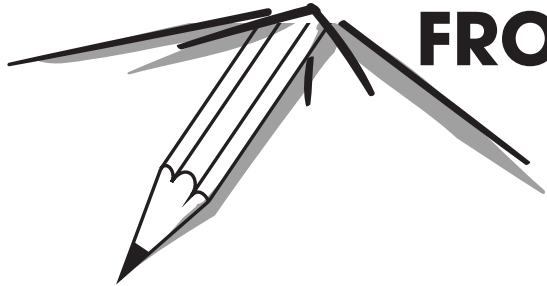
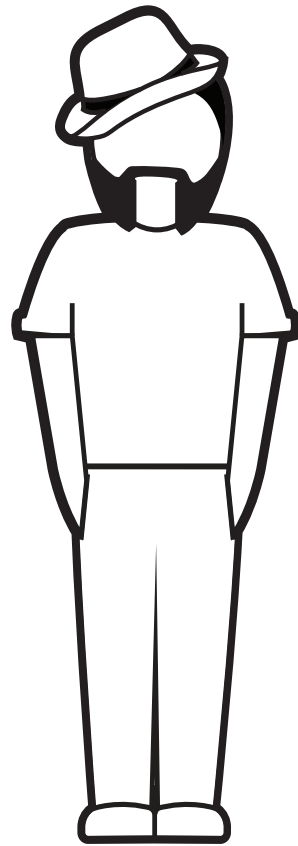
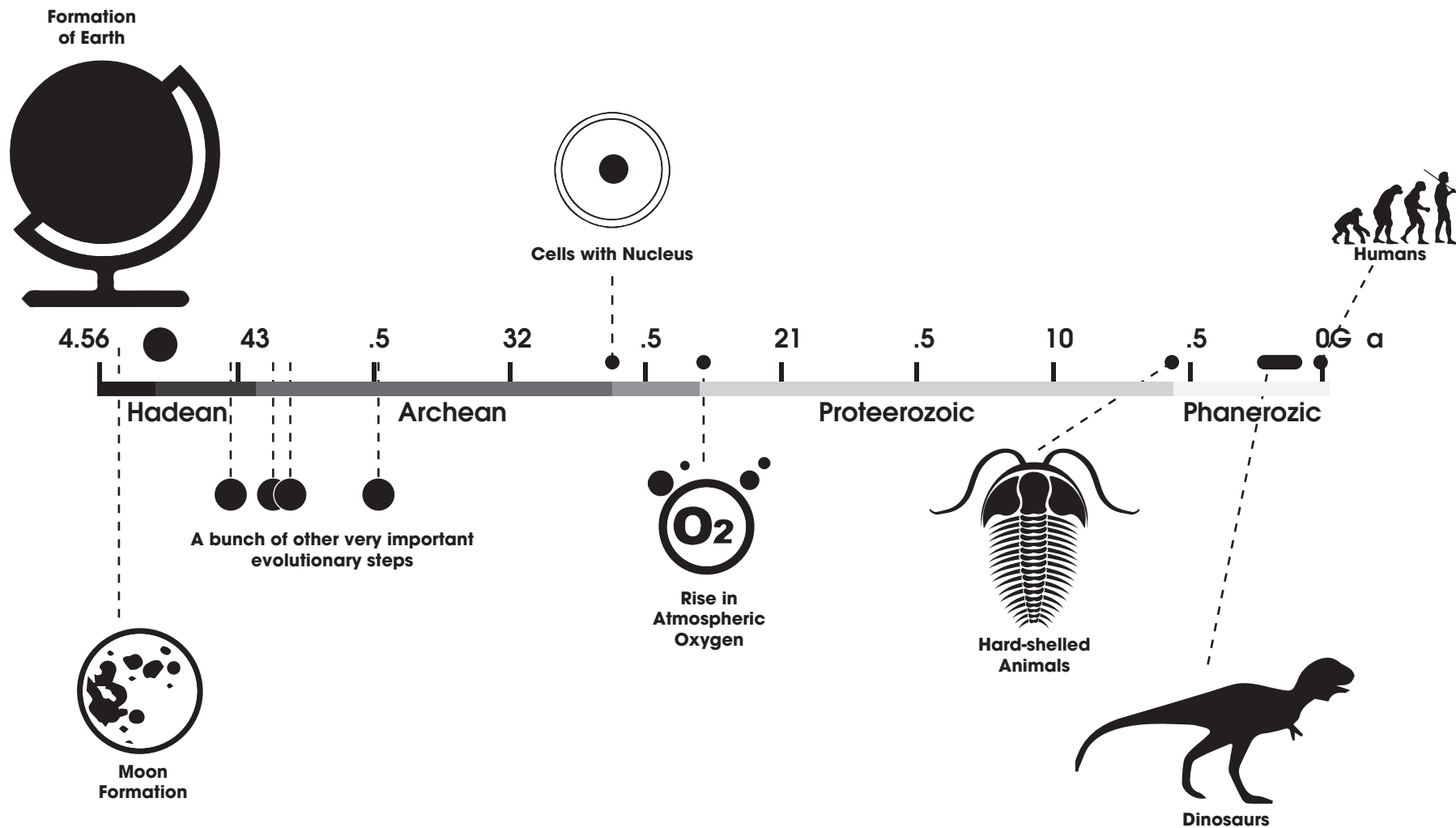


