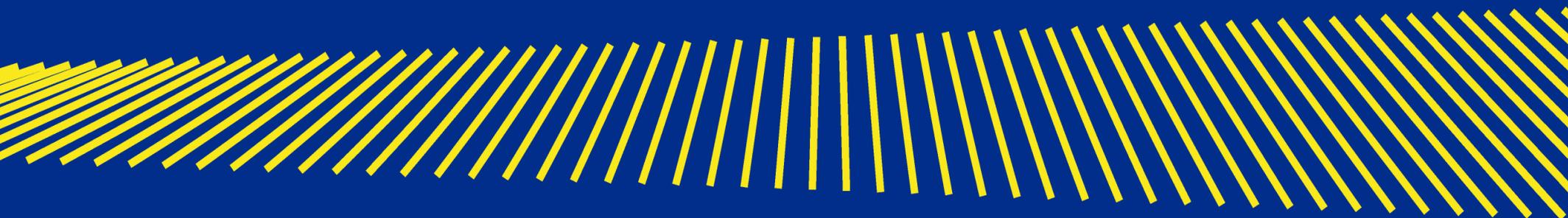


Wirtschaftsforum 2019

Unternehmenserfolg dank Wandel und Stabilität

Der Jobs-to-be-done-Ansatz

Dieter Schäublin & Prof. Dr. Nikolina Fuduric



IC UNICON AG
VERSICHERUNGSBROKER



ARTUS
GRUPPE



Jobs-to-be-done-Ansatz Ein Praxisbeispiel

FHNW Wirtschaftsforum
vom 4. September 2019

Inhalt der Präsentation

- 1. IC Unicon AG**
- 2. Diplomarbeit / Kooperation FHNW**
- 3. Jobs-to-be-done Ansatz aus unserer Sicht**
- 4. Vorgehen und Resultataufbereitung**
- 5. Umsetzung der Erkenntnisse**

1. IC Unicon AG

Die IC Unicon ist der
Versicherungsbroker
für Industrie, Handel,
Gewerbe und freie Berufe,
also für die KMU.



35
Mitarbeiter, davon

17
Mitarbeiter mit
Fachausweis



1994

Gründung der
IC Unicon



1999

Zertifizierung nach
ISO 9001–2008



2004

IC Unicon wird
Lehrlingsbetrieb



2012

Mitglied der
ARTUS GRUPPE



2019

25-jähriges Jubiläum

2. Diplomarbeit / Kooperation FHNW

- **Anstellung Mitarbeiterin für den Bereich Marketing / Geschäftsentwicklung**
- **Studentin der FHNW (Bachelor Arbeit im Bereich Marketing)**
- **Mehrwert IC Unicon AG / Kooperation mit der FHNW**



3. Jobs-to-be-done Ansatz aus unserer Sicht

- Kunden- und Nutzerorientierung «on a new level»
- Andere Basis für Produkteentwicklung
- Nutzer steht im Zentrum nicht die Unternehmung

4. Vorgehen und Resultate

- **Unterstützung durch die IC Unicon AG**
- **Kunden für die Arbeit gewinnen**
- **Aufbau der Interviews**

