

Welche Daten-, Technologie- und AI-Kompetenzen braucht die Versicherungsbranche heute wirklich?

Ein evidenzbasierter Blick auf den Schweizer Versicherungsarbeitsmarkt und operative Rollen



Agenda

Teil I: Zukunftsbild Vertrieb

Ergebnisse einer Studie in Zusammenarbeit mit dem SVV

Teil II: Welche Daten- und AI-Kompetenzen die Praxis braucht

Erkenntnisse aus Arbeitsmarkt- und Kompetenzforschung

Teil III: Kompetenzanforderungen in Stelleninseraten

Evidenz für die Versicherungsbranche mit Blick auf operative Funktionen

Teil III: Kompetenzanforderungen in Stelleninseraten

Evidenz für die Versicherungsbranche mit Blick auf operative Funktionen

Ausgangspunkt und Leitfrage

Ausgangspunkt:

Stelleninserate zeigen, welche Kompetenzanforderungen Versicherer formulieren.



**Welche Kompetenzen werden verlangt, und
welche Kompetenzprofile werden sichtbar?**

Empirischer Blick auf aktuelle Stelleninserate von sieben grossen Schweizer Versicherern

Datenbasis und Vorgehen

Datenbasis

7 Erstversicherer: Allianz, AXA, Baloise, Helvetia, Mobiliar, Swiss Life, Zurich

- August 2023: 975 Inserate
- Januar 2025: 526 Inserate
- März 2026: 3'210 Inserate

AI-gestützte Auswertung

1. Sammeln der Inserate
2. Extraktion der Kompetenzen
3. Vereinheitlichen der Kompetenzlabels
4. Erstellung einer Kompetenz-Taxonomie
5. Clustern der Inserate nach Kompetenzmustern
6. Beschreiben der Cluster («Kompetenzprofile»)



Kompetenzhierarchie + Funktionssicht + 49 verdichtete Kompetenzprofile

Was ist entstanden?

1. Kompetenzhierarchie

Welche Kompetenzen treten auf?

2. Funktionssicht

In welchen Funktionen treten welche Kompetenzen auf?

3. Kompetenzprofile

Welche Kompetenzbündel lassen sich identifizieren?

Die 49 Profile sind keine Berufsbilder, sondern verdichtete Kompetenzmuster.

Hybride Kompetenzprofile

Versicherungswissen ist zentral –
aber es wird mit anderen Kompetenzen kombiniert

Von Fachprofilen zu Schnittstellenrollen:

- Fachprozesse verstehen und steuern
- Daten, Tools und AI im Fachkontext nutzen
- Regulierung und Governance im Arbeitsprozess mitdenken
- Zwischen Fachbereich, IT, Kundschaft und Management übersetzen

**Gefragt ist nicht «mehr von allem»,
sondern die Fähigkeit, Kompetenzen in realen Situationen zu kombinieren.**

Beispiel einer modernen Schnittstellenrolle

Operations & Process Governance Specialist (Data & AI Exposure)

Kernkompetenzen:

- Governance, Risk & Internal Control
- Privacy & Data Protection
- Security Governance
- Data & Analytics Literacy
- AI & ML Platforms
- Cloud Platforms

*Weder eindeutig Compliance noch IT
noch Data Analytics*

Die Rolle illustriert, wie neue Kompetenzprofile an der Schnittstelle von Versicherung, Governance und Technologie entstehen.

Kompetenzprofile im Vertrieb

Customer Advisory & Sales Specialist (Insurance, Pension & Financial Solutions)

Kernkompetenzen:

- Kundenberatung & Relationship Management
- Direktvertrieb und Verkaufsabschluss
- Versicherungs-, Vorsorge- und Finanzwissen
- Digitale Beratungswerkzeuge

Klassisches Vertriebsprofil mit Fokus auf Beratung, Verkauf und Kundenbeziehung.

Sales & Customer Distribution Development Specialist

Kernkompetenzen:

- CRM & Customer Platforms
- Vertriebs- und Kanalstrategie
- Intermediary Management
- Coaching & Training
- Vertriebssteuerung
- Leadership

Strategische Ausrichtung, Führung

Sales & Business Development Specialist (Data-driven & AI-enabled)

Kernkompetenzen:

- Business Development
- CRM & Sales Enablement
- Data & AI Literacy
- Responsible AI Use
- Entscheidungsunterstützung

Emerging Profile: AI- und Datenkompetenz Teil des Vertriebsprofils

Kompetenzprofile im Schaden

Claims Operations & Customer Service Specialist

Kernkompetenzen:

- End-to-End Claims Management
- Schadenprüfung und Leistungsentscheidungen
- Produkt- und Deckungswissen
- Haftung, Regress und komplexe Schadenfälle
- Kunden- und Stakeholder-Kommunikation

*Klassisches Schadenprofil:
Fachwissen und begründete
Einzelfallentscheidungen zentral*

Operations & Compliance Specialist Claims & Safety

Kernkompetenzen:

- Claims- und Schadenmanagement
- Operational Compliance und Kontrollen
- Medizinische und klinische Schadenfälle
- Safety- und Clinical Governance
- Prozess- und Performance-Steuerung

*Hybrides Profil zwischen
Schadenbearbeitung, Compliance,
Gesundheit und Prozesssteuerung*

Claims Operations & Technology Specialist

Kernkompetenzen:

- Claims Operations
- Digitale Transformation
- Systemverbesserungen
- Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT
- Leadership und Coaching

*Emerging Profile: Claims-Fachwissen
wird mit Technologie- und
Transformationskompetenz verbunden*

Daten- und AI-Kompetenzen im Schaden sind Zusatzkompetenzen, kein eigenes Berufsbild

Von den untersuchten Inseraten im Schaden verlangen ...

