



I·VW Jahrestagung 2012

Follow me!

Die Assekuranz als Vorreiter?

Future.Value – Die andere Tagung

Donnerstag, 6. September 2012, 09:00–17:00 Uhr
Priora Business Center, Kloten

Vortages-Workshop im Airborne Restaurant, Zürich-Flughafen
Mittwoch, 5. September 2012, 15:00–19:00 Uhr, mit anschliessendem Networking-Dinner



Follow me!

Die Assekuranz als Vorreiter?

Ausgangslage

Die Versicherungswirtschaft ist mit fundamentalen Herausforderungen konfrontiert: Neue Kundenzugangswege entstehen, Branchengrenzen verschwinden und neue Anbieter verändern die Märkte. Gleichzeitig wird die Assekuranz verstärkt an ihre gesellschaftliche Funktion erinnert und eine entsprechende Verantwortung eingefordert. Als eher zurückhaltend bekannt, wird sich die Assekuranz mit neuen innovativeren Mitbewerbern auseinandersetzen und messen müssen. So nutzen Automobil- und Reisebranche bereits ihre Position am Point-of-Sale, um Versicherungen zu verkaufen. Der Zugang zum Kunden gewinnt immer mehr an Bedeutung, gerade auch um Marktvorteile erringen zu können. Vor allem Anbieter aus emotionalisierten Märkten haben den Dialog und das Vertrauen zum Kunden – insbesondere über die neuen Medien – bereits erfolgreich aufgebaut. Dadurch gerät das Geschäftsmodell der Assekuranz in Gefahr.

Im Branchenvergleich gilt die Versicherungswirtschaft als etwas rigide. Gründe hierfür werden in der staatlichen Regulierung und in der Art des Produktes gesucht. Doch ist dieser Ruf gerechtfertigt? Gibt es nicht Gebiete, in denen die Assekuranz Vorreiter sein kann? Die Art des Geschäfts bringt es mit sich, dass Versicherer – Kunden vertrauen darauf – Experten in Risiko und Sicherheit sind. Als Anbieter sind sie auf eine entsprechende Reputation angewiesen. Diesbezüglich können Versicherer Vorreiter im Finanzdienstleistungssektor sein.

Auch die Unternehmen der Luftfahrtbranche müssen sich diesen beiden Anforderungen stellen. Neben den Airlines hat ein Netzwerk von Dienstleistern gemeinsam zu gewährleisten, dass der Flugverkehr sicher und zuverlässig ist. So ähnlich die Ansprüche in Bezug auf das Risikomanagement sind, so unterschiedlich präsentieren sich Geschäftsmodelle und Leistungen der beiden Branchen. Gerade deshalb lohnt es sich, einen genaueren Blick auf diese beiden Dienstleistungsindustrien zu werfen.

Ziel

Ziel der I.VW Jahrestagung 2012 ist es, Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Luftfahrtbranche und Assekuranz herauszuarbeiten, um neue Perspektiven und Lernmöglichkeiten zu entdecken und zu entwickeln. Hierzu lädt das Institut für Versicherungswirtschaft Führungskräfte aus Finanzdienstleistungsunternehmen und benachbarten Branchen zu Referaten, Workshops und Diskussionen ein.

Veranstalter

Das Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen (I-VW-HSG) ist ein innovatives, international tätiges Forschungs- und Weiterbildungsinstitut und fördert den Dialog zwischen Wissenschaft, Praxis und Politik. Vor diesem Hintergrund führt das I-VW-HSG diese Tagung mit rund 100 Führungskräften aus der deutschsprachigen Assekuranz jährlich durch.

Tagungsdatum

Vortages-Workshop: 15:00–19:00 Uhr
Mittwoch, 5. September 2012

Tagung: 09:00–17:00 Uhr
Donnerstag, 6. September 2012

Tagungsorte

Vortages-Workshop: 5. September 2012
Airborne Restaurant GmbH
Operation Center 4
Frachtstrasse
8058 Zürich-Flughafen
www.airborne-restaurant.ch

Tagung: 6. September 2012
Priora Business Center
Balz-Zimmermann-Strasse 7
8302 Kloten
www.piora.ch

Übernachtungsort

Das I.VW hat ein Zimmerkontingent im Hotel Hilton Zurich Airport. Es kann auf eigene Rechnung gebucht werden.

