

## Region

# Mobiliar baut am digitalen Kundendienst

**Versicherung** 150 neue Mitarbeitende zur Weiterentwicklung der IT-Systeme, mehr Informatiklernende: Die Mobiliar wird auch zum Informatikunternehmen.

**Julian Witschi**

Wer eine Mietkautionsversicherung abschliesst, soll sogleich auch eine Offerte für eine Umzugsversicherung erhalten. Das ist ein Beispiel für den Trend zu einfachen und je nach Bedarf der Kunden kombinierbaren Versicherungen. Die Entwicklung der Technik dafür ist eines der grössten IT-Projekte bei der Mobiliar. Die Berner Versicherung investiert stark in die Digitalisierung: 250 Millionen Franken zusätzlich innerhalb von fünf Jahren. Dafür wurden vor gut einem Jahr 150 neue Stellen angekündigt.

Wie viele sind es bis heute geworden, und finden sich in Bern die Fachleute dazu? 95 Prozent dieser neuen Stellen seien besetzt, sagt der IT-Chef der Mobiliar, Thomas Kühne. Total beschäftigt die Gruppe inzwischen über 600 IT-Mitarbeitende.

Noch gibt es auf jede ausgeschriebene IT-Stelle Bewerbungen. «Aber ich bin überzeugt, dass dies nicht so bleiben wird», sagt Kühne, «die Nachfrage nach Technologieunterstützung ist in allen Bereichen so gross, dass der Arbeitsmarkt nicht genug hergeben wird.» Zudem wird in den nächsten zehn bis zwölf Jahren ein Drittel der heutigen Softwareentwickler der Mobiliar in Pension gehen.

## Ausbildung ausgebaut

Um dem entgegenzuwirken, forciert die Versicherung ihr Ausbildungsprogramm. Sie erhöhte 2019 die Zahl der IT-Lehrstellen von zwei auf sechs pro Jahrgang. Insgesamt werden es damit ab 2022 über die vier Jahrgänge total 24 IT-Lernende sein. Die Mobiliar wirbt auch an den Hochschulen um IT-Fachkräfte und arbeitet für IT-Projekte mit rund 30 Werkstudenten zusammen.

Ein grosses Gebiet für Forschung und Entwicklung ist die künstliche Intelligenz. Werden Maschinen bald den besten Versicherungsmathematiker übertreffen? «Einfache Anwendungsfälle sind heute problemlos machbar, für schwierige braucht es noch ein paar Jahre Entwicklungsarbeit», sagt Kühne. Schon möglich ist etwa die automatische Schadenklassifizierung: Die Maschine erkennt bei einer Schadenmeldung, ob es ein einfacher Velodiebstahl oder ein schwerer Personenschaden ist.

Dass es in der Zukunft trotz der immer besseren Maschinen auch die heutigen Mitarbeitenden noch braucht, davon ist Kühne überzeugt. «Denn jemand muss die Systeme für die künstliche Intelligenz bauen, pflegen und weiterentwickeln.» Und die Berater würden künftig mehr Zeit für die komplexen Fälle haben.

Die Digitalisierung läuft aber nicht immer so rasant wie erwartet. Zum Beispiel bei der Handy-App, mit der die Kunden unter anderem Schäden melden können. «Die Nutzung nimmt zu, aber nicht so schnell, wie man zu Beginn angenommen hatte», sagt Kühne.

Trotz inzwischen 15 000 App-Kontakten pro Monat würden die Kunden nach wie vor stark auf traditionelle Kontaktkanäle setzen: Das Callcenter werde intensiv genutzt und der persönliche Kontakt in den Generalagenturen sowieso. Verändert hätten sich aber die Bedürfnisse der ganz Jungen. Diese suchten häufiger digital nach einer passenden Versicherung.



Thomas Kühne, IT-Chef der Mobiliar.

Auf die Frage, wie sich die Mobiliar in der digitalen Welt unter-scheidet, sagt Kühne: «Wir entwickeln die Versicherungslösungen wie etwa unsere Kunden-App oder Apps für unsere Versicherungsberater und Schadenexperten selber, während die meisten anderen extern einkaufen.»

