

«Versicherungs-Kompetenzen im Wandel: Berufsbilder 2035 Zukunftsbild» Projekt im Auftrag des Schweizerischen Versicherungsverbands

Webinar: Daten- und Technologiekompetenz

Welche Skills im Vertrieb im Kontext von AI, Automatisierung und datengetriebenen Arbeitsweisen an Bedeutung gewinnen



Welche Skills im Vertrieb im Kontext von AI, Automatisierung und datengetriebenen Arbeitsweisen an Bedeutung gewinnen



zhaw

School of
Management and Law
ASA-SVV

Was morgen zählt: Kompetenzen für die Versicherungsberufe der Zukunft

Eine Studie des Instituts für Risk & Insurance

Dr. Pirmin Mussak und Prof. Dr. Angela Zeier Röschmann



AACSB
ACCREDITED

EQUIS
ACCREDITED

ASSOCIATION
AMBA
ACCREDITED

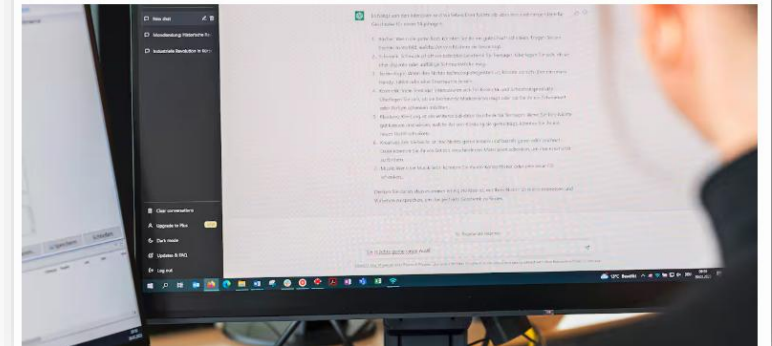
Studie: Was morgen zählt : Kompetenzen für die Versicherungsberufe der Zukunft

ZHAW-Studie

KI macht Fachwissen wertvoller statt überflüssig

Je mehr Routineaufgaben KI übernimmt, desto wichtiger werden Fachwissen, Urteilkraft und Beratungskompetenz in der Versicherungsbranche, glauben ZHAW-Forscher.

Publiziert am 30.06.2026 um 06:00 Uhr



HZ Insurance Artikel: KI erhöht den Wert von Fachkompetenz

Welche Skills im Vertrieb im Kontext von AI, Automatisierung und datengetriebenen Arbeitsweisen an Bedeutung gewinnen



Der Client Interaction Specialist steht exemplarisch für dieses Profil:
Er nutzt **Daten und KI**, um den **persönlichen Kundenkontakt** zum **entscheidenden Wettbewerbsvorteil** zu machen.

10 Zukünftige Versicherungs-Berufsbilder und gefragte Kompetenzen

Transformation von Berufsbildern

Im Folgenden werden die prognostizierten Kernaktivitäten sowie die daraus abgeleiteten Kompetenzen für vier exemplarische zukünftige Berufsbilder dargestellt: „Client Interaction Specialist“, „Risk Decision Architect“, „Claims Solution Specialist“ und „People Lead“. Dabei wurde ausgehend von zukünftigen Tätigkeiten segment- und generationenübergreifend auf den grundlegenden Wandel der Kompetenzanforderungen fokussiert.

CLIENT INTERACTION SPECIALIST

Das Rollenbild der Client Interaction Specialist steht exemplarisch für die zunehmende Verbindung von Beratung, datenbasierter Arbeitsweise, digitaler Interaktion und Gestaltung der Kundenbeziehung. Der moderne, technikversierte Kundenberater nutzt gezielt Erkenntnisse aus Daten und KI, um den persönlichen Kontakt zum Kunden zum entscheidenden Unterschied gegenüber der Konkurrenz zu machen.

Persönliche Interaktion und Beratung wird zum wertvollen Luxusgut und Differenzierungsfaktor.

Der Client Interaction Specialist agiert in einem Umfeld, in dem Künstliche Intelligenz, digitale Tools und automatisierte Produkte und Services sowohl für Kundinnen und Kunden als auch in der eigenen Arbeit zur Normalität werden. Persönliche Beratung, Vertrauen und Beziehungsarbeit sind nicht zentral für den Erfolg, sondern werden zum Differenzierungsfaktor.

Die Rolle der Client Interaction Specialists im Wandel

Die Grenzen zwischen Innen- und Aussendienst, On- und Offline lösen sich zunehmend auf (vgl. KPMG, 2023).

Seite 10



KI und Automatisierung verändern nicht nur Prozesse, sondern die Rolle des Vertriebs.



