

Institut für Versicherungswirtschaft



Universität St.Gallen



Future.Talk 2 / 2019

Beyond insurance: Creating New Customer Experiences in Ecosystems

Donnerstag, 25. April 2019
Innovation Park Zürich, Flughafen Dübendorf





Future.Talk 2 / 2019: Hintergrund und Ziel

Die Gesellschaft verändert sich. Ehemals starke Wertegerüste wie Familie und Religion verlieren zunehmend an Strahlkraft, weshalb dem Individuum mehr Freiraum bleibt, ohne Vorgaben nach der eigenen Identität zu suchen. Zusätzlich verändern Megatrends wie Digitalisierung und Vernetzung das Konsumentenverhalten und befähigen Konsumenten sich in Echtzeit, Peer2Peer über Qualitätsstandards und eigene Meinungen auszutauschen. Dies führt zu einer Verschiebung der Kräfteverhältnisse im ökonomischen Umfeld hin zum Kunden, wodurch Unternehmen Kundenbedürfnisse vermehrt in den Fokus der strategischen Ausrichtung stellen. In diesem neuen Paradigma sind identitätsbildende Angebote wertstiftender für Kunden als Angebote, die sich durch rein technische Komponenten auszeichnen. Customer Experience, d.h. dem Hervorrufen von Kundenerlebnissen, kommt dabei eine zentrale Rolle zu. Erlebnisse besitzen das Potenzial Teil der eigenen Identität zu werden, da sie sich mit anderen Menschen im sozialen Kontext teilen lassen, dadurch langlebiger sind und im Zeitverlauf sogar an Wert gewinnen können.

Auch Versicherungsunternehmen spüren diesen Wandel und wollen ihren Kunden zunehmend positive Erlebnisse anbieten. Dabei entsteht ein Spannungsfeld zwischen Anspruch und Realität, denn um ihre volle Wirkung entfalten zu können, müssen Erlebnisse ganzheitlich sein, das heisst digitale, analoge und soziale Elemente integrieren und sich an den Bedürfnissen von Kunden orientieren. Dies umzusetzen ist kein einfaches Vorhaben. Neben der Fragestellung, ob es für Versicherungsunternehmen überhaupt möglich ist, ganzheitliche Erlebnisse anzubieten, bleibt auch zu klären, inwieweit Zusammenschlüsse von Unternehmen in Ökosystemen dabei helfen können und ob es ethische bzw. rechtliche Grenzen gibt.

Der **Future.Talk 2/2019** wird sich mit diesen Fragestellungen auseinandersetzen. Hierfür hat das **I.VW-HSG** in Zusammenarbeit mit **SAP** ein Programm zum **Thema Customer Experience** aufgestellt, welches zum Diskutieren anregen soll. Wir freuen uns deshalb sehr, Sie am **25. April 2019** am **Flughafen Dübendorf** begrüßen zu dürfen.





Future.Talk 2 / 2019

Beyond insurance: Creating New Customer Experiences in Ecosystems

Donnerstag, 25. April 2019

Switzerland Innovation Park Zurich
Wangenstrasse 68
8600 Dübendorf

Programm

- 09:00 *Begrüßungskaffee*
- 09:30 **Begrüßung und Einführung**
Prof. Dr. Peter Maas, I.VW-HSG / Marco Elmer, SAP
- 09:45 **Von Kundenzufriedenheit zu Customer Experience**
Prof. Dr. Peter Maas, I.VW-HSG
- 10:30 **You Only Live Once (YOLO): Eindrücke der Erlebnisgeneration**
Generation battle
- 11:00 *Pause*
- 11:15 **Customer Experience: Die Disruption ist real**
Roland Bloesch, Global Head Financial Services Industry,
SAP Customer Experience
- 12:00 **Ethischer Umgang mit Daten im Zeitalter von Data Science**
Moralphilosophische Grenzen
- 12:30 **Customer Experience: Gibt es "No-Gos"?**
Generation battle
- 13:00 *Stehlunch*
- 14.00 **Customer Experience: Innovation in der gesetzlichen Krankenkasse**
Holger Witzemann, CEO, AOK Systems
- 14:45 **Data-driven Business Models in Insurance**
Roman Oberli, CEO, Axonvibe
- 15:30 **avec X und avec box: Kundenmehrwert durch innovative Shopping-Konzepte**
Felicitas Suter, Senior Digital Innovation Manager, Valora
- 16:30 *Wrap up & Apéro*



Future.Talk 2 / 2019

Beyond insurance: Creating New Customer Experiences in Ecosystems

Zum Angebot im Rahmen des Projektes Future.Value gehören verschiedene Veranstaltungen, Zugang zu Forschungsergebnissen sowie die I-VW Management-Information mit Beiträgen von Praktikern und Wissenschaftlern zu den neuesten Erkenntnissen aus dem Bereich Financial Services. Future.Value hat die Zielsetzung, der deutsch-sprachigen Assekuranz eine Plattform zur Verfügung zu stellen, die den Austausch von Markt- und Branchenwissen zwischen Praxis und Forschung fördert.

Anmeldung

Für Future.Value-Partner ist die Teilnahme an diesem Anlass im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung kostenlos.

Die Kosten für Teilnehmer aus anderen Unternehmen betragen CHF 790.--.

Bitte melden Sie sich online an:
www.ivw.unisg.ch, Future.Value

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Anmeldeschluss: 12. April 2019

Kontakt:

Prof. Dr. Peter Maas, peter.maas@unisg.ch, +41 224 7960
Andreina Zink, andreina.zink@unisg.ch, +41 71 224 7970

Future.Value-Partner

Accenture AG

Adcubum AG

alabus ag

Allianz Suisse

AXA

Basler Versicherungen

BearingPoint

Branchen Versicherung Schweiz

Cognizant Technology Solutions AG

CSS Versicherung AG

die Mobiliar

Ernst & Young AG

Generali Versicherungen

GrECo International AG

Groupe Mutuel

Helsana Versicherungen AG

Helvetia Versicherungen

Kessler & Co AG

KPMG AG

msg systems ag

PAX

PricewaterhouseCoopers AG

Sanitas Krankenversicherung

Salesforce

SAP (Schweiz) AG

SIBA Swiss Insurance Brokers Association

Schweizerischer Versicherungsverband SVV

SCOR Switzerland AG

Suva

SWICA Krankenversicherung AG

Swiss Life AG

Swiss Re

Synpulse Schweiz AG

The Boston Consulting Group AG

Vaudoise Versicherungen

VZ VermögensZentrum

Zühlke Engineering AG

Zurich Insurance Company

Institut für Versicherungswirtschaft



Universität St.Gallen

Institut für Versicherungswirtschaft

I.VW-HSG

Universität St. Gallen

Tannenstrasse 19

9000 St. Gallen / Schweiz

www.ivw.unisg.ch