



# I·VW Management-Information

## St. Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte

### Neue Technologien

Chatbots richtig einsetzen

Robotics-Initiativen erfolgreich meistern

Blockchain: Evolution oder Revolution?

Bitcoin: Währung oder nicht?

Insurtechs: Disrupters or Partners?

Psychometrische Vermessung des Menschen

Aktuell: Aspekte des medizinischen Fortschritts

## Call for Papers

Das Ziel des St. Galler Trendmonitors besteht in der zeitgerechten Erkennung und Aufbereitung relevanter Informationen im Sinne eines Frühwarnsystems sowie in der Erschliessung neuer Wege des Innovations- und Wissensmanagements für Finanzdienstleistungsunternehmen. Der Trendmonitor fördert den Wissenstransfer aus den Bereichen Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung auf dem Gebiet Financial Services. Neue Trends, Ergebnisse von Seminaren und Tagungen sowie neueste Forschungsergebnisse bilden den Inhalt des St. Galler Trendmonitors für Risiko- und Finanzmärkte.

Wenn Sie einen Beitrag in unserem Trendmonitor veröffentlichen möchten, bitten wir Sie, den Artikel zur Beurteilung in elektronischer oder schriftlicher Form an unsere Redaktion, z. Hd. von Herrn Florian Klein, zu schicken. Zur Veröffentlichung eingereichte Manuskripte werden durch je einen Wissenschaftler und einen Praktiker begutachtet.

Wir freuen uns auf Ihre Zusendungen.  
I-VW-HSG

Florian Klein  
Institut für Versicherungswirtschaft  
der Universität St. Gallen  
Tannenstrasse 19  
9000 St. Gallen / Schweiz  
Telefon +41 71 224 36 57  
E-Mail: [florian.klein@unisg.ch](mailto:florian.klein@unisg.ch)

## Hinweis

Der St. Galler Trendmonitor und alle in ihm enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Das I-VW-HSG haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte. Im Fall der Annahme erwirbt das I-VW-HSG das ausschliessliche Verlagsrecht sowie die ausschliessliche Befugnis zur Einspeicherung in eine Datenbank oder zu jeglicher Vervielfältigung.

Die Inhalte des Trendmonitors werden vom I-VW-HSG sorgfältig recherchiert. Das I-VW-HSG übernimmt trotz aller Sorgfalt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit oder Vollständigkeit der hier veröffentlichten Informationen und lehnt ausdrücklich jegliche Haftung für Fehler oder Auslassungen ab. Irrtum über Inhalt, wesentliche Produktbeschreibungen und Berechnungen bleibt vorbehalten. Es wird keine Haftung für die Richtigkeit der Angaben übernommen. Die im St. Galler Trendmonitor gemachten Angaben dienen lediglich der Unterrichtung.

## Editorial Board

**Walter Ackermann**  
I-VW-HSG  
Universität St. Gallen

**Torsten Bechmann**  
AXA Winterthur

**Bruno Ehrler**  
Assura

**Bernard El Hage**  
Allianz Suisse

**Martin Eling**  
I-VW-HSG  
Universität St. Gallen

**Mukadder Erdönmez**  
XL Insurance Switzerland

**Roger Faust**  
Allianz Suisse

**Martin Huser**  
Helvetia Versicherungen

**Martin Jara**  
Allianz Suisse

**Peter Maas**  
I-VW-HSG  
Universität St. Gallen

**Sandro C. Principe**  
Swisscom (Schweiz) AG

**Przemysław Rymaszewski**  
Zurich Insurance Company

**Hato Schmeiser**  
I-VW-HSG  
Universität St. Gallen

**Tina Störmer**  
Swiss Life



### Liebe Leserinnen und Leser,

wenngleich Beiträge dieser Ausgabe darauf schliessen lassen, dass das Vorwort zu unserem Magazin zukünftig von der künstlichen Intelligenz übernommen wird, kann ich Ihnen versichern, bei dieser Ausgabe ist einmal mehr der Herausgeber persönlich für das Vorwort verantwortlich.