Hilton Zurich Airport
Frau Jessica Hackl
Tel.: +41 44 828 55 22
jessica.hackl@hilton.com

Tagungsleitung

Matthias Annen
Projektleiter
Tel. +41 71 224 79 91
matthias.annen@unisg.ch

Andreina Zink
Administration Future.Value
Tel. +41 71 224 79 70
andreina.zink@unisg.ch

Vortages-Workshop

Mittwoch, 5. September 2012



Vortages-Workshop (15:00–19:00 Uhr)

Im Vortages-Workshop haben die Teilnehmer Gelegenheit, den Flughafen und seine Abläufe von einer anderen Seite zu sehen. Der Blick hinter die Kulissen vermittelt einen Eindruck über das Zusammenspiel der zahlreichen Dienstleister am Flughafen Zürich. Anschliessende Referate im Airborne Restaurant von Vertretern der Luftfahrtbranche gestatten weitere Einblicke.

Networking-Dinner (19:00 bis ca. 22:00 Uhr)

Das traditionelle Networking-Dinner findet im Anschluss an den Workshop ebenfalls im Airborne Restaurant am Flughafen Zürich statt. Bei einem Stehdinner in gemütlicher Atmosphäre lassen sich die Eindrücke des Tages bestens diskutieren.

Programmablauf

ab 14:30	Empfang im Airborne Restaurant
15:00	Begrüssung «Follow me!» Prof. Dr. Hato Schmeiser
15:30	Führungen bei Cargologic und in der Gepäckabwicklung am Flughafen Zürich
17:00	Kaffeepause
17:30	Risk Management am Flughafen Zürich Patrick Meyer, Leiter Risk Management, Flughafen Zürich AG
18:15	Mission first, safety always Karl Kistler, CEO, Edelweiss Air AG
19:00	Networking-Dinner (bis ca. 22:00)

Sicherheitshinweise von Zürich Airport für die Führungen um 15:30

- Pass oder Identitätskarte erforderlich
- Keine gefährlichen Gegenstände oder Flüssigkeiten mitführen
- Es besteht teilweise hohe magnetische Strahlung. Diese dürfen von Personen mit Herzschrittmachern oder Defibrilatoren nicht begangen werden.
- Das Berühren oder Betreten der Förderbänder ist verboten.

Parkmöglichkeit beim Airborne Restaurant

Benützen Sie das Parkhaus P6 gegenüber.



Die Referenten

Risk Management am Flughafen Zürich

FLUGHAFENZÜRICH

Mission first, safety always



Innovation und Herausforderungen in der Versicherungsindustrie

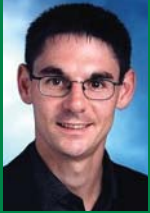
Swiss Re



Flying high: Wertschöpfung und Geschäftsmodelle auf dem Prüfstand



Der Kunde an Bord



Patrick Meyer

Leiter Risk Management, Flughafen
Zürich AG



Karl Kistler

CEO, Edelweiss Air AG



Michel Liès

CEO, Swiss Re



Marcel Klaus

CFO, SWISS International Air Lines Ltd.



Joachim Masur

CEO, Zurich Schweiz

Tagungsprogramm

Donnerstag, 6. September 2012



ab 08:30	Empfang im Piora Business Center, Kloten		
09:00	Begrüssung und Einführung Prof. Dr. Hato Schmeiser, I-VW-HSG		
09:15	Innovation und Herausforderungen in der Versicherungsindustrie Michel Liès, CEO, Swiss Re		
10:15	Kaffeepause		
10:45	Flying high: Wertschöpfung und Geschäftsmodelle auf dem Prüfstand Marcel Klaus, CFO, SWISS International Air Lines Ltd.		
11:45	Wrap-Up: Assekuranz und Luftfahrt: Wer folgt wem?		
12:00	Mittagessen		
13:30	Vertiefungsworkshops		
	Kunden als Vorreiter: Wie die Nachfrage Dienstleistungsbranchen transformiert Moderation: Prof. Dr. Peter Maas	Preiskommunikation bei Airlines und Versicherungen: Zwei Welten! Moderation: Prof. Dr. Hato Schmeiser	Verbraucherrechte und Konsumentenschutz: Luftfahrtindustrie vs. Assekuranz Moderation: Prof. Dr. Martin Eling
14:45	Kaffeepause		
15:30	Workshop-Show-off		
16:00	Der Kunde an Bord Joachim Masur, CEO, Zurich Schweiz		
16:45	Abschluss und Ausblick Prof. Dr. Hato Schmeiser		
ca. 17:00	Ausklang und Apéro		



Workshops

Donnerstag, 6. September 2012

Kunden als Vorreiter: Wie die Nachfrage Dienstleistungsbranchen transformiert

Moderation: Prof. Dr. Peter Maas

Customer Value avanciert in allen Dienstleistungsbranchen zum zentralen strategischen Erfolgsfaktor für die Anbieter. Technologische Fortschritte ermöglichen neue Wertschöpfungsmodelle, die Einbeziehung von Kunden in die Erstellung von Marktleistungen und den simultanen Austausch von Daten. Dienstleistungsmärkte strukturieren sich zunehmend nicht mehr nach – ohnehin intangiblen – Produkten, sondern entlang von Kundenbedürfnissen. Transparenz, Glaubwürdigkeit und Vertrauen werden zu grundlegenden Voraussetzungen für den Unternehmenserfolg. Kunden sitzen immer häufiger im «driver seat» und weisen Anbietern und Intermediären neue Rollen zu. Im Workshop werden diese fundamentalen Veränderungen diskutiert und es wird der Frage nachgegangen, welche Konsequenzen für Dienstleister im Bereich Luftfahrt und Versicherung zu erwarten sind.