**THE POWER OF
VISUAL COMMUNICATION**
FROM A DESIGN PERSPECTIVE

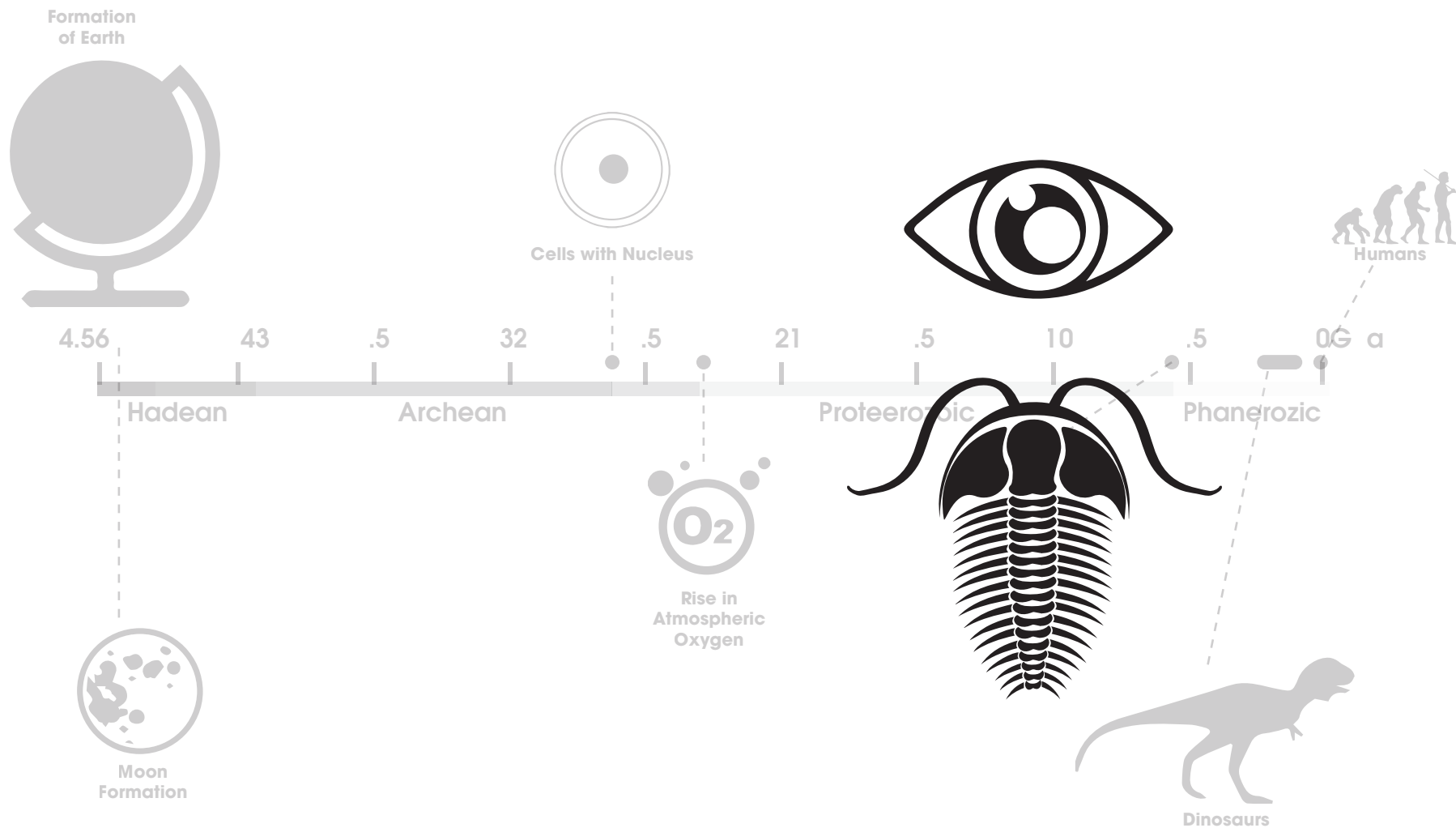




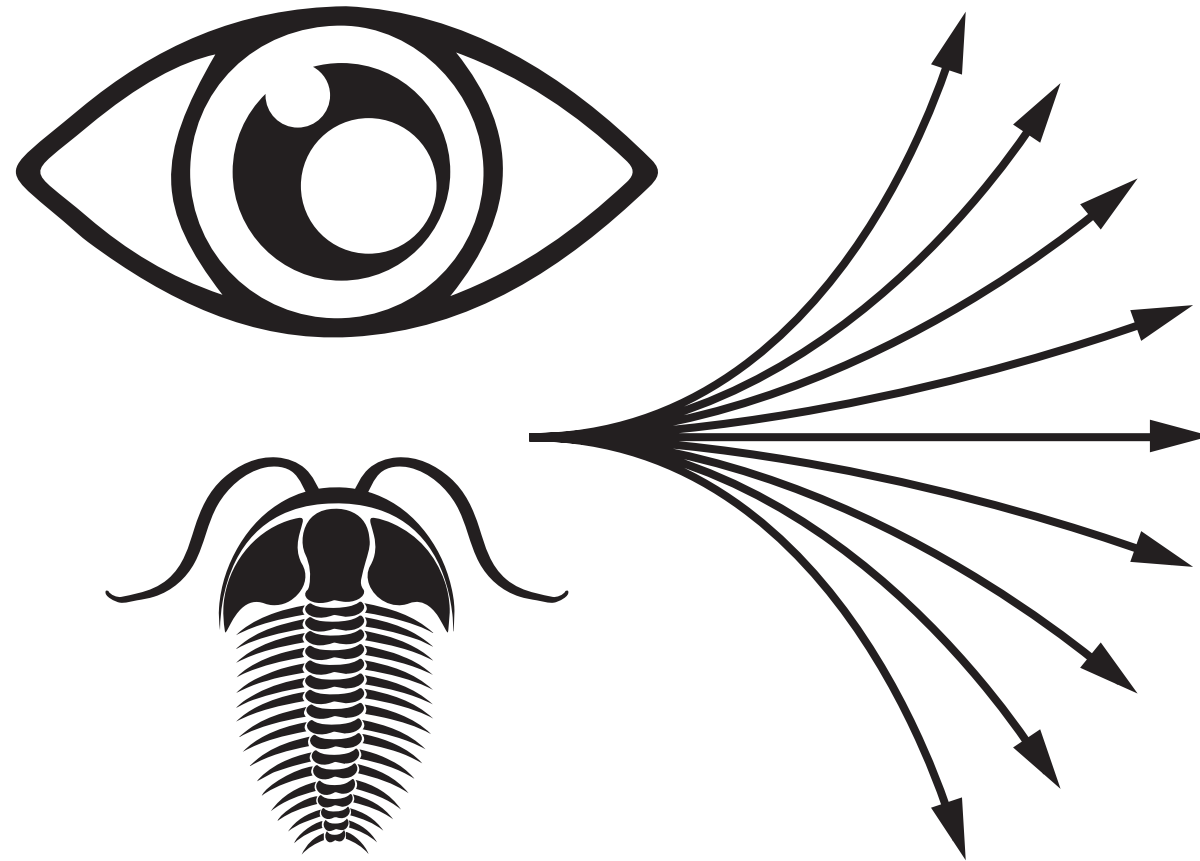
A little bit of HISTORY



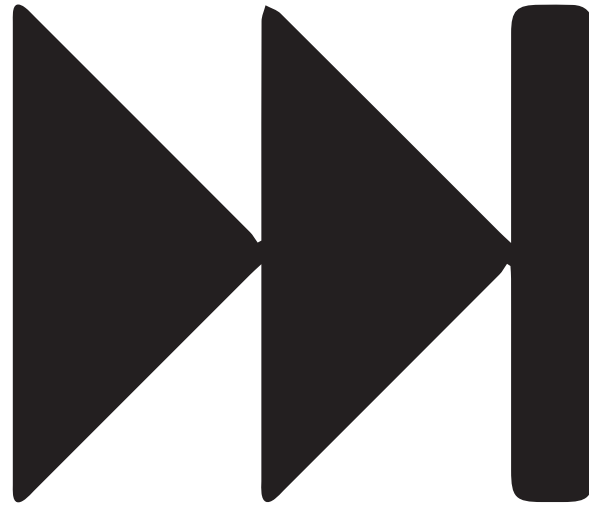
A little bit of HISTORY



A little bit of
HISTORY



IN THE BLINK OF AN EYE (10 MILJ YEARS)