5. Umsetzung der Erkenntnisse (Teil 1)

- Raster mit den wichtigsten Erkenntnissen
- Bewertung der Erkenntnisse



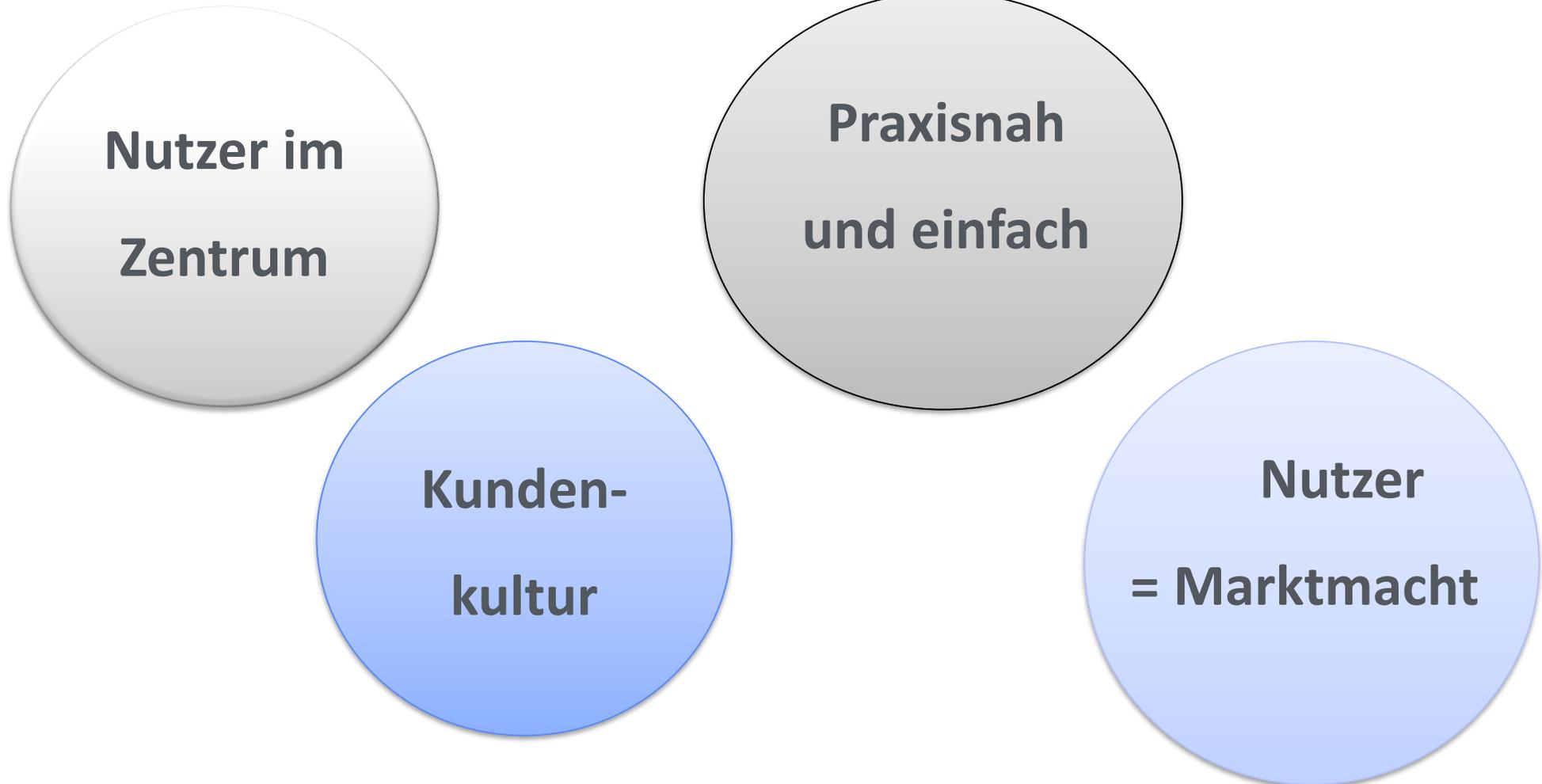
Projekt: Jobs to be done / Erkenntnisse aus der Bachelor Arbeit von Sabrina Woodtli und Umsetzung

Aufgabe Nr.	Job statement	Importance	Satisfaction		
1	Wenn ein Vertragswechsel zu einem anderen Versicherer oder eine Vertragsanpassung vorgenommen wird, möchte ich eine detaillierte Übersicht oder Aufstellung über alle finanziellen Konsequenzen und wichtigen vertraglichen Änderungen erhalten für ein schnelles internes Reporting.	93.88	67.39		
3	Wenn ich den Vertrag auf IST/SOLL überprüfe, möchte ich spezifisch auf unsere Firma die Leistungen Punkt für Punkt ausgelegt haben, damit ich Gewissheit habe, in allen wichtigen Punkten versichert zu sein.	93.75%	72.34%		
3	Wenn ich die Vertragsbedingungen anschau, möchte ich auf einen Blick alle wichtigen Vertragsparameter zu Hand haben - verständlich erklärt, damit ich die richtigen Konditionen für die Firma oder eine bestimmte Personalgruppe verstehe.	93.88%	61.23%		
5	Wenn ich einen möglichen Vertragswechseln (KTG, UVG) überprüfe, möchte ich eine übersichtliche Darstellung der Kosten für die Änderungen der Wartefristen, damit ich über die finanziellen Konsequenzen informiert bin.	97.91%	70.45%		
7	Wenn ich den Schadenfall online melde, möchte ich alle möglichen Felder vorausgefüllt vorfinden, damit ich nicht alles neu erfassen muss.	84.32%	36.00%		
13	Wenn ich den Schadenfall online gemeldet habe, wünsche ich eine elektronische Rückmeldung mit der Schadennummer und einer Eingangsbestätigung, damit ich diese dem Mitarbeiter sofort weitergeben kann.	91.49%	57.44%		
16	Wenn bei einem Schadenfall ein Vertrauensarzt einbezogen werden muss, möchte ich aktive Unterstützung erhalten, damit ich eine schnelle Rückmeldung innert 14 Tagen erhalte.	85.11%	34.89%		
17	Wenn ich die Jahreslohnmeldung an den Versicherer erledigen muss, möchte ich diese schnell und effizient mit einem Knopfdruck online übermitteln können.	85.34%	48.79%		
20	Wenn ich die Lohnkürzung bei Krankheit oder Unfall berechnen muss, möchte ich eine übersichtliche Aufstellung, damit ich Zeit sparen kann z.B. auf einen Blick alle abgerechneten Krankheitstage.	79.07%	33.33%		

5. Umsetzung der Erkenntnisse (Teil 2)

- Umsetzung der Resultate nach Priorität
- Umsetzung der Resultate nach Machbarkeit

6. Zusammenfassung



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