14.8% Explorative, diagnostische und investigative Analyse

6.6% AI- und GenAI-Literacy und Adoption

6.5% Deskriptive und Reporting-Analytics

6.5% Entscheidungs-, Priorisierungs- und Optimierungsmethoden

4.0% Prädiktive und statistische Modellierung

3.5% Allgemeine AI- und GenAI-Tools

Was wird verlangt?

- Schadenfälle systematisch untersuchen
- Muster, Ursachen und Ausnahmen erkennen
- Informationen für Entscheidungen strukturieren
- Daten- und AI-Outputs fachlich beurteilen
- Entscheidungen nachvollziehbar begründen

Was wird kaum verlangt?

- Entwicklung eigener AI-Systeme
- fortgeschrittenes ML-Engineering
- technische Datenarchitektur
- AI-Infrastruktur

Kompetenzprofile in Operations

Insurance Operations & Customer Service Associate

Kernkompetenzen:

- Back-Office Processing
- Policen- und Falladministration
- Kundeninteraktion
- Qualitäts- und Genauigkeitsorientierung
- Versicherungsgrundwissen

Klassisches operatives Profil mit Fokus auf zuverlässiger Prozessausführung

Insurance Operations & Analysis Specialist

Kernkompetenzen:

- Analytics und Business Intelligence
- Daten- und Informationsanalyse
- Informationsgewinnung und -synthese
- Operational Compliance analytisches Problemlösen

Analytics wird Teil des operativen Kompetenzprofils

Business Operations & Project Coordination Specialist AI-Enabled

Kernkompetenzen:

- AI- und GenAI-Literacy
- Advanced Analytics
- Projektkoordination
- digitale Arbeitswerkzeuge
- Innovations- und Lernorientierung

Emerging Profile: AI unterstützt Koordination, Projektarbeit und operative Leistungserbringung

Daten- und AI-Kompetenz folgt dem Arbeitsprozess

Vertrieb

19.1% Analytics, BI und Entscheidungsunterstützung

Getrieben durch:

- 10.6% explorative und diagnostische Analyse
- 4.9% Entscheidungs- und Priorisierungsmethoden
- 4.1% Reporting-Analytics
- 3.6% AI- und GenAI-Literacy

Kundensituationen verstehen, Potenziale erkennen und Aktivitäten priorisieren

Schaden

28.8% Analytics, BI und Entscheidungsunterstützung

Getrieben durch:

- 14.8% investigative Analyse
- 6.6% AI- und GenAI-Literacy
- 6.5% Reporting-Analytics
- 6.5% Entscheidungs- und Optimierungsmethoden

Schadenfälle untersuchen, Evidenz bewerten und Entscheidungen begründen.

Operations

32.0% Analytics, BI und Entscheidungsunterstützung

Getrieben durch:

- 9.8% explorative und diagnostische Analyse
- 8.0% quantitative und statistische Methoden
- 8.0% Reporting-Analytics
- 5.5% AI- und GenAI-Literacy

Prozesse messen, Performance steuern und Abläufe verbessern.

Zukunftsfähig werden: vier konkrete Kompetenzfelder (I)

1. Analytisch untersuchen

Probleme strukturiert zerlegen – Ursachen und Muster erkennen – Ausnahmen und Unsicherheit identifizieren – relevante Informationen zusammenführen

«explorative, diagnostische, investigative Analyse»

2. Daten und Reports interpretieren

Kennzahlen und Dashboards verstehen – Plausibilität überprüfen – Aussagekraft und Grenzen erkennen – Ergebnisse verständlich kommunizieren

«reporting analytics», «BI», «quantitative Methoden»

Zukunftsfähig werden: vier konkrete Kompetenzfelder (II)

3. (Generative) AI produktiv nutzen

Informationen strukturieren und zusammenfassen – Alternativhypothesen und Testfälle erzeugen – Entscheidungen vorbereiten – Outputs kritisch kontrollieren

«AI literacy», «Kenntnis der relevanten Tools»

4. Fachlich entscheiden und Verantwortung übernehmen

Daten- und AI-Ergebnisse fachlich prüfen – in nachvollziehbare Entscheidungen übersetzen – ethische und regulatorische Grenzen beachten

«Analyse im Fachkontext», «Kenntnis der regulatorischen Vorgaben»

Zusammenfassung

1. Kompetenzprofile verändern sich, auch bei stabiler Beschäftigung
2. Daten- und AI-Kompetenzen werden in vielen Fachrollen relevant
3. Daten sind nicht mehr vorwiegend Tabellen
4. Kompetenz umfasst mehr als die Anwendung von Werkzeugen
5. Die erforderlichen Kompetenzen hängen von Rolle und Arbeitsorganisation ab
6. Fachwissen und Daten-/AI-Kompetenz ergänzen sich