Dass sich mithilfe «Neuer Technologien» die Attribute «automatisiert» und «persönlich» gleichwohl keinesfalls ausschliessen müssen, davon zeugt unser erster Beitrag zum Themenschwerpunkt. Gerade die Entwicklung künstlicher Intelligenz trägt zu einer Vermenschlichung von Maschinen bei, denen so mehr und mehr Eigenständigkeit und Kreativität zuzutrauen ist. In der Assekuranz manifestiert sich dieser Trend in den aufkommenden Chatbots, die in der Kundeninteraktion zeigen, wie sich Automatisierung und persönliche Ansprache verbinden lassen. Auch wenn eine vollumfängliche Interaktion mit den Kunden per Chatbot anfänglich ohne menschliches Eingreifen nicht vollends funktionieren wird, maschinelles Lernen, so der Beitrag, ermöglicht eine zunehmende Vervollständigung der Chatbots, die infolgedessen schrittweise komplexere Aufgaben übernehmen können. In die gleiche Kerbe schlägt der zweite Beitrag, der im Umgang mit künstlicher Intelligenz und entsprechenden Robotics-Initiativen dafür plädiert, aus einfachen Anwendungsfällen zu lernen, bevor anschliessend die komplexeren Fälle angegangen werden. Ebenso verweist der Beitrag auf die Herausforderungen von Robotics-Initiativen, die sich längst nicht nur auf der technischen Ebene abspielen, sondern auch Geschäftsmodell, Organisation, Kultur und jeden einzelnen Mitarbeiter betreffen.

Neben Chatbots gehört Blockchain zu den neuen Technologien, denen aktuell am meisten Potenzial nachgesagt wird. Einerseits befördert Blockchain die Entwicklung von Smart Contracts, andererseits liessen sich hierdurch, wie in einem Beitrag diskutiert wird, unternehmensübergreifende Transaktionen in der Assekuranz viel effizienter gestalten als bisher. Ein weiterer Beitrag greift das mit Blockchain ver-

wandte Thema «Kryptowährungen» auf und geht der Frage nach, ob der Begriff «Währung» für Bitcoin, Ether oder Litecoin überhaupt gerechtfertigt ist – eine Frage, die im bisher unantastbar erscheinenden, monopolistischen Zentralbankensystem, das mitunter das Wohl und Weh der Versicherungsindustrie massgeblich beeinflusst, nicht unbedeutend erscheint.

Darüber hinaus widmet sich diese Ausgabe den Insurtechs, die bei der Adoption neuer Technologien häufig Pionierarbeit leisten. Neben einem Auszug aus einer aktuellen I-VW-Studie finden Sie auch einen Beitrag aus der Gründerszene selbst. In diesem wird darauf eingegangen, wie durch eine Verknüpfung psychologischer Daten mit künstlicher Intelligenz Versicherungskunden psychometrisch vermessen werden. Auf diese Weise lässt sich der Grundstein für eine neue, weitaus individuellere Kundenbeziehung legen.

Die Rubrik «Aktuell» dreht sich dieses Mal um den medizinischen Fortschritt, der unserem Gastautor zufolge zusehends in eine personalisierte Medizin mündet – mit durchaus positiven Folgen für den Patienten, ohne dabei jedoch das Problem der ausufernden Behandlungskosten zu lösen. Für die Versicherer sieht er in der zunehmend von Spezialisierung geprägten medizinischen Versorgung die Möglichkeit, zukünftig eine stärkere Rolle bei der therapeutischen Koordination zu übernehmen.

Abschliessend berichten wir in dieser Ausgabe von zwei Tagungen, bei denen das Thema «Neue Technologien» ebenfalls nicht zu kurz kam.

Viel Vergnügen bei der Lektüre,

Lukas Reichel

Bereichsleiter «Trendmonitoring»

**Fokusthema 1**

Karim Attia / Weili Gao / Dominik Langer

Chatbots richtig einsetzen ..... 3

**Fokusthema 2**

Milena Danielsen / Juliane Welz

Hinter erfolgreichen Robotics-Initiativen stehen veränderungsaffine und agile Mitarbeiter ..... 9

**Fokusthema 3**

Anup Nastik / Sacha Huber

Evolution oder Revolution – Blockchain wird für die Versicherungsindustrie Vorteile schaffen ..... 12