## Ein Team in Vietnam

Der mit Abstand wichtigste Standort der Versicherung, auch

für die IT, ist Bern. Dahinter folgen Nyon und Zürich. Ein Team von 30 IT-Mitarbeitenden hat die Mobiliar zudem in Vietnam engagiert.

Die Arbeit über Zeitzonen hinweg beschleunige die Entwicklung, sagt Kühne. «Gleichzeitig lernen wir viel über die interkulturelle Zusammenarbeit.»

## Freie Arbeitszeiten

Die stark gewachsene IT-Abteilung ist fast durchgängig agil organisiert. Die Teams planen ihre Prioritäten alle drei Monate. Da kommt es auch vor, dass einzelne Mitarbeitende kurzfristig den Standort wechseln. Die meisten sehen das laut ihrem Chef als Bereicherung und machen gerne mit. «Sie können mit Ausnahme einiger Pflichttermine zum Koordinieren arbeiten, wann und wo und wie sie wollen, solange sie die Arbeit erledigen.» Mit diesen flexiblen Modellen habe man beste Erfahrungen gemacht.

Alle Stellen werden gezielt auch als Teilzeitstellen ausgeschrieben. Nicht zuletzt darum,

damit Informatikerinnen angeworben werden können, die zum Beispiel nach einer Mutterschaft nicht wieder 100 Prozent arbeiten wollen. Generell sind Frauen in der IT immer noch massiv untervertreten. Kühnes Ziel ist es, trotzdem einen Frauenanteil von mindestens 20 Prozent hinzubekommen.

## Der Informatikchef

Thomas Kühne (49) ist seit Anfang 2019 Leiter IT der Mobiliar und Mitglied der Geschäftsleitung. Er hat an der ETH Zürich Informatik studiert und verfügt über eine Managementausbildung MBA. Er arbeitete in verschiedenen leitenden Funktionen für die beiden Grossbanken Credit Suisse und UBS sowie für die Versicherung Zurich. Vor der Mobiliar war er zuletzt als Informatikchef für die Zurich-Gruppe Deutschland tätig. Der gebürtige Sarganser lebt mit seiner Partnerin und seinen zwei Kindern in Zürich und pendelt mit dem Zug nach Bern. (ju)



Angehende IT-Spezialisten: Zwei Informatik- und eine Mediamatiklernende im Mobiliar-Hauptsitz in Bern. Fotos: PD

## Parlament will keine neue Stelle

**Lyss** Die Einführung der Betreuungsgutscheine für Kitas und Tagesfamilien gab an der letzten Lysser Parlamentssitzung einiges zu reden. Kritisiert wurde dabei nicht das neue kantonale System an und für sich, sondern die Umsetzung in der Gemeinde. Diese wird künftig für Prüfung, Administration und Berechnung der Tarife verantwortlich sein. Dies bedeutet einen Mehraufwand in der Verwaltung: Der Gemeinderat rechnet mit Mehrkosten von 214 000 Franken, wobei 60 000 Franken für die Schaffung einer zusätzlichen 50-Prozent-Stelle geplant waren.

Die personelle Aufstockung in der Verwaltung goutierte das Parlament nicht. Es verlangte, die neue Aufgabe mit den bestehenden Ressourcen zu bewältigen. Falls diese nicht ausreichen würden, könne man in zwei Jahren immer noch eine neue Stelle schaffen, sagte Daniel Gerber von der FDP, welche den Antrag stellte, auf die neue Stelle zu verzichten. Obwohl sich die Fraktionen SP/Grüne, EVP und BDP für die Stelle aussprachen, stimmte das Parlament am Ende mit 20 zu 15 Stimmen knapp für den Antrag der FDP. (sl)

## Mehr Prozente für den Gemeinderat

**Lyss** Das Parlament genehmigte an der Sitzung vom Montag eine Erhöhung der Stellenprozente für den Gemeinderat. Und zwar steigen diese ab nächstem Jahr von insgesamt 80 auf 120 Prozent – 10 Prozent mehr für jeden Gemeinderat. Basis für diese Forderung schaffte eine Motion der BDP. Die vier Gemeinderatsmitglieder würden weit mehr als die geforderten Arbeitsstunden leisten, heisst es dort drin. Der Gemeinderat rechnete nach – und kam zum Schluss, dass die Forderung berechtigt ist. Im Schnitt wurden die Netto-Sollarbeitszeiten in den vergangenen fünf Jahren in allen Ressorts um 20 Prozent überschritten.