≈ 550 MILJON YEARS

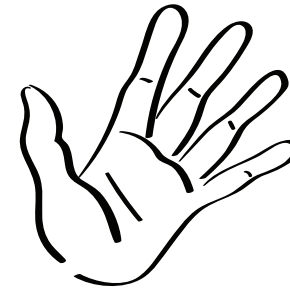
MODERN SOCIETY



Visual Learners



Auditory Learners



Kinesthetic Learners

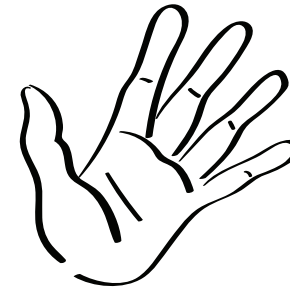
3 TYPES OF LEARNING



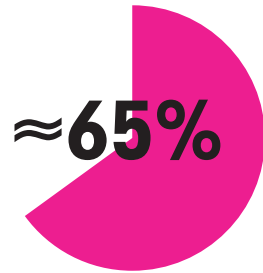
Visual Learners



Auditory Learners



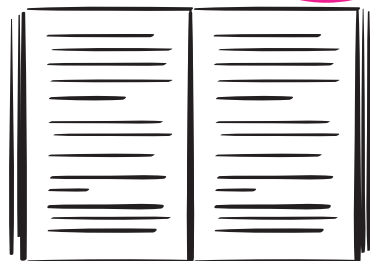
Kinesthetic Learners





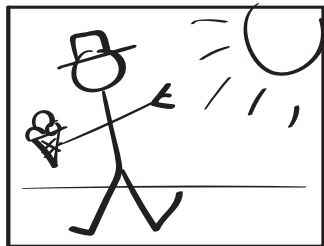
Visual Learners

65%



TEXT

+



IMAGES

=

9%

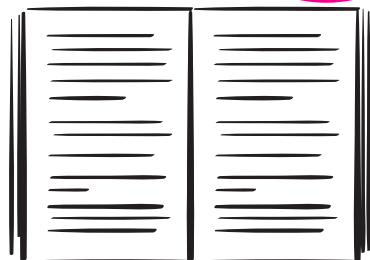
INCREASED

EFFECT



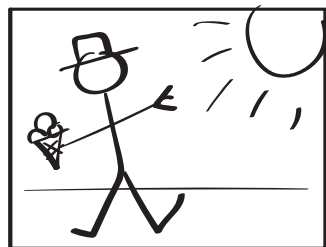
Visual Learners

65%



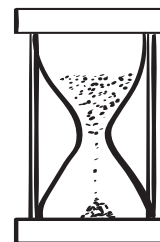
TEXT

+



IMAGES

+



TIME

=

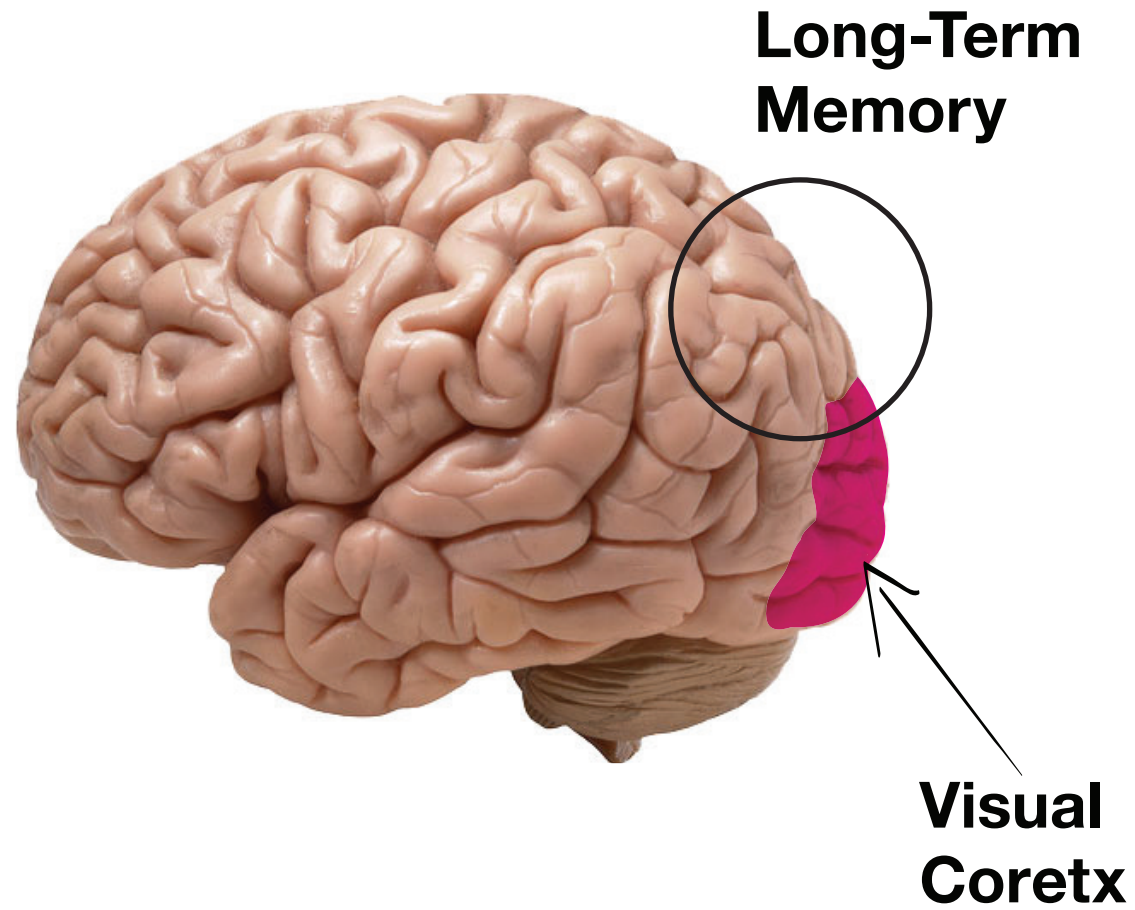
83%

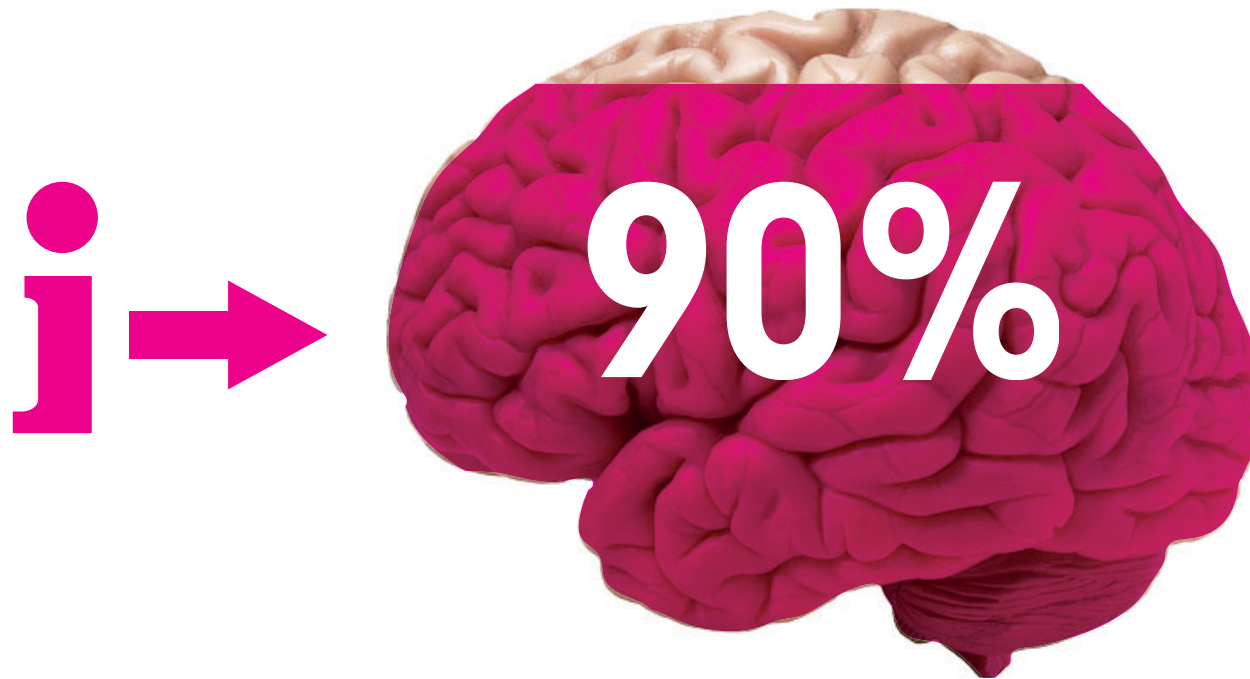
INCREASED
EFFECT

A little bit of
THEORY

THE
BRAIN

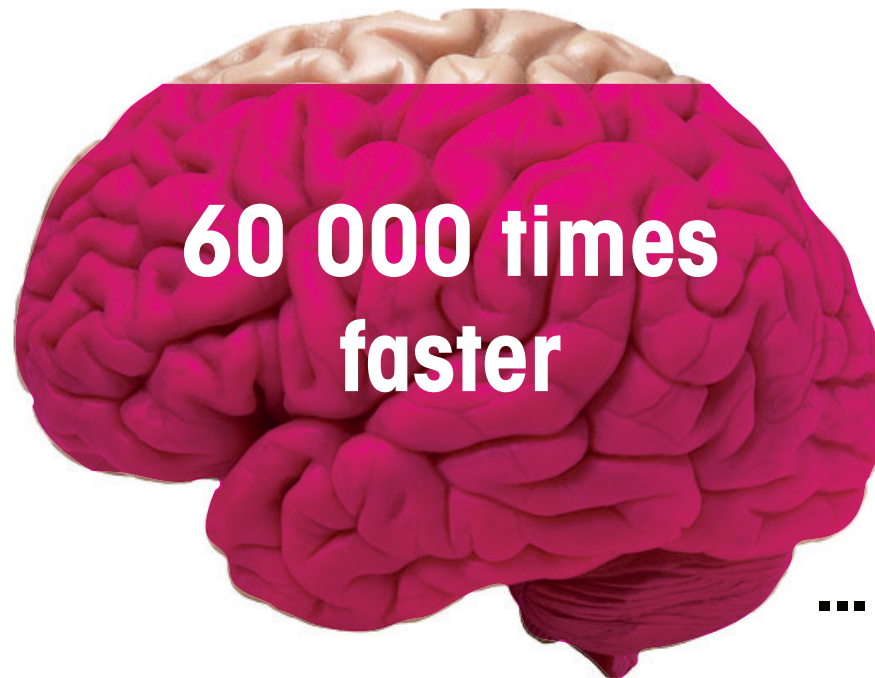






... of information transmitted to the brain is visual!

Visuals are processed ...

