



## Kundenumfrage 2011 der IC Unicon AG

**Wie zufrieden sind unsere Kunden mit unseren Leistungen? Was können wir noch verbessern? Unsere aktuelle Kundenumfrage gab uns wertvolle Antworten.**



Thomas Schneider  
IC Unicon

Seit über 10 Jahren ist die IC Unicon AG ein nach ISO zertifiziertes Unternehmen. Eine unserer internen Vorgaben ist die Ermittlung der Kundenzufriedenheit in angemessenen Zeitabständen. Damit erfahren wir, wie unsere Kunden uns wahrnehmen und können daraus die Schlüsse ziehen, um unser Dienstleistungsangebot zu verbessern.

Die Fachhochschule Nordwestschweiz sucht jährlich Themen für die Vergabe einer «Bachelor Thesis». Zwei Studierende haben sich für unser Thema «Konzeption einer Befragung zur Messung der Kundenzufriedenheit» interessiert und Ende 2010 ihre Arbeit abgegeben.

### Online-Umfrage mit gutem Rücklauf

Wir hatten uns zusammen mit den Studierenden entschieden, ein Online-Tool aufzuschalten. Ziel war es, dass unsere Kunden die Fragen einfach und innerhalb von 5 Minuten beantworten konnten.

Im März dieses Jahres haben wir ein Email mit dem entsprechenden Link an rund 1200

Kunden gesandt. Die Plattform sollte zwei Monate geöffnet sein. Ende April haben wir die Umfrage abgeschlossen. 221 Kunden haben den Fragebogen ausgefüllt – dies entspricht einem Rücklauf von knapp 20%. Dieses Ereignis deckt sich mit unseren Erwartungen.

Die Kundenumfrage wurde aus der Sicht der Kunden anonym gehalten. Die Fragen bezogen sich auf die Themen «Beratung und Betreuung», «Dienstleistungsangebot» sowie auf die Gesamtbeurteilung der IC Unicon AG. Die Kunden konnten sich aber auch dazu äussern,

was sie an der Geschäftsbeziehung besonders schätzen. Die Frage, ob sie uns weiterempfehlen würden, durfte natürlich auch nicht fehlen.

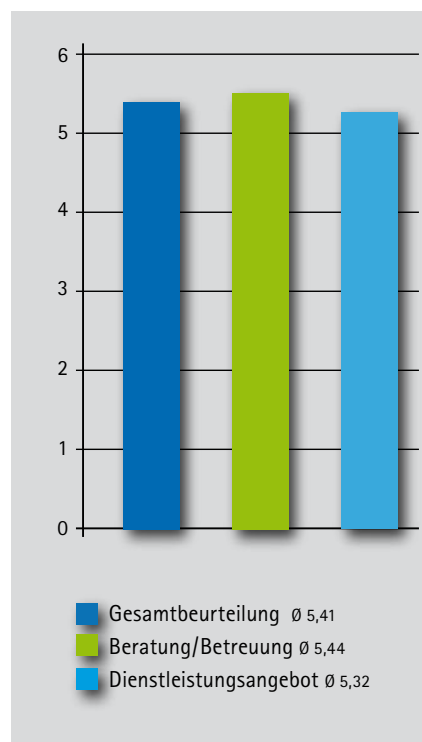
### Hohe Zufriedenheit

Zur Beantwortung der Fragen stand eine Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 6 (sehr zufrieden) zur Verfügung. Die einzelnen Fragen wurden mit einem Durchschnitt von min. 5.22 und max. 5.61 beantwortet. Darüber hinaus würden uns über 98% der Kunden weiterempfehlen.

Innerhalb der «offenen» Fragen erhielten wir sehr interessante und aufschlussreiche Kommentare. So wurde vielfach die gute Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Mandatsleiter gelobt. Die Kunden schätzen die Kompetenz, die Freundlichkeit, das Engagement bei Problem- resp. Schadenfällen, aber auch dass sie sich auf die IC Unicon AG stets verlassen können. Die wenigen aufgeführten Verbesserungsvorschläge haben wir sehr ernst genommen und bereits in die täglichen Abläufe integriert.

Wir sind mit dem Ergebnis der Kundenumfrage 2011 sehr zufrieden. Es ist uns ein grosses Anliegen, unsere Dienstleistungen stetig zu verbessern, damit sich unsere geschätzten Kunden weiterhin auf uns jederzeit verlassen können.

An dieser Stelle möchten wir es nicht versäumen, Ihnen für die Teilnahme und die Unterstützung recht herzlich zu danken.