«Alle, die Gemeinderat geworden sind, haben mir nach einiger Zeit gesagt, sie hätten nie geglaubt, dass dieses Amt so aufwendig sei», sagte Gemeindepräsident Andreas Hegg (FDP). Und mit den Jahren sei es nur noch aufwendiger geworden. «Wir sind kritischer geworden», so Hegg. Das Parlament konnte die Forderung nachvollziehen und votierte mit nur einer Gegenstimme für die Erhöhung der Prozente und damit der Entschädigung für den Gemeinderat. (sl)

# Jethro Tull und Patent-Ochsner-Special in der Bucht

**Spiez** Am vierten Seaside Festival vom 28. und 29. August 2020 sind erste internationale und einheimische Hauptacts bestätigt.

Das hatte nicht mal Herbert Grönemeyer bei seinem Auftritt im vergangenen August geschafft. «Eine normale Headlinershow bei einem Festival dauert 90 Minuten. Das ist ein ungeschriebenes Gesetz. Aber was ist schon normal, wenn Patent Ochsner auf der Bühne stehen? Die Band um Frontmann Büne Huber spielt am Freitag des Seaside Festival ein zweistündiges Set», so Booker Philippe Cornu.

Ihr unüblich ausgedehnter Gig bietet nicht nur genügend Platz für die alten und neuen Klassiker, «sondern lässt auch den Mu-

sikern genügend Raum für Soli. Und er gibt Büne Huber die Möglichkeit, die eine oder andere seiner legendären Geschichten zu erzählen.»

## Der Mann mit der Querflöte

Freunde des Wohlklangs dürften sich auf den grossen Namen des samstägliches Classic-(Rock-) Days freuen: Jethro Tull. Die britische Rockband ist seit 1967 unterwegs – bei vielen Bandmitgliedern ist eine Konstante geblieben, der legendäre Frontmann und Flötist Ian Anderson. Die jahrzehntelange Mu-

sikreise führte die Band unter anderem von Prog- über Folk-bis hin zu Hardrock.

Künstler mit Legendenstatus werden am Seaside-Samstag verschiedene auftreten: UB40 feat. Ali Campbell & Astro, die zu den wichtigsten Reggae-Bands aller Zeiten gehören, etwa. Einen unvergleichlichen 70er- und 80er-Jahre-Sound wird Phil Bates aufleben lassen: The Music of Electric Light Orchestra performed by Phil Bates & Band feat. The Berlin String Ensemble.

Kim Wilde feiert nächstes Jahr nicht nur ihren 60. Geburtstag:

## «Aber was ist schon normal, wenn Patent Ochsner auf der Bühne stehen?»

### Philippe Cornu

zum Fakt, dass die Band zwei statt wie üblich eineinhalb Stunden spielen wird

Die Britin, welcher 1981 der grosse Durchbruch gelang, befindet sich auch auf ihrer «Greatest Hits Tour» und bringt am Ufer des Thunersees ihre Klassiker wie «Kids in America» oder «Cambodia» zu Gehör.

Getreu dem Motto «Ehre heimisches Schaffen» holen die Organisatoren Philippe Cornu und Sacha Altermatt auch Oberländer an Bord: Am Samstag werden die Thuner Rocker The Souls ihr neues Album vorstellen. Ein Heimspiel werden in der Bucht auch Halunke um Frontmann Häni haben. Sie feiern 2020 ihr

zehntes Wiegenfest – und spielen am Freitag, der für Schweizer Sound und solchen der poppigeren Art reserviert ist.

Ein Wiedersehen wird es dann mit der jüngsten Schweizer Mundartgeneration geben: Hecht, unlängst im ausverkauften Hallenstadion gefeiert, eröffneten bereits das allererste Seaside Festival 2017. Zudem soll der deutsche Reggae-Künstler Gentleman für positive Stimmung in Spiez sorgen. «Weitere Bands werden in Kürze bekannt gegeben», so die Festivalmacher aus der Stadt Bern.