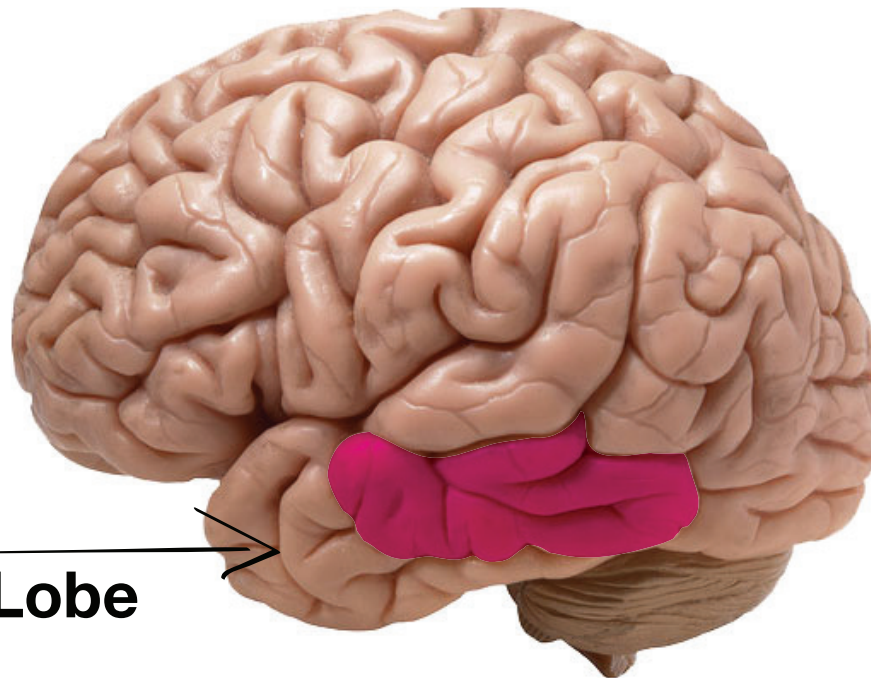


... than text

EMOTIONS + IMAGES = MEMORIES



**Medial
Temporal Lobe**



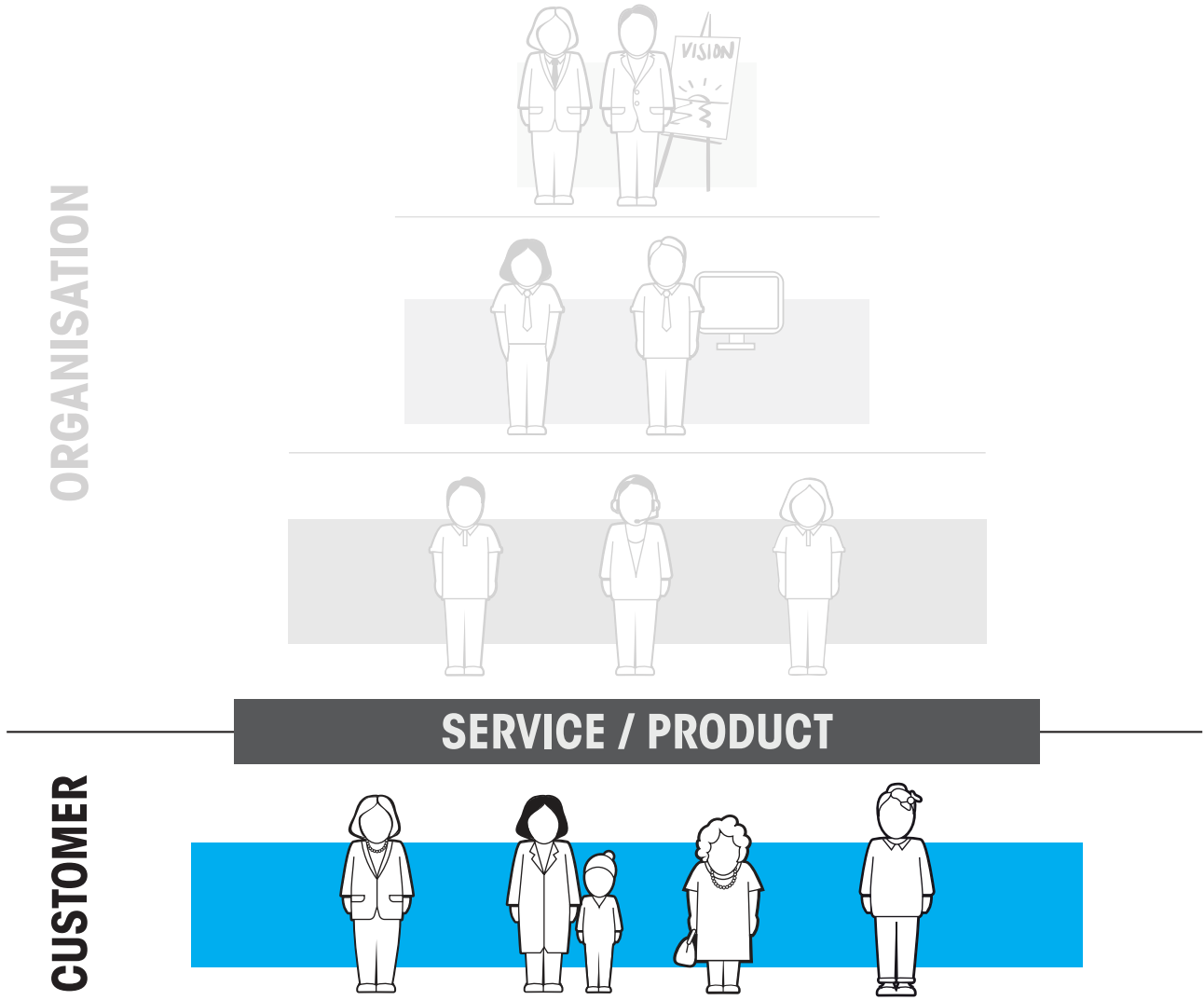
em·pa·thy

noun \ 'em-pə-thē \

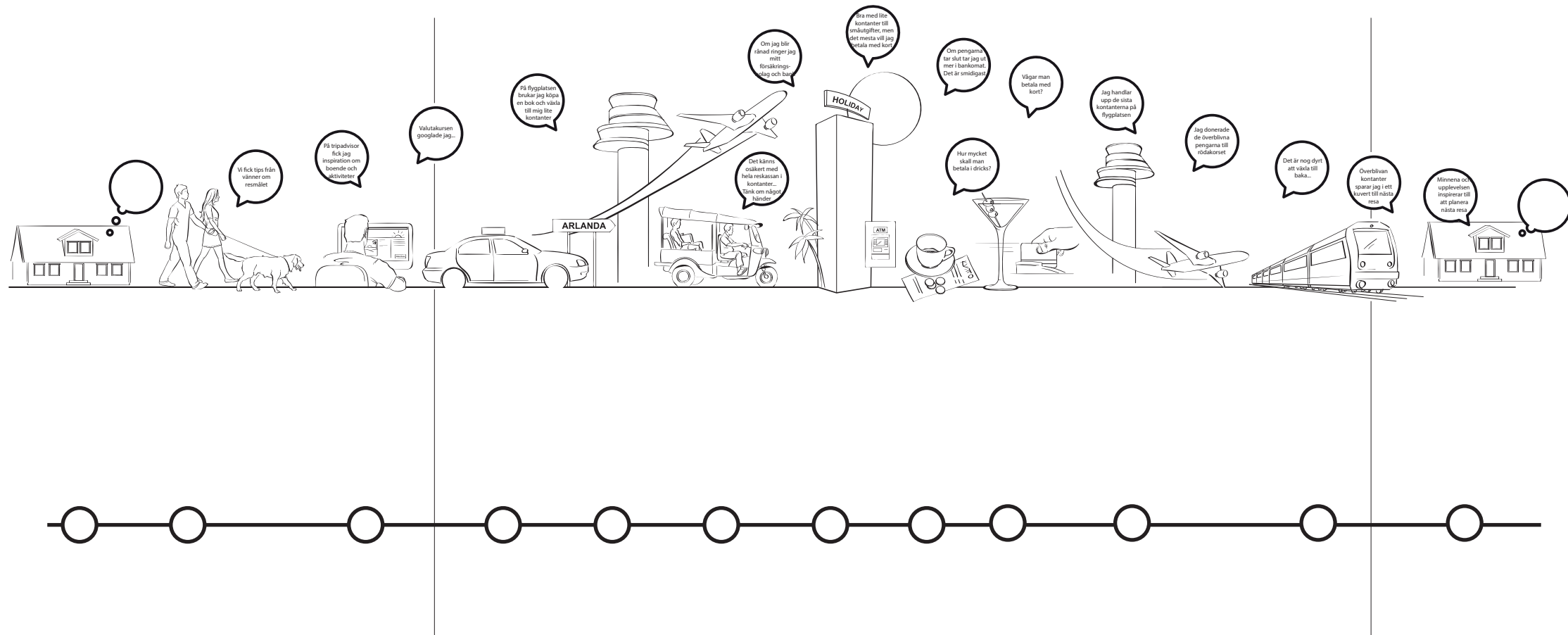
the action of understanding, being aware of, being sensitive to, and vicariously experiencing the feelings, thoughts, and experience of another of either the past or present without having the feelings, thoughts, and experience fully communicated in an objectively explicit manner