Preiskommunikation bei Airlines und Versicherungen: Zwei Welten!

Moderation: Prof. Dr. Hato Schmeiser

Die Darstellung von Flugpreisen ist gekennzeichnet durch erhebliche Preisvariationen im Zeitablauf, massive Preisunterschiede je nach Vertriebsweg, eine stark an der Auslastung und der Zahlungsbereitschaft der Kunden orientierten Preisgestaltung mit auktionenähnlichem Charakter. Flugpreise werden in kalkulatorische Bestandteile aufgegliedert, Vergleichsportale lassen eine Preistransparenz zu und Bonussysteme zur Kundenbindung gehören zum Standard im Luftfahrtsektor. Praktisch keine der genannten Preiskommunikationsinstrumente finden sich in der Assekuranz. Im Workshop sollen daher den folgenden Fragen nachgehen werden:

- Warum unterscheidet sich die Preiskommunikation im Luftfahrtbereich so massiv von der Assekuranz?
- Welche Preisdarstellungsmechanismen erzeugen welche Effekte beim Kunden?
- Können wir Aspekte der Preiskommunikationsstrategien im Flugsektor erfolgreich für die Assekuranz übertragen?

Verbraucherrechte und Konsumentenschutz: Luftfahrtindustrie vs. Assekuranz

Moderation: Prof. Dr. Martin Eling

Verbraucherschutz ist die zentrale Motivation für die anstehende Regulierungswelle in der Assekuranz, gekennzeichnet durch zahlreiche Neuregelungen im Versicherungsvertragsgesetz oder in den Bereichen Solvenz und Risk Management. Verbraucherschutz spielt auch eine erhebliche Rolle in der Luftfahrtindustrie. Unter dem Stichwort Fluggastrechte gibt es seit vielen Jahren einen standardisierten Satz an Verbraucherschutzregeln, etwa bei Überbuchung, Annullierung von Flügen oder Verspätungen:

- Wo sind Parallelen und Unterschiede zwischen Assekuranz und Luftfahrtindustrie?
- Wer braucht mehr Verbraucherschutz: Die Luftfahrtindustrie oder die Assekuranz?
- Erreichen die Massnahmen des Verbraucherschutzes die gesetzten Ziele?
- Was kann die Assekuranz von der Luftfahrtindustrie lernen?



Prof. Dr. Peter Maas
Vizedirektor I-VW-HSG



Prof. Dr. Hato Schmeiser
Geschäftsführender Direktor I-VW-HSG



Prof. Dr. Martin Eling
Direktor I-VW-HSG

Tagungsanmeldung

www.ivw.unisg.ch/jahrestagung

Wir bitten Sie, sich online auf unserer Webseite anzumelden.

www.ivw.unisg.ch/jahrestagung

Neben den Angaben zu Ihrer Person teilen Sie uns bitte mit, an welchem Workshop Sie teilnehmen möchten.

Hotelunterkunft

Das I.VW-HSG hat im Hilton Zurich Airport ein Kontingent von Zimmern zu Vorzugspreisen. Unter den Stichworten «Priora und Universität St. Gallen» können auf eigene Rechnung diese Zimmer – first come, first served – bis zum 1. August direkt per Mail bei Frau Jessica Hackl gebucht werden.

Hilton Zurich Airport
Frau Jessica Hackl
Tel.: +41 44 828 55 22
jessica.hackl@hilton.com

Das Hotel bittet um die Angabe einer gültigen Kreditkartennummer inklusive Verfalldatum, um das Zimmer definitiv zu buchen.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt CHF 1 280.– (exkl. MwSt.).
Für die Future.Value-Vertragspartner des I.VW-HSG ist die Teilnahme im Rahmen der Vereinbarung kostenlos.

Bei Abmeldungen nach dem 26. August 2012 ist der volle Betrag fällig (Stellung einer Ersatzperson ist möglich).

Anmeldeschluss

Freitag, 18. August 2012



Institut für Versicherungswirtschaft



Universität St.Gallen

Institut für Versicherungswirtschaft
der Universität St.Gallen (I-VW-HSG)
Kirchlistrasse 2
9010 St.Gallen / Schweiz
Telefon +41 71 224 79 70
www.ivw.unisg.ch