

NOVEMBER 2010



# MOBILEN SOM TRYGHEDSLEVERANDØR

- Menneskelige relationer og livsvilkår – frihed, frygt og forsikring.

Tryg er en forsikringsvirksomhed, der traditionelt kun er i kontakt med kunderne, når de rådgiver dem, når forsikringen tegnes, og når kunder er udsat for en ulykke eller et uheld. Det betyder, at der ofte er lange perioder, hvor Tryg ikke har nogen kontakt med deres kunder. I disse perioder ønsker Tryg at kunne bevare en form for kontakt, der giver deres kunder en følelse af tryghed.

Udfordringen er: Hvordan kan Tryg etablere meningsfulde og vedvarende relationer til deres kunder, der giver oplevelsen af 'Peace-of-mind' hos kunderne med mobiltelefonen som primært touchpoint.

## RESULTATET

Grupperne udviklede applikationer til smartphones, der var oplevelsesbaserede og målrettet forskellige livssituationer, hvor man kan opleve usikkerhed og frygt. Nye livssituationer som eksempelvis, når man flytter hjemmefra eller bliver forælder. Fælles for alle løsningerne var, at mobiltelefonen blot var det centrale touchpoint integreret i mange af Trygs andre tilbud og produkter.

Citat fra opdragsgiver: "Workshoppen var meget inspirerende, og det var en fornøjelse at opleve de studerendes forskellige outputs." Bethina Louise Røge, Innovatør – Tryg

### OM PROCESSEN

Om processen  
Problemstillingen blev behandlet i en to dages innovationsworkshop. De studerende arbejdede i grupper og blev guidet af professionelle innovationskonsulenter. Processen var baseret på en humanistisk innovationsmetode, hvor mennesket og dets behov er afgørende for succesfuld innovativ tænkning. De studerende blev introduceret for teorier og praktiske øvelser inden for bruger innovation, behovsanalyse, sociale medier, smartphones og applikationer samt strategisk konceptudvikling.

### FAKTA

Kursus JobLab Humaniora  
Deltagere Kandidatstuderende på Det Humanistiske Fakultet  
Varighed 2 dage  
Opdragsgiver Tryg Forsikring, Bethina Louise Røge, Innovatør  
Oplægsholder Filosof Anders Fogh Jensen  
Facilitatorer Martin Hesseldahl, Katalyst og Mikkel Dahlbæk Sigurdsson, Studie- & Karrierevejledningen