**THE CHALLENGE OF
DESIGNING SERVICES
& IMPEMENTING CHANGE**

Understanding the customer



... today

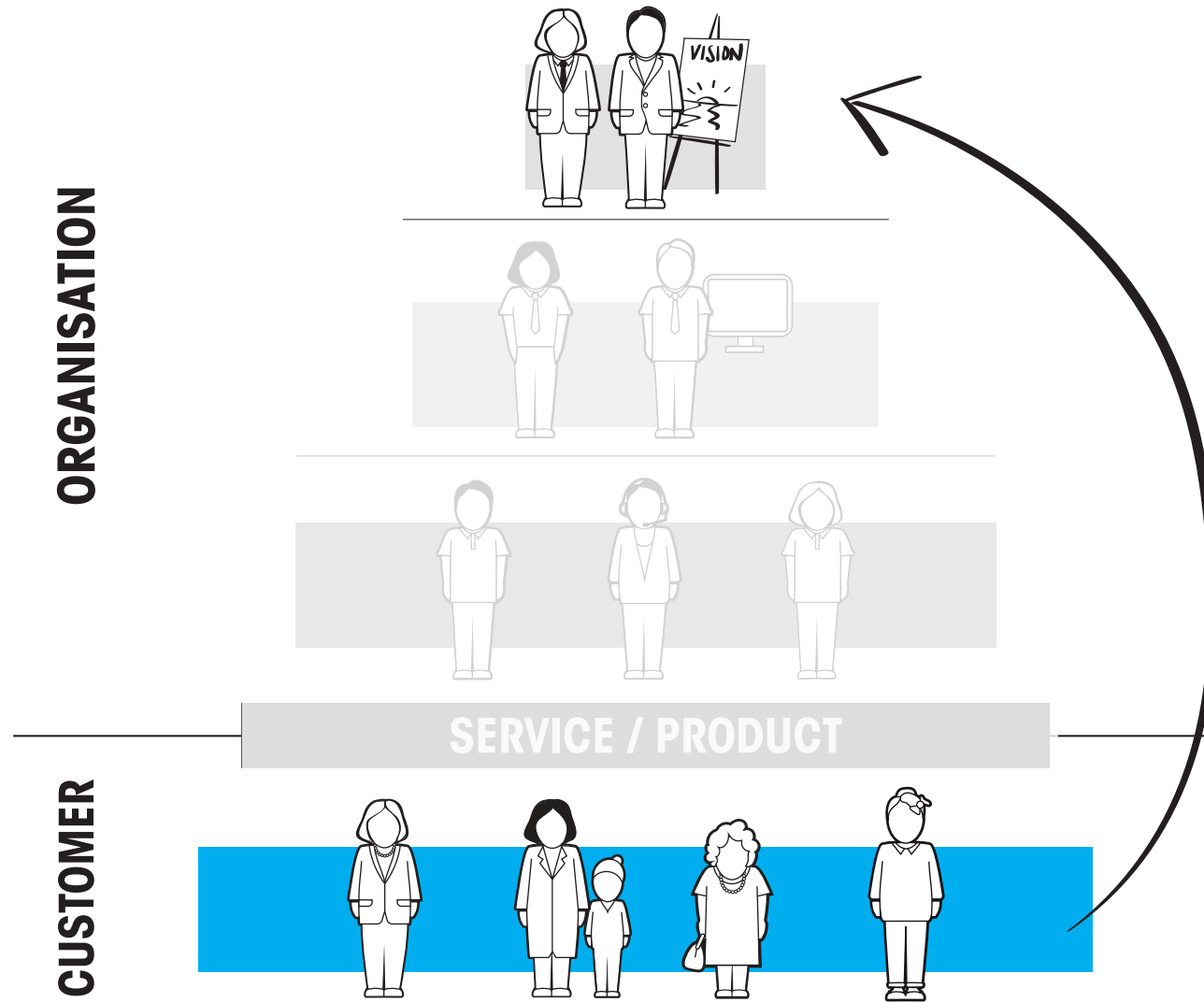


...and tomorrow



THE FUTURE OF ONLINE BETTING 2010

Communicating qualitative data



... through key insights

4. OCCUPIED BUT NOT VALUED

CUSTOMER CHALLENGES

- Att komma in i garanti är inte ett privilegium

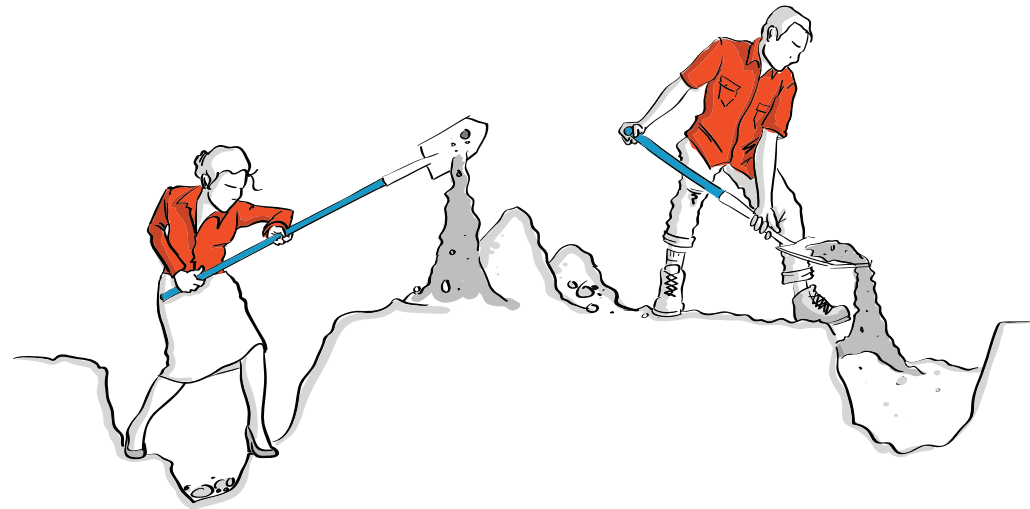
Kvaliten av de aktiviteter man blir förpassad (har möjlighet) till har en varierande kvalitet vilket leder till att kundens upplevelser av sin tid som 'långtidsarbetslös' är mångfassetad. Arbetsförmedlingen hamnar lätt i skuggan om man som arbetssökande har erfarenheter från andra stödsatser från konkurrerande eller (externa) aktörer som exempelvis Trygghetsrådet.

- Söka jobb för att man måste ha inget värde.

De arbetssökande ser jobb och aktiviteter inom tre olika kategorier; de som de VILL ha och ser värde i att göra, de som de KAN tänka sig och tredje mest utmanande är jobbförslag och aktiviteter som de MÅSTE göra för att att hamna utanför garantin eller att ersättningen dras in.

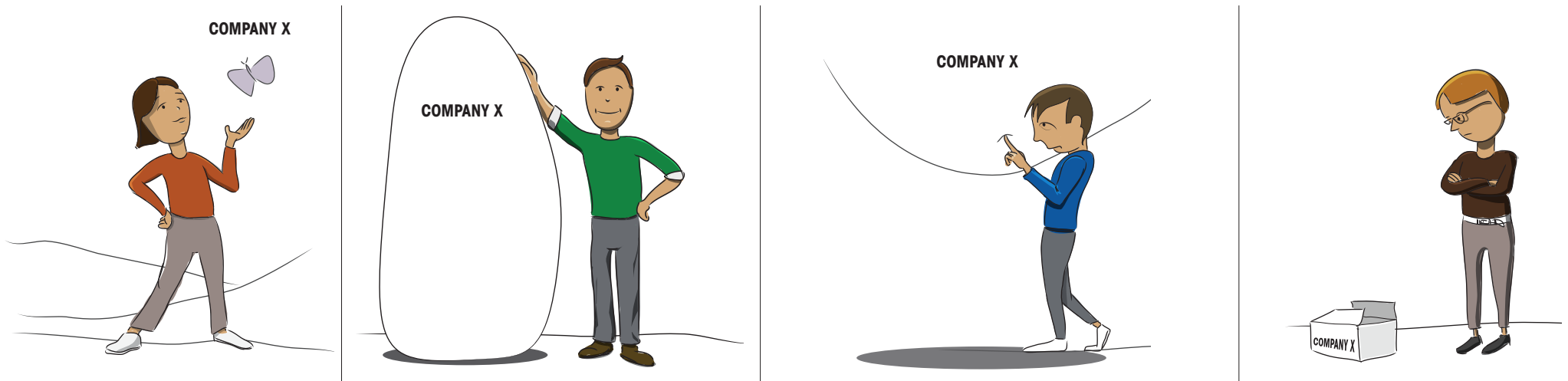
- Otydlig samverkan och inga krav på arbetsgivare.

Med otydliga samarbeten mellan de aktörer som den arbetssökande har kontakt med händer det ofta att de som sägs och lovas hos AF inte blir verklighet när den arbetssökande kommer ut i aktivitet. De känner sig lurade och utnyttjad i sin situation som billig arbetskraft.



“I was just counting the hours until I could go home”

... through patterns in needs & behaviours



... through visions of future services

Present an explicit overview about what is included, what is not included and what can be customised.

Facilitate tools for the customer to set up, compare and understand the best financial solution for them.

Offer the customer other values than just financing.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'bmw.se' and the title 'Loan configurator'. The page is divided into several sections:

- 1. Choose model:** Displays a silver BMW 318d Gran Turismo with a price of 334600 kr.
- 2. Extra equipment:** A section with a right-pointing arrow.
- 3. Extra services:** A section with a right-pointing arrow.
- 4. Define parameters:** A section with five adjustable parameters:
 - 1. Deposit (min. 20%): 78480 kr
 - 2. Contract term: 36 months
 - 3. Estimated annual mileage: 2000 km/year
 - 4. Residual value car: 50 %
 - 5. Insurance (optional): 849 kr/month
- 5. Your loan:** A section containing a line graph and a table of costs.
 - Graph:** Shows 'Car value' (solid blue line) and 'Loan' (dashed blue line) over 48 months. The car value starts at 334600 kr and ends at 149850 kr. The loan starts at 334600 kr and ends at 137080 kr. A vertical red line marks the 'End of term' at 36 months.
 - Table:**

Interest rate	4,54%
Processing fee	595
Estimated future value (car)	149850
Residual value loan	137080
Final amortization	-12770
Total cost	344484 kr
Monthly cost	4664 kr

At the bottom of the '5. Your loan' section, there are two buttons: 'I want this car' and 'Compare with leasing'.