# Personelles



Ende Juli hat Kim Twellmann ihre kaufmännische Lehre bei uns erfolgreich abgeschlossen. Wir gratulieren ganz herzlich zum Erreichen dieses ersten grossen Berufszieles. Wir freuen uns sehr, dass Frau Twellmann sich entschieden hat, ihre berufliche Karriere als Sachbearbeiterin bei der IC Unicon im Bereich der Personenschäden lückenlos fortzusetzen.

Mit Frau Twellmann hat die IC Unicon nun bereits ihren dritten Lernenden erfolgreich in die Berufswelt begleitet.



Ende Juni hat Irina Theiler die Prüfung zur beruflichen Qualifikation für Versicherungsvermittler bestanden. Frau Theiler hat diese anspruchsvolle Prüfung mit Bravour bestanden und rangierte unter den besten drei von insgesamt über 300 Prüflingen.

Wir gratulieren ganz herzlich zu dieser ausserordentlichen Leistung.

# Organisation IC Unicon Reinach

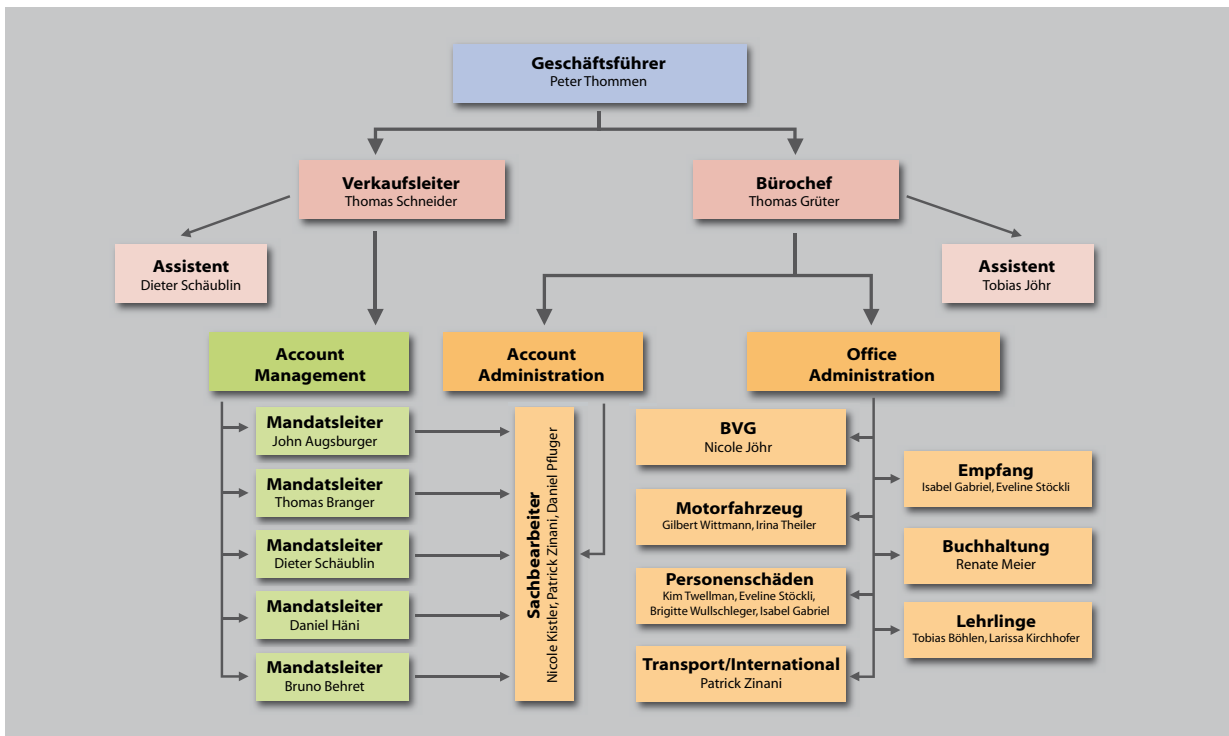
Anfang September 2011 haben wir unsere interne Organisation in Reinach an die neuen Herausforderungen des Marktes angepasst. Die Anforderungen an die fachliche Kompetenz steigen kontinuierlich und wir bündeln unsere Kräfte durch die Einführung von Fach-

Kompetenzzentren. Dies ermöglicht uns, unsere Kunden noch kompetenter und zeitnaher zu beraten.

Für unsere Kunden ändert sich nicht viel, werden sie doch weiterhin von ihrem bisherigen

Mandatsleiter betreut. Die Aufträge werden innerhalb der IC Unicon je nach Branche an die entsprechenden Mitarbeiter verteilt.

Nachstehend zeigen wir Ihnen unser neues Organigramm.



