



MAX BAASNER

UX LEAD · SENIOR UX DESIGNER

Lebenslauf · Stand August 2026 · max-baasner.ch

01 Profil

02 Berufserfahrung

03 Können & Schwerpunkte

SIEHT
NICHT
NUR
GUT
AUS

PERFORMT
SOGAR.

AUS KOMPLEXITÄT WERDEN SYSTEME.

Ich baue digitale Produkte, die gut aussehen und messbar besser funktionieren. 11 Jahre UX bei Swisscom, AXA und UPC, in regulierten Branchen mit komplexen Prozessen. Mich interessiert weniger die einzelne Lösung als das Muster dahinter: Journeys, Design Systems, Research- und Optimierungsprozesse, die auch ohne mich weiterlaufen. Entscheidungen stütze ich auf Research und Zahlen, die Motivation kommt vom Nutzen für die Menschen davor.

GRUNDDATEN



Rolle	UX Lead · Senior UX Designer
Schwerpunkt	Komplexe Workflows, Design Systems
Erfahrung	11 Jahre UX, seit 2015
Standort	Frauenfeld · 40 Min. nach Zürich
Sprachen	Deutsch nativ, Englisch verhandlungssicher
Verfügbar	nach Absprache
E-Mail	max.baasner@gmail.com
Telefon	+41 78 404 28 19
Website	max-baasner.ch
LinkedIn	linkedin.com/in/max-baasner

DREI BELEGE

-30 % / -12 %

Kündigungen / Betrugsfälle

AXA, Chatbot für die Schadenmeldung. Dazu Dialogflüsse für Sachbearbeitende mit Fehlerfällen und Eskalationspfaden, in einem regulierten Fachprozess mit Legal, Support und Fachbereich am Tisch. Weniger Kündigungen, weniger Betrugsfälle.

5 Produkte 1 System

Swisscom, Markteintritt Versicherung. Design System und Figma-Setup, die fünf Produkte gleichzeitig tragen. Das Vorgehen lief auf vier weitere Produkte über, ohne dass ich dabei war.

Prozess statt Person

Swisscom Care. Optimierungsprozess für die Top-Journeys aufgebaut und das Team in Funnel-Analyse und Conversion-Optimierung ausgebildet. Die Fähigkeit blieb im Bereich, auch ohne mich.

■ PRINZIP 01

Schön und wirksam

Gestaltung entscheidet, ob Menschen einen Prozess verstehen, ihm vertrauen und ihn abschliessen.

■ PRINZIP 02

Beweis statt Meinung

Interviews, Usability-Tests, A/B-Tests, Funnelanalysen, damit ein Team entscheiden kann, ohne zu raten.

■ PRINZIP 03

Erfahrung weitergeben

Lernende ausbilden, Trainees begleiten, Prozesse so bauen, dass ein Team ohne mich weiterarbeitet.

VERANTWORTUNG, ROLLE, ERGEBNIS.

09.2023 bis heute

visuell unterrichten, Selbstständig

Frauenfeld, Thurgau, Schweiz · Remote · nebenberuflich, 20 %

Selbstständig, UX, Webdesign und KI Workshops

Positionierung, Informationsarchitektur, UX Writing, Design und Umsetzung in Framer für Schweizer Selbstständige, KMU und Bildungsorganisationen. Shopify Shop für Glarner Kaffee aufgebaut, Workshopangebot zu Visualisierung und KI für Lehrpersonen entwickelt. Bewusst auf 20 Prozent begrenzt und mit einer Festanstellung vereinbar.

Ergebnisse: **3x Umsatz** online, Glarner Kaffee

08.2022 bis 12.2025

Swisscom (Schweiz) AG

Zürich, Schweiz · Hybrid · Vollzeit, 3 Jahre 5 Monate

Senior Care Journey Manager, 06.2025 bis 12.2025

Durchgängige Optimierung zentraler Care und Self Service Journeys. Störungsseite mit 87 Kundinnen und Kunden validiert, Optimierungsprozess für die wichtigsten Journeys aufgebaut, Teammitglieder in Funnel Analyse und Conversion Optimierung ausgebildet, Analytics für Sales, Care und Self Service verantwortet.

Ergebnisse: **+20 %** eCare Rate

Lead UX/UI Designer, Swisscom Insurance, 09.2023 bis 06.2025

Designverantwortung für den Aufbau eines neuen Versicherungsangebots. Fünf Produkte innerhalb von acht Monaten live, Design System und Figma Setup für fünf parallele Produkte, Research Prozess mit über 1'000 Teilnehmenden und zwölf Designvarianten. Externe Designerin fachlich geführt, lernende Person ausgebildet, Trainee begleitet.

Ergebnisse: **+16 bis +110 %** Conversion je Produkt

Senior Online Experience Manager, 08.2022 bis 09.2023

UX und Conversion Verantwortung für zentrale Produktseiten und Verkaufsstrecken im Online Shop. WLAN Box Produktseite und digitale Einführung des Kids Mobile Portfolios gestaltet, Buyback Seite relaunched, A/B Tests mit Adobe Target und Adobe Analytics.

Ergebnisse: **+600 %** verkaufte WLAN Boxen, Kids Mobile 1,5 % statt 0,9 % Benchmark

11.2019 bis 08.2022

AXA Versicherungen AG

Winterthur, Zürich, Schweiz · Hybrid · Vollzeit, 2 Jahre 10 Monate

Customer Journey Designer

Komplexe Schaden und Service Journeys mit Interviews, Usability Tests, Prototyping und Verhaltensdesign neu gestaltet. Chatbot für die Schadenmeldung und Dialogflüsse für Sachbearbeitende mit Fehlerbehandlung und Eskalationspfaden, B2E Design System in Figma aufgebaut.

