



Universität St.Gallen

Institut für Versicherungswirtschaft



13:30 - 17:30 UHR  
HELVETIA  
ST.GALLEN

Mittwoch, 28. September 2022

Future.Talk 4/2022:  
Chat- und Voicebots - Die  
Transformation der Konversation

# DIE TRANSFORMATION DER KONVERSATION



## Liebes Mitglied des Future.Value-Netzwerks

Liebes Mitglied des Future.Value-Netzwerks

Die Kommunikation zwischen Versicherungsunternehmen und ihren Kundinnen und Kunden ist traditionell ein schwieriges Feld. Was sind die Erwartungen von unterschiedlichen Kunden-Typen in welchen Situationen? Wie ändern sich diese mit neuen technischen Möglichkeiten?

Die Assekuranz wagt in diesem Kontext aktuell ein grosses Experiment. Die Interaktionen von Kundinnen und Kunden werden weg bewegt vom schriftlichen Briefverkehr, der Telefon-Interaktion und Web-Formularen, hin zu virtuellen und künstlichen Interaktionen.

Sie heissen zum Beispiel «Clara», «Serge», «Sympi», «Jim» oder «Maya». Die Rede ist hier von Chat- und Voicebots oder, ganz generell, von automatisierten Dialogsystemen, die durch künstliche Intelligenz (KI) unterstützt werden.

Werden Chat- und Voicebots eine grundlegende Transformation der Kundeninteraktion in der Assekuranz hervorbringen? Welche technischen Möglichkeiten gibt es heute schon und wie werden diese genutzt? Was sind die nächsten Schritte in der Weiterentwicklung dieser Systeme? Welche Herausforderungen gibt es für eine breite Adaption?

Im Rahmen unseres vierten Future.Talks des Jahres 2022 möchten wir diese Fragen mit Ihnen und ausgewiesenen Expertinnen und Experten aus einer Reihe von unterschiedlichen Blickwinkeln beleuchten.

Prof. Dr. Christian Biener  
Direktor

Dieser Future.Talk wird gemeinsam mit der Helvetia Versicherung durchgeführt. Die Helvetia ist Mitglied im Future.Value Partnernetzwerk des I.VV-HSG.

**helvetia**

# PROGRAMM

Mittwoch, 28. September 2022

13:30

Begrüßungskaffee

14:00

Welcome und Einführung

Prof. Dr. Christian Biener, I.VW-HSG

14:05

Hallo, ich bin Clara

Florian Nägele, Head Trigger Marketing & Conversational Business, Helvetia

14:30

Wie reagieren Menschen auf Chatbots:  
Ein Überblick

Christian Biener, I.VW-HSG

15:00

Conversational Insurance - Was  
wollen die Kunden und wie antworten  
Versicherungen darauf?

Sophie Hundertmark, Chatbot Beraterin  
und Doktorandin, HSLU

15:30

Pause

16:00

Marketing Automation with Voice Bots:  
Designing Customer Centric Interactions  
& Leveraging Novel Insights From Voice  
Data

Prof. Dr. Christian Alexander Hildebrand,  
IBT-HSG

16:30

Voicebots für Versicherungen - was  
heute schon möglich ist und was die  
Zukunft bringt

Alexander Horn, Associate Partner,  
Q\_PERIOR AG

Tanju Bulut, Customer Engineer, Google  
Cloud Platform

17:00

Paneldiskussion

Prof. Dr. Christian Biener, I.VW-HSG

17:30

Zusammenfassung und Ausblick

Prof. Dr. Christian Biener, I.VW-HSG

ca. 17.45 Apéro

LOCATION

HELVETIA  
VERSICHERUNGEN  
DUFOURSTRASSE 40  
9001 ST. GALLEN

# Future.Value-Netzwerk

Über 40 Partnerunternehmen zählt das Institut für Versicherungswirtschaft (I.VW-HSG) im Future.Value -Netzwerk und bietet viele Vorteile: der Dialog an exklusiven Veranstaltungen mit aktuellem Themenbezug, der Zugang zu neuesten Forschungsergebnissen sowie der Diskurs im institutseigenen Fachmagazin «St.Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte».

Das Ziel von Future.Value ist es, der deutschsprachigen Assekuranz eine Plattform zu bieten, um den Austausch von Markt- und Branchenwissen zwischen Praxis und Forschung zu fördern.

Accenture AG  
Adcubum AG  
Adnovum Informatik AG  
alabus ag  
Allianz Suisse  
AXA  
Basler Versicherungen  
BearingPoint Switzerland  
Branchen Versicherung Schweiz  
CAPCO  
Cognizant Technology Solutions AG  
CSS Versicherung AG  
3C Deutschland  
die Mobiliar  
Ernst & Young AG  
Generali Versicherungen  
GrECo International AG  
Groupe Mutuel  
GBV Privatversicherungen AG  
Helvetia Versicherungen  
Kessler & Co AG  
msg systems ag  
PAX  
PricewaterhouseCoopers AG  
Q\_Perior AG  
Salesforce  
SAP (Schweiz) AG  
Sanitas Krankenversicherung  
SCOR Switzerland AG  
Schweizerischer Versicherungsverband SVV  
SIBA Swiss Insurance Broker Association  
Suva  
SWICA Krankenversicherung AG  
Swiss Life AG  
Swiss Re  
Synpulse Schweiz AG  
Vaudoise Versicherungen  
Versicherungskammer Bayern  
Visana Services AG  
VZ VermögensZentrum  
Zurich Insurance Company

## Anmeldung und Gebühren

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

Die Kosten für Teilnehmende aus anderen Unternehmen betragen CHF 790 (exkl. MwSt.).

Anmeldeschluss: Mittwoch, 21. September 2022

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.



<https://unisg.link/fv>

## Ihre Kontakte



**Christian Biener**  
Direktor I.VW-HSG  
[christian.biener@unisg.ch](mailto:christian.biener@unisg.ch)  
+41 71 224 79 81



**Natascha Engler**  
Future.Value Administration  
[natascha.engler@unisg.ch](mailto:natascha.engler@unisg.ch)  
+41 71 224 79 70



Universität St.Gallen (HSG)  
Institut für Versicherungswirtschaft I.VW-HSG  
Tannenstrasse 19  
9000 St.Gallen  
+41 71 224 79 70  
[future.value@unisg.ch](mailto:future.value@unisg.ch)  
[ivw.unisg.ch](http://ivw.unisg.ch)

From insight to impact.