# Mehr Liquidität für KMU durch Factoring

**Factoring ist eine moderne Finanzierungsalternative für KMU auf Basis der Debitorenforderungen, die immer häufiger eingesetzt wird. Wie Leasing ist auch Factoring kein Kredit und bietet daher zusätzliche Finanzierungsmöglichkeiten, wenn die herkömmlichen Quellen ausgeschöpft sind.**

Factoring wird von spezialisierten Gesellschaften (Factoring-Gesellschaft oder Factorer) angeboten. Der Factorer kauft laufend die Debitorenforderungen des KMU und bezahlt den Kaufpreis sofort. Dadurch braucht das KMU nicht mehr zu warten, bis die Kunden nach Ablauf der üblichen Frist von 30 Tagen (oder mehr) zahlen, sondern kann sofort über das Geld verfügen.

Bei Banken ist der Zugang zu Krediten durch die Verschuldungskapazität limitiert. Diese hängt wiederum vor allem vom ausgewiesenen Gewinn (oder präziser: Cash-flow) der letzten zwei oder drei Jahre ab. Starkes Umsatzwachstum ist mit Bankkrediten deshalb meist nicht finanzierbar. Ebenso schwierig ist es, Bankkredite nach Verlustjahren oder bei Neugründung zu erhalten, weil dann überhaupt kein Gewinn der Vorjahre gegeben ist. Interessant ist Factoring auch für Firmen, die bereits stark fremdfinanziert sind, beispielsweise im Zusammenhang mit einem Eigentümerwechsel (Management-Buy-In, Management-Buy-Out, Übernahme durch Private-Equity-Investor).

## Sofort flüssige Mittel aus geleisteter Arbeit

Beim Factoring ist die Verschuldungskapazität irrelevant. Hier spielt nur die Qualität der verkauften Debitorenforderungen eine Rolle. Unter Qualität der Forderungen versteht der Factorer, dass die Forderung bei Fälligkeit tatsächlich bezahlt wird. Dafür ist die Bonität des Debtors massgeblich, aber auch die Qualität

der gelieferten Ware oder erbrachten Dienstleistung. Gegen Zahlungsunfähigkeit der Debitoren sind die Factorer versichert, und von dieser Versicherung profitiert auch das KMU, denn der Versicherungsschutz wird im Rahmen des Factorings weitergegeben. Gegen Mängel bei der Ware oder Dienstleistung des KMU gibt es keine Versicherung. Für den Factorer ist die operative Leistungsfähigkeit des KMU daher eine wesentliche Voraussetzung.



*Christian Schepers  
Geschäftsführer der SWIFAC Swiss Factoring AG*

Die Factorer kaufen nur Forderungen aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, die in einer Summe innerhalb von maximal 90 Tagen zu zahlen sind. Die Leistung muss vollständig abgeschlossen erbracht sein. Projekte mit Teilzahlungen kommen für Factoring nicht in Frage, Forderungen aus Werkverträgen ebenfalls nicht. Ob der Kunde seinen Sitz im In- oder Ausland hat, spielt eine untergeordnete Rolle; auch Exportforderungen kann man zum Factoring einsetzen.

## Effizientes Forderungsmanagement

Die Gesamtkosten für Factoring betragen in der Regel 2 bis 3 Prozent vom Umsatz und sind damit vergleichbar mit dem üblichen Skonto bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen. Je nach Gegebenheiten und Leistungsumfang

können die Factoringkosten aber auch deutlich tiefer liegen, manchmal unter 1 Prozent, aber auch wesentlich höher, bis zu 5 Prozent. Die praktische Abwicklung des Factoring ist einfach. Das KMU fakturiert weiter wie bisher. Der Factorer erhält die Rechnungsdaten und -kopien via elektronische Schnittstelle. Mahnungen und Inkasso übernimmt die Factoringgesellschaft.

SWIFAC Swiss Factoring AG ist ein junges Unternehmen auf Expansionskurs, hinter der erfahrene Factoringspezialisten stehen. Die Gesellschaft ist bankenunabhängig und in Familienbesitz.

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.swifac.ch](http://www.swifac.ch)

## Factoring auf einen Blick

### Vorteile:

1. Zusätzliche Liquidität, nicht limitiert durch die Verschuldungskapazität
2. Absicherung gegen Debitorenverluste
3. Entlastung von Routinearbeiten im Debitoren-Management

### Voraussetzungen:

1. Kauf- oder Dienstleistungsverträge
2. Zahlungsziele nicht länger als 90 Tage
3. Gute Qualität der gelieferten Waren oder erbrachten Dienstleistungen

### Typische Einsatzgebiete:

1. Umsatzwachstum
2. Neugründung
3. Abgeschlossener Turnaround
4. Eigentümerwechsel verbunden mit hoher Fremdfinanzierung