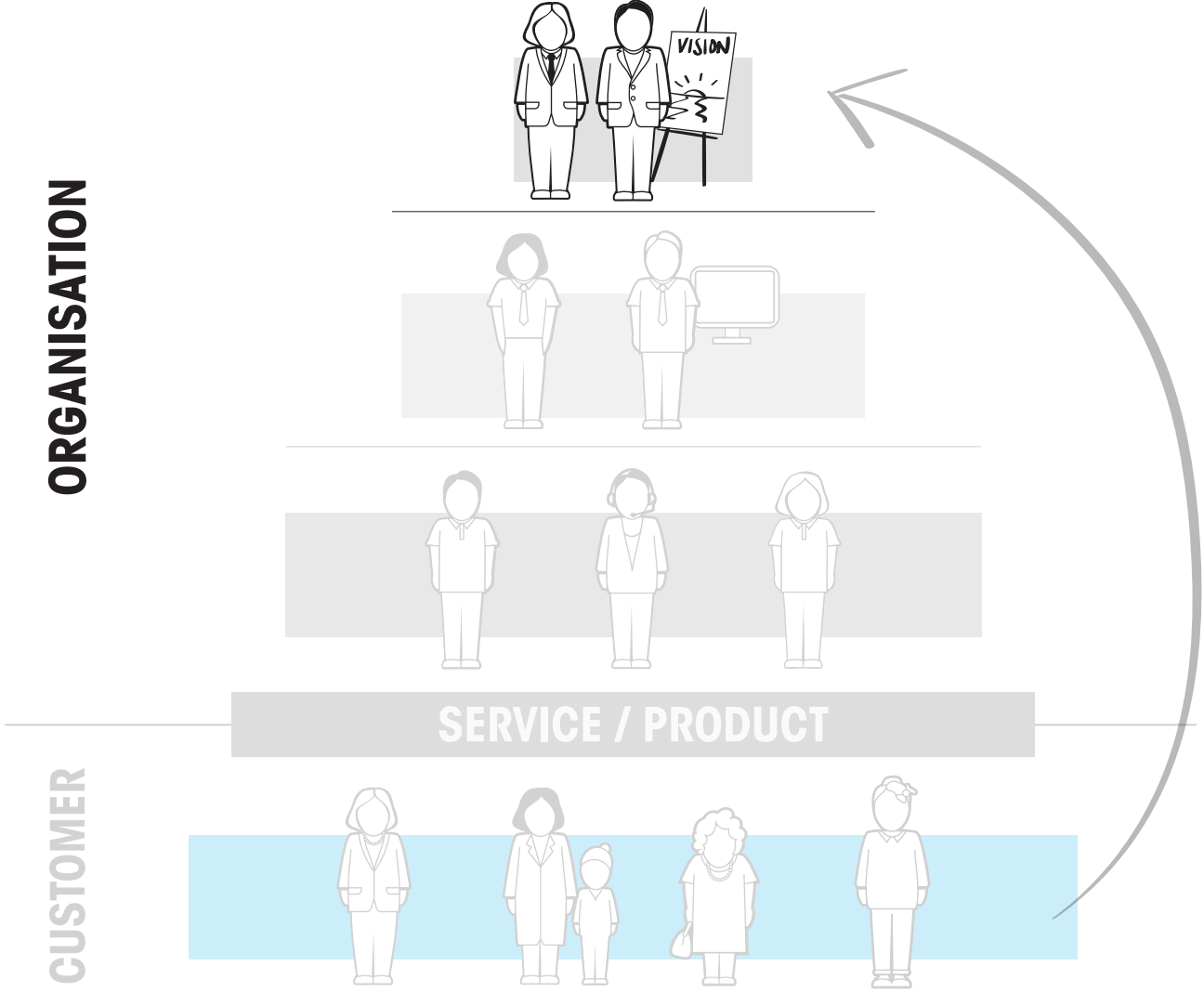
Combine numbers with figures and visual material.

Be honest and transparent with costs, fees and surcharges.

Facilitate easy comparison between loan and leasing.

Minimize the thresholds for the customer to finance their car.