**Fokusthema 4**

Heiko Petry

Währung oder nicht? Eine Einordnung und Definition von Bitcoin..... 15

**Fokusthema 5**

Alexander Braun / Florian Schreiber

The Role of Insurtech Start-ups in the Insurance Ecosystem: Disruptive Innovators or Cooperation Partners? ..... 19

**Fokusthema 6**

Alexander Balzer / Thorben Bochenek

Den Menschen vermessen ..... 23

**Aktuell**

Thomas D. Szucs

Stösst der medizinische Fortschritt im Zeitalter der unbegrenzten Möglichkeiten an seine Grenzen? ..... 26

**Tagungsauswertung 1**Assekuranz 2027 – Zwischen Tradition und Transformation: Neuerfindung des Marktes mit Versicherung  
InsuranceCom CE Management-Kongress vom 7. Februar 2017 in Rüschiikon.... 30**Tagungsauswertung 2**Future.Talk 1 / 2017: The Current InsurTech Landscape: Models and Disruptive Potential  
Future.Talk on May 3, 2017, at the Swiss Re Centre for Global Dialogue in Rüschiikon ..... 38



## Trendmonitore

### 1/2017 Health and Care

- Fokus 1 Wachstum durch neue Wege in der Kundenbindung für Krankenversicherer (*Daniel Berger / Ulf Sänger / Jasmin Schnider*)
- Fokus 2 Ecosystem of the future: Strategies for health insurers in Switzerland (*Bernhard Schneider / Alexander Lacher*)
- Fokus 3 Krankenversicherer: Vom Kostenträger zum Gesundheitsmanager (*Anup Nastik / Thomas Trüb / Marc Widmer*)
- Fokus 4 Wie Interaktionsmöglichkeiten die Wahl des Krankenversicherers beeinflussen (*Niklas Barwitz*)
- Fokus 5 Wie die CSS Versicherung sich für Digitalisierung im Health-Care-Bereich engagiert (*Philomena Colatrella*)
- Fokus 6 Neue Massstäbe für die Alterspflege (*Jérôme Cosandey*)
- Tagung 1 Insurance industry CEE 2020 – winning strategies in the digital age
- Tagung 2 15. Jahrestagung für die Versicherungswirtschaft – Trends und Digitalisierung: Die Zukunft ist schon da

### 4/2016 Emerging Risks

- Fokus 1 Emerging Risk Management bei Swiss Re (*Sandra Pfeiffer / Rainer Egloff*)
- Fokus 2 Wie können Versicherer mit Nano-Risiken umgehen? (*Christoph Meili*)
- Fokus 3 Politische Risiken: Massgeschneiderte Versicherungslösungen im Überblick (*Alexander Skorna / Armin Gutmann*)
- Fokus 4 Cyber risk: An emerging risk for the insurance industry or a matter of organizing the risk transfer market? (*Jan Hendrik Wirfs*)
- Aktuell 1 Omnichannel insurance: are insurers losing touch in the digital age? (*Matthias Hobne / Markus Franke*)
- Aktuell 2 Chancen einer risikobasierten Steuerung für Krankenversicherer (*Roman Sonderegger / Andreas Schläpfer / Sebastian Suter*)
- Tagung 1 Versicherung im Widerspruch – Widersprüche der Versicherung
- Tagung 2 Future.Talk 5 / 2016: Denken Sie noch in Kanälen oder erreichen Sie Ihre Kunden schon?

