributen umgesetzt, Formulare werden durch Eingabehilfen zusätzlich kundenfreundlicher.

Zur Validierung der Kohärenz hinsichtlich der Einfachheit und Barrierefreiheit wurde die Plattform regelmäßig durch die potenziellen Kund:innen getestet. So gab es vor dem eigentlichen Go-Live der Emilia-Plattform bereits einen Pre-Launch, mit dem das Feedback aus Öffentlichkeit und Markt in die weitere Entwicklung einfließen konnte.

- Contrast Ratio**
- Color Blindness**
- ARIA Attributes**
- Touch Area**
- Understandable**
- Easy Navigation**

# EMILIA. GO LIVE!

Am 1. Oktober 2022, begleitet durch eine Auftakt-Kommunikation im Rahmen der Emilia Marketing-Strategie, ging die Website emilia.swiss mit einer Timing-Punktlandung und u. a. mit einem eigens für die Schweiz produzierten Kinospot, Online-Marketing und einem umfangreichen Portal für Vermittler:innen online.



# EMILIA. GO LIVE!

comparis.ch Versicherungen Finanzen Immobilien Fahrzeug Gesundheit Telekom DE Login

### Warum Sie bei Comparis die beste Rechtsschutz-Versicherung finden

- Alle auf einen Blick**  
Profitieren Sie vom grössten Rechtsschutz-Versicherungsvergleich der Schweiz.
- Hohes Sparpotenzial**  
Verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktuellsten Prämien und sparen Sie bares Geld.
- Einfach und schnell**  
Mit wenigen Klicks die passenden Offerten finden – unverbindlich und kostenlos.

**EMILIA.** Rechtsschutz ab 252.-/Jahr zum besten Preis! Jetzt versichern!

### Alles, was Sie über die Rechtsschutzversicherung wissen müssen

- Deckungen und Leistungen
- Privatrechtsschutz
- Verkehrsrechtsschutz



YouTube DE Suchen

**EMILIA.**

Emilia AG  
@emiliaag1364  
15 Abonnenten

Abonnieren

ÜBERSICHT VIDEOS SHORTS PLAYLISTS COMI >

- Emilia Kinospot (Französisch)  
116.179 Aufrufe • vor 2 Monaten
- Emilia Kinospot (Deutsch)  
142.965 Aufrufe • vor 2 Monaten
- Emilia in einer Minute. (Deutsch)  
24.401 Aufrufe • vor 2 Monaten
- Emilia en une minute. (Français)  
25.081 Aufrufe • vor 2 Monaten



emilia\_rechtsschutz • Folgen  
Original audio

Folge 4

Emilia hat Recht

Merci vielmals und einen schönen Tag.



# LIVE!



[▶ Kino-Spot abspielen](#)

Der Spot führt zu YouTube

## Emilia in 1 Minute erklärt!



**EMILIA.**  
www.emilia.swiss

[▶ Erklär-Video abspielen](#)

Das Video führt zu YouTube

# EMILIA. GO LIVE!



# EMILIA. Unternehmung

Dank Interims-Management-Leistungen für Human-Resources, Kommunikation und Büroorganisation der Emilia AG, wurde aus der hinter dem Produkt stehenden Zwei-Mann-Organisation eine vollständige Unternehmung mit Personalprozessen, Kommunikation und schicken Arbeitsplätzen für die zukünftigen Mitarbeiter:innen.







**Kein**

**08/15**

# Warum es bei Whiskey Tango Foxtrot **keine Standardlösung** gibt.

Das Besondere an der Zusammenarbeit mit Whiskey Tango Foxtrot ist, dass es keine reine Auftragserfüllung gibt, sondern den Anspruch, gemeinsam Prozesse, Vorgehens- und Arbeitsweisen zu verändern oder neue Dinge zu etablieren. Der Emilia-Approach enthielt neben der Markenbildung und Softwareentwicklung deshalb auch die Etablierung organisatorischer Strukturen innerhalb der Emilia AG. Das heißt: Interim Management für HR, Marketing, Kommunikation und Event. Bei Whiskey Tango Foxtrot gibt es alles aus einer Hand: personelles, fachliches, technisches Know-How auf Exzellenz-Niveau, Product-Ownership, Tooling und Prozesse, die sich allesamt der inhärenten Weiterentwicklung verpflichten sowie (Interims-)Management Lösungen nach Bedarf.

