

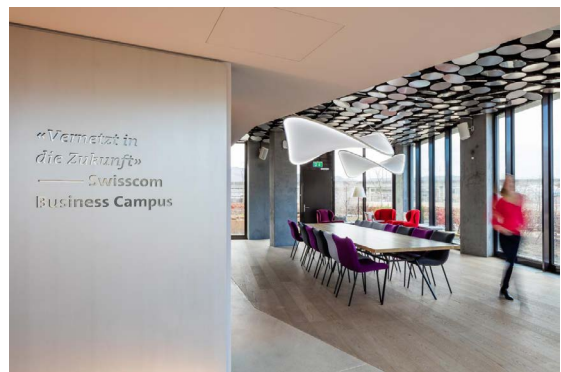
BSI & Swisscom laden ein zum

2. Pop-up Event «Health Champions»

Der Transformationsdruck auf Krankenversicherungen steigt

Mit einer schrittweisen Transformation können Krankenversicherer den zunehmenden Herausforderungen im Spannungsdreieck Kunde – Kosten – Leistung die Stirn bieten. Eine Digitalisierung der internen Prozesse kann die Effizienz von Abläufen markant erhöhen. Neue Formen der Kundeninteraktionen ermöglichen eine Personalisierung des Angebots bei neuen Freiheitsgraden in der Ausgestaltung der Kunden-Touchpoints.

Am Treffen der «Health Champions» präsentieren wir Praxis-Lösungen, diskutieren Chancen und Risiken der Digitalisierung und hören von möglichen Trends, welche die Krankenversicherer in Zukunft beschäftigen werden.



24. Januar 2019

Swisscom Business Campus

Turbinenstrasse 30, 8005 Zürich, Schweiz

Programm vom 24. Januar 2019

13.30 Uhr Eintreffen und Kaffee

14.00 Uhr Willkommen

Jakob Hauser, Swisscom und Karlo Lovric, BSI

14.10 Uhr Strategische Positionierung zur «Digitalisierung»

Otto Bitterli, CEO Sanitas

Was die Digitalisierung konkret für die Krankenversicherer bedeutet, welche Themen diese fokussiert angehen sollten und die Frage, ob die Transformation überhaupt umsetzbar ist; diese Themen wird Otto Bitterli, CEO von Sanitas in seinem Referat näher beleuchten.

14.40 Uhr Digitalisierung «umsetzen»

Chris Rusche, Produktverantwortlicher BSI

Der technologische Fortschritt und die damit zusammenhängenden Kundenerwartungen haben die digitale Transformation befeuert. Es ist die Technologie, die uns dabei hilft, die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern. Chris Rusche zeigt Möglichkeiten auf der Basis der Digitalisierungsplattform «BSI Studio», welche Krankenversicherer nutzen können, um all ihre Touchpoints, Daten und Abteilungen zusammenzubringen und den Kunden eine durchgängige Customer Journey zu ermöglichen.

15.00 Uhr Kaffeepause

15.20 Uhr Innovation und künstliche Intelligenz im Kundenservice

Dejan Mastrapovic, Management Consultant Swisscom
Patrik Eberle, Leiter IT/Organisation/Infrastruktur und Projektleiter
«Schalter der Zukunft», acrevis Bank AG

Technologische Innovation erlauben heute neue Formen der Touchpoint-Gestaltung und der Kundeninteraktion. Swisscom schildert zusammen mit der Regionalbank acrevis an Beispielen, wie sich Innovation und künstliche Intelligenz zu einem umfassenden Kundenerlebnis einsetzen lassen. So geht acrevis in der Niederlassung Rapperswil-Jona einen neuen Weg: Unter dem Motto «Schalter der Zukunft» setzt sie ein hybrides Konzept mit einer mitarbeiterlosen Kundenhalle und persönlicher Videoberatung ein.

16.00 Uhr Omni-Channel im Kunden-Service mit Live-Chat erweitern

Tom Seeger, Inhaber & Geschäftsführer, ameglio GmbH

Live-Chats sind ein fester Bestandteil im Omni-Channel-Management und ein probates Mittel Kundenkontakte effizienter zu gestalten. Tom Seeger berichtet über die erfolgreiche Einführung des Kunden-Live-Chats und die damit verbundene Transformation der Vertriebsorganisation in ein neues Organisationsmodell. Dabei gibt er Einblick in die technischen und organisatorischen Herausforderungen und erläutert den Nutzen für Kunden und Unternehmen.

**16.30 Uhr Wrap up und Diskussion
Anschliessend Apéro und Networking**

Dieser Pop-Up Event für die Health Champions Community wird präsentiert und offeriert von BSI Business Systems Integration und Swisscom.



Fragen und Anmeldung an:
karlo.lovric@bsi-software.com
Telefon: +41 41 766 86 31