### Typische Anwenderbranchen:

1. Personalverleih
2. Grosshandel, Distribution
3. Komponenten-Herstellung
4. Konsumgüter-Herstellung

# Unfall-Ergänzungsversicherung: Luxus oder Notwendigkeit?

**Ob sich über die obligatorische Unfallversicherung hinaus noch eine Unfall-Ergänzungsversicherung lohnt, hängt von der Einkommenssituation ab und muss im Einzelfall geprüft werden. Grundsätzlich gilt jedoch: Ein unzureichender Versicherungsschutz kann gravierende Folgen für Arbeitnehmer und Arbeitgeber haben.**



John Augsburger  
IC Unicon

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen sind in der Schweiz alle Arbeitnehmer im Rahmen des Unfallversicherungsgesetzes (UVG) gegen Berufs- und Nicht-Berufsunfälle obligatorisch versichert, sofern sie mindestens 8 Wochenstunden beim gleichen Arbeitgeber arbeiten. Arbeitnehmer, die weniger als diese 8 Wochenstunden arbeiten, sind nur gegen Berufsunfälle versichert. Der direkte Arbeitsweg ist mitversichert.

Der Leistungskatalog der Unfallversicherer ist im Gesetz (UVG) festgehalten und sieht im Wesentlichen folgende Leistungen vor:

## Pflegeleistungen

- Heilungskosten allg. Abteilung (im Ausland im Max. der doppelte Betrag)

## Geldleistungen

- Taggeld 80% ab dem 3. Tag
- Invalidenrente 80% vom vers. Lohn
- Hinterlassenenleistungen (z.B. Witwenrente 40% vom versicherten Lohn)
- Integritätsentschädigung, Hilfflosenentschädigung

Der maximal versicherte Lohn beträgt für das Jahr 2011 CHF 126'000.–

Somit kann festgehalten werden, dass bis zu einem Lohn von CHF 126'000.– eine gute Versicherungsdeckung für die Arbeitnehmer staatlich vorgeschrieben ist. Dieser Versicherungsschutz ist bei allen Gesellschaften, ob SUVA oder Private Versicherungsunternehmen/Krankenkassen, identisch.

## Zusätzlicher Versicherungsschutz

Sobald aber Mitarbeiter des Betriebes ein höheres als das oben erwähnte Gehalt generieren, muss der Versicherungsschutz geprüft werden, damit dem Mitarbeiter oder je nach Arbeitsvertrag, der Firma nicht erhebliche Kosten infolge eines Unfalls entstehen. Insbesondere über folgende Zusatzleistungen (Unfall-Ergänzungsversicherung) sollte prioritär gesprochen werden:

### Pflegeleistungen

- Heilungskosten weltweit unbegrenzte Deckung (z.B. bei Reisen in die USA/Kanada/Ferner Osten usw., inkl. Transportkosten)

### Geldleistungen

- Taggeld für Löhne über CHF 126'000.– (Gleichstellung mit der Krankentaggeld – Versicherung)

### Differenzdeckung

- Eventuelle Leistungskürzungen bei Grobfahrlässigkeit oder Wagnis aus dem UVG und aus der UVG – Ergänzung werden vergütet. Diese Deckung wird unseres Erachtens immer wichtiger, weil die Unfallversicherer aufgrund gesetzlicher Bestimmungen Leistungskürzungen bei den Geldleistungen vornehmen dürfen.

**Kürzung der Geldleistungen bis 50% sind erlaubt.**

### Beispiel Grobfahrlässigkeit

- Missachtung eines Rotlichtes

### Beispiel Wagnis

- Rafting, Boxen, Motorfahrzeugrennen Kürzungen wegen Alkohol, Drogen und/oder Medikamentenmissbrauchs sind je nach Versicherer trotzdem möglich.

Wir sind der Meinung, dass es sich aufgrund der oben aufgeführten Situationen lohnt, sich über die Unfall-Ergänzungsversicherung Gedanken zu machen. Insbesondere kann die Differenzdeckung verhindern, dass ein Mitarbeiter nach einem Unfall in finanzielle Nöte gelangt.

Grobfahrlässig kann jeder Mensch werden, auch wenn er noch so seriös und vorsichtig durch die Welt geht.

WIRTSCHAFTSKAMMER  
Idee, Organisation und Durchführung BASELSTADT

# Berufsschau

2011

26.-30. Oktober  
Kultur- und Sportzentrum  
Pratteln

[www.berufsschau.ch](http://www.berufsschau.ch)

In Partnerschaft mit dem Kanton Basel-Landschaft

Herausgeber: IC UNICON AG  
Kägenstrasse 17  
CH-4153 Reinach 1 BL

Telefon 061 - 716 90 90  
Telefax 061 - 716 90 89  
E-Mail [icinfo@unicon.ch](mailto:icinfo@unicon.ch)  
[www.unicon.ch](http://www.unicon.ch)