Formulating visions and strategies



Formulating visions and strategies

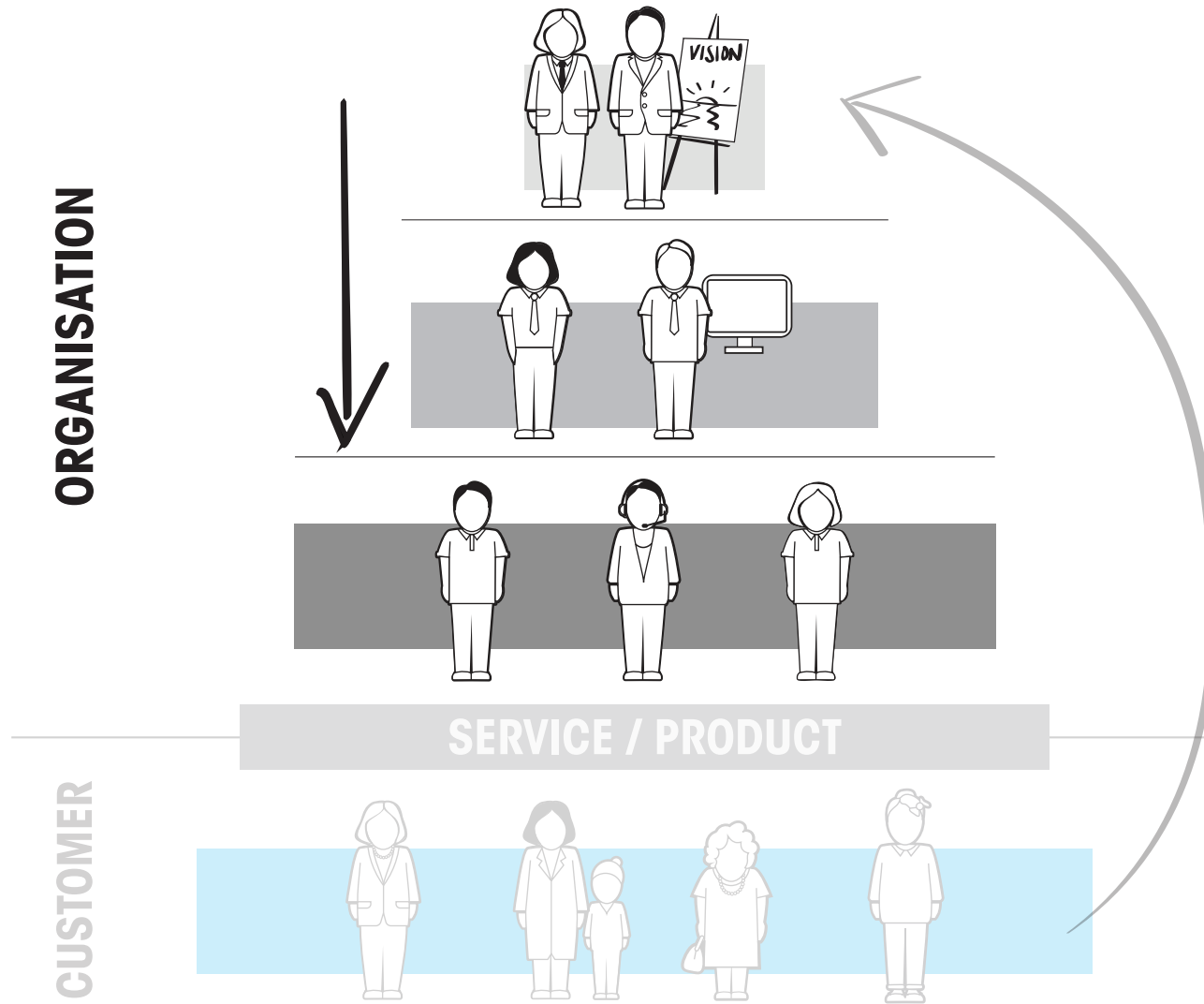
<p>SJUK UNDER GRAVIDITET (ANRETS UPPG.)</p> <p>ANGRÄNSAR TILL "SJUK"</p> <p>KVINNOR MED FUSKIG FÄRICA SÖRS</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Tydlig information som gäller för graviditetspenning Information om olika förmåner och hur de påverkar varandra</p>	<p>FÖRSTÅR EJ VARFÖR MAN INTE FÅR GP OJÄKKA PÅ EN MEN FÅR OS</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Kunna fokusera på det sjuka barnet Extra stort behov av ekonomiskt trygghet och framförhållning Samordnad kontakt över förmånsgränserna Information om olika förmåner och hur de påverkar varandra Bli upplagd av FK och förstå vilka möjligheter och rättigheter man har</p>	<p>KAN EJ PLANERA LÅNGSIKTIGT</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV: KAN EJ GÅ I UR SJUKDOM KAN EJ VARA HEMMA BARN 16-18</p>
<p>ALLVARIGT SJUKT BARN</p> <p>ANGRÄNSAR TILL FUNKTIONENS MEJ S.</p> <p>MÅNGA ANMÄLDT</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Tid att bearbeta sorg Extra stort behov av tydlighet och stöd Förstå vilka förmåner man har rätt till Extra stort behov av ekonomiskt trygghet och framförhållning Samordnad kontakt över förmånsgränserna</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FÅR AVSLUT FRÅN OLIKA FÖRMÅNER</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>
<p>BARN AVLIDER</p> <p>ANGRÄNSAR TILL "SJUK" - GRIPEBÄNDE</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Tid att bearbeta sorg Extra stort behov av tydlighet och stöd Förstå vilka förmåner man har rätt till Extra stort behov av ekonomiskt trygghet och framförhållning Samordnad kontakt över förmånsgränserna</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>
<p>FÖRÄLDER AVLIDER</p> <p>ANGRÄNSAR TILL "SJUK" OCH PM</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Tid att bearbeta sorg Extra stort behov av tydlighet och stöd Förstå vilka förmåner man har rätt till Extra stort behov av ekonomiskt trygghet och framförhållning Samordnad kontakt över förmånsgränserna</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>
<p>SEPARERAR</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Vänta sig vid förändrad familjesituation Bearbeta sorg Förstå hur ekonomin kommer att påverkas Extra stort behov av ekonomisk trygghet och framförhållning</p>	<p>UMGÄNGES- AVDRAG TVIST VID VÄXELVIS BOENDE FÅR EJ HÄR UPPRÄKNING AV UPPDRAGS- OCH ÖVRIGT</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV: Hantera och administrera utdragsvar för sig Möjlighet att dela barnbidrag</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV: Nya familjekonstellationer skapar nya potentiella väbäre Möjlighet att dela barnbidrag</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV: Nya familjekonstellationer skapar nya potentiella väbäre Möjlighet att dela barnbidrag</p>