Wer sich also mit Whiskey Tango Foxtrot verbündet, erhält einen Partner “in Crime”, der nicht nur fachliches Know-how und Management-Ressourcen mitbringt, sondern vor allem ein Mindset, das geprägt ist durch Ambition und der Vision, gemeinsam erfolgreich zu sein. Was auch bedeutet, das eigene Vorgehen jederzeit kritisch zu reflektieren, um nicht nur ein gutes, sondern exzellentes Ergebnis zu erzielen.

# Warum mit Emilia ein Exempel statuiert wurde – über alle Branchen hinweg.

Wer denkt, Barrierefreiheit im digitalen Raum richtet sich nur an spezifische Personengruppen, irrt. Oder scheint die Sonne nur im Süden aufs Display? Einen barrierefreien Service anzubieten, erleichtert allen die Nutzung und schafft damit ein für alle optimiertes Nutzungserlebnis. Etwas, das längst Standard sein sollte - es aber noch lange nicht ist.

Barrierefreiheit geht alle an: Wenn uneingeschränktes Commitment da ist, kann Whiskey Tango Foxtrot mit den für Emilia geschaffenen Assets in Methodologie, Technologie und UX-Design Barrierefreiheit im digitalen Raum für jeden Auftraggeber etablieren.

**Das heißt auch:** Wer dazu beitragen möchte, dass Emilia kein Einzelfall ist und Barrierefreiheit im Internet Standard, also “normal” wird, kann diesen Weg mit Whiskey Tango Foxtrot flankieren.

# Eine:r für alle, und alle für Emilia: Whiskey Tango Foxtrot & Emilia.

Für die Zusammenarbeit mit den beiden Gründern der Emilia AG hat Whiskey Tango Foxtrot ein interdisziplinäres Team aus insgesamt 17 Expert:innen für Softwareentwicklung und -architektur, UX/UI-Design, Consulting, Human Resources und Marketing gebildet – individuell und situativ gemäß der Projekt-Anforderungen:

6

## Fronten- Developer:innen

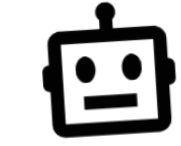
für die Entwicklung der grafischen Benutzeroberfläche der Website unter Verwendung von HTML, CSS und JavaScript.



4

## Backend- Developer:innen

für die Programmierung der Versicherungs- und Kundenplattform im Hintergrund.



1

## Software Architect

für die Konzeption, Beschreibung und Kommunikation der Softwarearchitektur.



3

## UX/UI Designer:innen

für die visuelle Gestaltung und Optimierung der Nutzererfahrung.



1

## Consultant

für Beratung und Projektmanagement



2

## HR-, Organisations- und Kommunikations-Expert:innen

für Unterstützung im personellen, organisatorischen und kommunikativen Unternehmensaufbau der Emilia AG.



# Facts and Figures.

Im Zeitraum vom Dezember 2021 bis zum Oktober 2022 sind insgesamt Elftausendsiebenhundertseven Stunden Arbeit und Eintausendsechshunderteinundvierzig Tickets seitens Whiskey Tango Foxtrot in Emilia gesteckt worden. Außerdem eine Menge Verantwortung, viel Sinn für Gerechtigkeit, Vielfalt und eine hohe Ausdauer sowie die Erkenntnis, dass es nicht um Perfektion geht. Sondern um kontinuierlichen und schnellen Fortschritt.

## Software Development Statistic

Version 1.48.0 nach 98 Releases  
auf Produktionsumgebung:

**1023** merged MRs

**18610** Pipelines

**13** Git Authors

**69** Endpoints  
in 3 APIs

Code-Zeilen:

**29120** .rb (Ruby)  
davon 12151 Zeilen Ruby-Specs  
(41% Test-Code)

**23133** .vue (Template,  
TypeScript, CSS)  
19367 .ts

**1019** Zeilen TypeScript  
Specs (2.4% Test-Code)

## Design Statistic

UX/UI

**7 Files**

Look & Feel, Library,  
Website, Brokerportal,  
Flows, E-Mails, Backoffice

**4 Prototypes**

Antragsstrecke Privat & Betrieb,  
Kundenkonto, Brokerportal

**2051** Artboards

Marketing

**9 Files**

Kampagne, Kino-Spot,  
Social Posts & Platforms,  
Brand & Illustrationen,  
Events & Messestand,  
Give Aways, Newsletter,  
Google Ads

**1412** Artboards

# Wann wollen wir uns unterhalten?

Björn Freter  
Whiskey Tango Foxtrot GmbH  
[info@wtfoxtrot.de](mailto:info@wtfoxtrot.de)



**Whiskey**

**Tango**

**Foxtrot**

*Thank you*