### 3/2016 Spannungsfelder

- Fokus 1 Digitales Monitoring: Fluch oder Segen? (*Lukas Reichel / Hato Schmeiser*)
- Fokus 2 Engaging contradicting customer needs in a digital world: data based benefits vs. privacy (*Claudio Stadelmann / Bartholomäus Konat / David Pankoke*)
- Fokus 3 Genügt das Recht den Anforderungen der Digitalisierung im Versicherungsbe- reich? (*Alexander Beyer*)
- Fokus 4 Unternehmen an die Leine nehmen? Zur Spannung zwischen Selbstverpflichtung und Regulierung (*Markus Huppenbauer*)
- Fokus 5 Bekämpfung von Versicherungsmisbrauch – Schadenregulierung im Spannungsfeld zwischen Service und Betrugsaufdeckung (*Detlef Speer*)
- Aktuell 1 Cybersecurity im Zeitalter der Digitalisierung (*Roger Halbheer / Uwe Kissmann*)
- Aktuell 2 Strategisches Prozessmanagement: Moderne Prozessstandards in digitalen Versicherungsgeschaftsmodellen (*Ralf Kühl / Daniel Roemer*)
- Aktuell 3 EY-Studie zeigt: Bis 2030 könnten 45 Prozent der Schweizer Versicherer aus dem Markt gedrängt werden (*Achim Bauer / Yamin Gröninger*)
- Tagung Future.Talk 3 und 4 / 2016: Run-off 2016: Status quo und Bedeutung von Run-off im Versicherungsmarkt

### 2/2016 Change

- Fokus 1 Die Versicherer zwischen schleichendem und radikalem Wandel – Analyse und Empfehlungen in der Disruption (*Martin Kohli / Pascal Kropf / Matthias Rüegg*)
- Fokus 2 Yes, we change! A vigorous change is the only option for a life insurance company (*Frank Genbeimer*)
- Fokus 3 Vom digitalen Hype zur digitalen Kultur – ein praktischer Leitfaden (*Milena Danielsen / Patrick Mäder*)
- Fokus 4 Digitale Transformation im Marketing – das Spannungsfeld zwischen Gegenwart und Zukunft (*Christian Belz*)
- Fokus 5 Versicherer benötigen ein agiles Betriebsmodell (*Dominik Langer / Andreas Wicht / Ingo Muschick*)
- Fokus 6 A tough choice for insurers: navigating troubled waters with a tanker or speedboats (*Patrick Broer / Leon Villavicencio / David Pankoke*)
- Aktuell Risk Insight Studies: Segmentspezifisches Benchmarking zur Captive-Under- writing-Optimierung (*Christoph Betz / Paul Wöhrmann*)
- Tagung 1 Assekuranz 2020 – Das Versicherungsgeschäft der Zukunft. Digital
- Tagung 2 Future.Talk 1 / 2016: Zukunft der Lebensversicherung
- Tagung 3 Future.Talk 2 / 2016: Cyber Risk – Too big to insure?

### Partner im I-VW Trendmonitoring (Auszug)

Accenture AG  
 Adcubum AG  
 alabus ag  
 Allianz Suisse  
 AXA Winterthur  
 Basler Versicherungen  
 BearingPoint Switzerland  
 Branchen Versicherung Schweiz  
 CSS Versicherung AG  
 DARAG  
 Die Mobilar Versicherungen & Vorsorge  
 Ernst & Young AG  
 Generali Versicherungen  
 GrECo International AG  
 Groupe Mutuel  
 Guidewire Software GmbH  
 Helsana Versicherungen AG  
 Helvetia Versicherungen  
 IBM Schweiz AG  
 Kessler & Co AG  
 KPMG AG  
 msg systems ag  
 Pax, Schweiz. Lebensversicherungs-Ges.  
 PricewaterhouseCoopers AG  
 ReMark International  
 Sanitas Krankenversicherung  
 SCOR Switzerland AG  
 Suva  
 SWICA Krankenversicherung AG  
 Swiss Life AG  
 Swiss Re  
 Synpulse Schweiz AG  
 The Boston Consulting Group  
 ti&m AG  
 UBS Asset Management  
 Vaudoise Assurances  
 VZ VermogensZentrum  
 Zurich Insurance Company



Institut für Versicherungswirtschaft

Universität St.Gallen

**Impressum**

**39. Jahrgang 2•2017**

**Herausgeber:**

Institut für Versicherungswirtschaft  
der Universität St.Gallen  
Tannenstrasse 19  
9000 St.Gallen  
Schweiz  
E-Mail: [ivwhsg@unisg.ch](mailto:ivwhsg@unisg.ch)  
[www.ivw.unisg.ch](http://www.ivw.unisg.ch)

**Redaktionsteam:**

Lukas Reichel  
Florian Klein  
Andreina Zink  
Telefon +41 71 224 36 55

**Satz und Druck:**

Cavelti AG, medien. digital und gedruckt, Gossau