An Bedeutung gewinnen vor allem jene Skills, mit denen sich Daten, Systeme und Fachwissen in relevante Beratung, gute Entscheidungen und vertrauensvolle Kundeninteraktion übersetzen lassen.



Die entscheidende Zukunftsfrage lautet daher nicht, ob Technologie den Vertrieb ersetzt, sondern welche Kompetenzkombinationen Vertrieb im KI-Zeitalter erfolgreich machen.

Wie sich der Vertrieb bis 2035 entlang der Customer Journey verändert

Beispielhaft



KI automatisiert Lead-Management und macht Akquise datengesteuerter.

- KI automatisiert Routinetätigkeiten wie Lead-Generierung, Vorqualifizierung und Priorisierung.
- Lead Nurturing wird datenbasiert und nutzt Social Signals gezielt.



Kundenbindung entsteht im Zusammenspiel von Technologie und Beziehung.

- KI erkennt Abwanderungsrisiken und Beratungsanlässe.
- Der Vertrieb nutzt diese Erkenntnisse für gezielte, persönliche Kundenansprache.



KI unterstützt die Beratung, während persönliche Beziehungen zentral bleiben.

- Beratung entwickelt sich je nach Segment zu Self-Service oder individueller Expertenberatung.
- KI unterstützt den Vertrieb mit Daten und Insights, Vertrauen und persönliche Beziehungen bleiben entscheidend.



Abschlüsse erfolgen zunehmend hybrid und digital unterstützt.

- Abschlüsse erfolgen zunehmend hybrid und kanalübergreifend.
- Unterstützt durch digitale Beratung, Video-/Chat-Kanäle sowie eID- und Signaturprozesse.



Wo die grössten Kompetenzlücken bis 2035 liegen

Fünf Beispiele von Skills mit hoher Zukunftsrelevanz - Kompetenzkombinationen

Beispielhaft

Fachkompetenzen



- **KI-Literacy:** Grundverständnis der Funktionsweise von KI-Tools und digital erzeugten Outputs ~ ~ ~ (Interview 1, 2, 3)

Methodenkompetenzen



- **Tool-gestütztes Arbeiten:** Gezielter Einsatz digitaler Systeme im Vertriebsalltag (z. B. Leadmanagement, CRM, Chatbots) ~~~ sowie sichere Anwendung von KI-Tools und Prompting ~~~. Auf Second-Level-Ebene zusätzlich Qualitätssicherung und Monitoring von Prozessen. Förderung der Tool-Nutzung & edukative Komponenten ~~~



- **Datenkompetenz:** bspw. Nutzung von Informationen aus sozialen und digitalen Netzwerken für Leadgewinnung und Kundenbindung, Fähigkeit, Kundendaten und Beratungsergebnisse in personalisierte Angebote oder Empfehlungen zu übersetzen ~~~

Sozialkompetenzen



- **Kommunikationskompetenz:** Empathische, emotionale Kommunikation, Einsatz von Empathie und emotionaler Intelligenz zum Vertrauensaufbau, klar, empathisch und verbindlich kommunizieren. Authentische, Wertschätzende Kommunikation in Ergänzung zu KI im hybriden und digitalen Kontakt ~~~ (Interview 11),

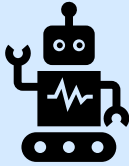
Selbstkompetenzen



- **Lern- und Veränderungsbereitschaft:** Offenheit für kontinuierliches Lernen sowie Anpassungsfähigkeit an neue Prozesse, Systeme und Arbeitsweisen zeigen, Agilität und kontinuierliche Lernfähigkeit im Umgang mit Veränderungen ~ Offenheit gegenüber neuen Technologien sowie Bereitschaft, digitale Kompetenzen kontinuierlich weiterzuentwickeln ~~

Die grössten Lücken entstehen nicht bei einzelnen Skills, sondern im Zusammenspiel von Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.

Fazit: Was im Vertrieb bis 2035 den Unterschied macht: Der Vertrieb der Zukunft ist daten- und technologiegestützt



Der Vertrieb der Zukunft wird durch neue Rollenprofile geprägt.

«Erfolgreich sind Vertriebsmitarbeitende, die Versicherungswissen mit Datenverständnis, KI-Kompetenz, digitaler Arbeitsweise und konsequenter Kundenorientierung verbinden.»



KI und Automatisierung übernehmen zunehmend Routinen – der menschliche Mehrwert liegt in der Beziehungsgestaltung.

«Entscheidend wird die Fähigkeit, Daten und KI-Erkenntnisse in verständliche Beratung, fundierte Entscheidungen und vertrauensvolle Kundenbeziehungen zu übersetzen.»



Kompetenz entsteht durch die richtige Kombination

«Die grössten Herausforderungen liegen nicht bei einzelnen Skills, sondern im Zusammenspiel verschiedener Kompetenzen.»

Vielen Dank.