Ergebnisse: **-30 % / -12 %** Kündigungen / Betrugsfälle

WEITER NACHPRÜFBAR

Über 1'000 Testteilnehmende bei Swisscom · fünf Produkte in acht Monaten live · Chatbot für die Schadenmeldung bei AXA · Lernende und Trainees ausgebildet

WOHER DAS KOMMT.

02.2019 bis 10.2019

ubitec AG

Wallisellen, Schweiz · vor Ort · Vollzeit

UX Designer

UX und UI für digitale Produkte im Schweizer Banken und Versicherungsumfeld. Komplexe Bestellstrecken und Fachlogik in verständliche User Flows übersetzt, wiederverwendbare Komponenten entwickelt, Design Kolleginnen und Kollegen in Vietnam fachlich begleitet.

Ergebnisse: **3 Projekte** erstmals als Dienstleister

01.2015 bis 01.2019

UPC Schweiz GmbH

Wallisellen, Schweiz · vor Ort · Vollzeit, 4 Jahre 1 Monat

User Experience & Conversion Manager, 05.2016 bis 01.2019

A/B Testing und Conversion Optimierung von Grund auf aufgebaut: Analyse, Hypothese, Umsetzung in Adobe Target, statistische Auswertung. Ergebnisse und Handlungsempfehlungen bis in die Geschäftsleitung vertreten, Website Relaunch begleitet.

Ergebnisse: **CHF 1.2 Mio.** Zusatzumsatz

Digital Specialist und Product Owner Oracle RightNow, 01.2015 bis 04.2016

Verantwortung für digitale Serviceangebote und die Plattform Oracle RightNow. Self Service Prozesse verbessert, Supportkontakte reduziert, A/B Tests für Layout, Nutzerführung und Texte eingeführt.

Ergebnisse: **+166 %** Eintritte in digitale Formulare

06.2011 bis 08.2013

Hochschule Harz

Halberstadt, Deutschland · Hybrid · befristet

Werkstudent

Hochschulwebsites und digitale Inhalte strukturiert und umgesetzt, Online Präsenz durch Content Management und Webdesign verbessert, Forschungsprojekte bei der digitalen Aufbereitung von Inhalten unterstützt.

Ergebnisse: **3 Websites** betreut

02.2012 bis 07.2012

Materna GmbH

Berlin, Deutschland · vor Ort · Vollzeit

UX Intern

UX Team durch Prototypen und Mockups in Axure unterstützt, bestehende Best Practices dokumentiert und für Projekte nutzbar gemacht.

Ergebnisse: **Einstieg in UX** Grundlage der Berufswahl

AUSBILDUNG & WEITERBILDUNG

2010 bis 2015 · Bachelor of Arts, E-Government, Hochschule Harz, Halberstadt

2016 · ISTQB Certified Tester, Foundation Level · 2018 · Usability & UX, David Travis, Udemy

laufend · Weiterbildung in UX Research, Verhaltensdesign und Analytics

METHODEN

UX Research und Testing · A/B-Tests mit statistischer Auswertung · Customer Journey Design · UX Writing für Dialoge und Fehlermeldungen · Verhaltensökonomie · Informationsarchitektur · Design Systems und UX-Standards · Funnel- und Verhaltensanalyse · Workshopmoderation

WERKZEUGE

Figma · FigJam · Framer · Maze · TestingTime · Adobe Analytics · Adobe Target · ContentSquare · Hotjar · Shopify · Jira · HTML/CSS-Basics · KI im Arbeitsalltag

DESIGN-SPRACHE


Aa Anton 400
Karla 400 · 12/20

WOFÜR MAN MICH HOLT, UND WAS DABEI BLEIBT.

SCHWERPUNKT

Komplexe Journeys und Prozesse

WIE DAS AUSSIEHT

Schaden-, Service- und Verkaufsstrecken in regulierten Branchen: verstehen, neu strukturieren, testen. Fachlogik in verständliche Flows übersetzen, mit Fachbereich, Legal, Support und Entwicklung am Tisch.

Research als Entscheidungsgrundlage

Interviews, Kontextbeobachtungen, Usability-Tests, Studien mit über 1'000 Teilnehmenden, A/B-Tests mit statistischer Auswertung.

Datenbasierte Optimierung

Funnel- und Verhaltensanalyse in Adobe Analytics und ContentSquare, Experimente in Adobe Target, KPI-Verantwortung bei Swisscom und UPC.

Design Systems und Skalierung

Zwei Design Systems von Grund auf aufgebaut, bei AXA und Swisscom. Figma-Setup, das fünf Produkte parallel getragen hat.

Text und Dialog im Interface

UX Writing für Formulare, Fehlermeldungen und Dialoge, Chatbot für die Schadenmeldung bei AXA inklusive Chunking und Fehlerbehandlung.

Führung und Mentoring

Fachliche Führung von Designerinnen und Designern, Lernende und Trainees ausgebildet, Teams in Funnel-Analyse und Conversion-Optimierung befähigt. Führung über Vertrauen, Fragen und geteilte Verantwortung.

Prozesse, die bleiben

Test- und Optimierungsprozesse aufgebaut, die im Bereich weiterlaufen, auch ohne mich. Workshops und Wissenstransfer sind Teil der Arbeit, nicht ein Extra.

MAX BAASNER

AKTIONEN

Frauenfeld · hybrid · 100% vor Ort nur in Frauenfeld & näherer Umgebung · verfügbar nach Absprache



M. Baasner

Wenn's passt: einfach klicken →

max.baasner@gmail.com

E-MAIL

+41 78 404 28 19

ANRUF

max-baasner.ch

WEB

linkedin.com/in/max-baasner

PROFIL