<p>BLIR ARBETSLÖS</p> <p>ANGRÄNSAR TILL AF - FÖRDE</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Extra stort behov av ekonomiskt trygghet och framförhållning Extra stort behov av att förstå vilka rättigheter och skyldigheter man har Inte riskera att göra fel och bli återbetalningskyldig</p>	<p>MISSAR ANMÄLA TILL AF FÖR SGI-SKYDD SGI INKOMSTBERÄKNING SGI INKOMST - BERÄKNING OCH DUGT</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>
<p>BÖRJAR STUDERA</p> <p>ANGRÄNSAR TILL CSN</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Extra stort behov av ekonomiskt trygghet och framförhållning Extra stort behov av att förstå vilka rättigheter och skyldigheter man har Information om olika förmåner och hur de påverkar varandra</p>	<p>SGI INKOMSTBERÄKNING</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>
<p>FLYT TAR UTMOLNDS</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Extra stort behov av att förstå vilka rättigheter och skyldigheter man har när man rör sig över nationgränser Information om olika förmåner och hur de påverkar varandra Inte riskera att bli återbetalningskyldig</p>	<p>MISSAR SÄGA TILL OM AVSLUT BARNB. VISSA LÄNDER HAR LÅNG ADMIN TID</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>LÅNG HANDLÄGGENS- TID HOS FK LÅNG HAND- LÄGGENS- TID FÖR FTH VAR HEM KAN EJ ÖVERLÄTA TFP TILL ARBETANDE</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>
<p>PÅBÖRJAR MILITÄRTJÄNST</p>	<p>ALLTID BEHOV AV: Veta vilka förmåner som finns Samma behov som studerade?</p>	<p>SGI INKOMSTBERÄKNING</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>	<p>FASSPECIFIKA BEHOV:</p>

HOG % AV SIN INKOMST FRÅN FK?

SGI INKOMSTBERÄKNING (revider)

Handläggning av barnbidrag om skilsk
Om överlämnat till barnbidrag
Om överlämnat till barnbidrag

... and establish a common understanding



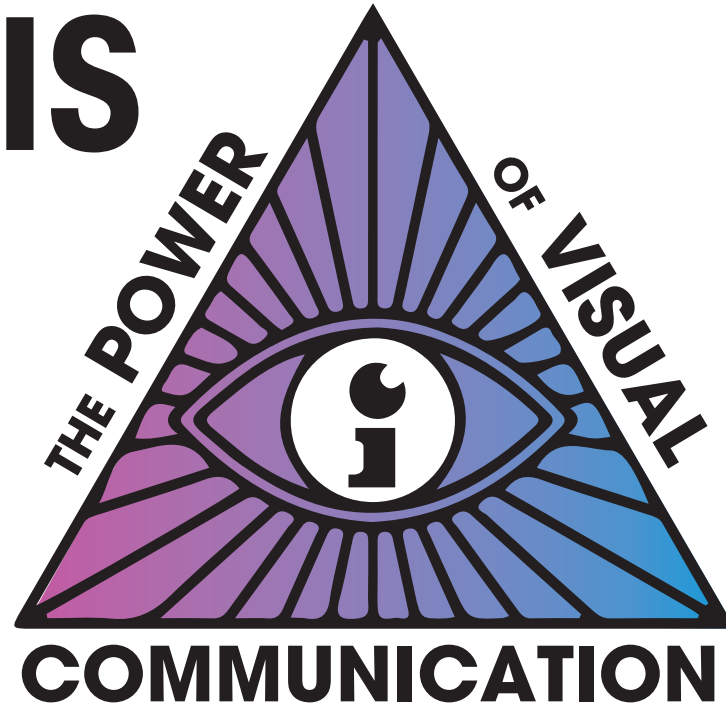
... and establish a common understanding



**Swedish Social
Insurance Agency**

**INITIATE THE PROCESS
& BE PROACTIVE**

WHAT IS



That it can and should be used as a
collaborative tool,
as well as to convey a (one way) message!



- **Simplify complex or abstract ideas**
- **Transforming emotional and abstract insights into inspiring and tangible visualizations.**
- **Enhancing customer insights/strategies into visual concepts to create consensus**
- **Achieve synergy and promote understanding and alignment.**
- **Optimizing impact and spread of customer empathy within the organisation.**

THANK YOU FOR LISTENING!

