

HR im Zeitalter von AI

Treiber der Transformation oder bloss Zuschauer?

Susanne Zörjen, AXA Versicherungen Schweiz

11. Juni 2026

People.Tech.Connect

Seit November 2021:

Leiterin Personalentwicklung @ AXA Versicherungen CH

Seit Februar 2008:

Verschiedene Berater- und Führungsrollen
@ AXA Versicherungen CH / AXA Gruppe F

Ausserdem:

Marketing Erfahrung im Handel und der Konsumgüter-Industrie

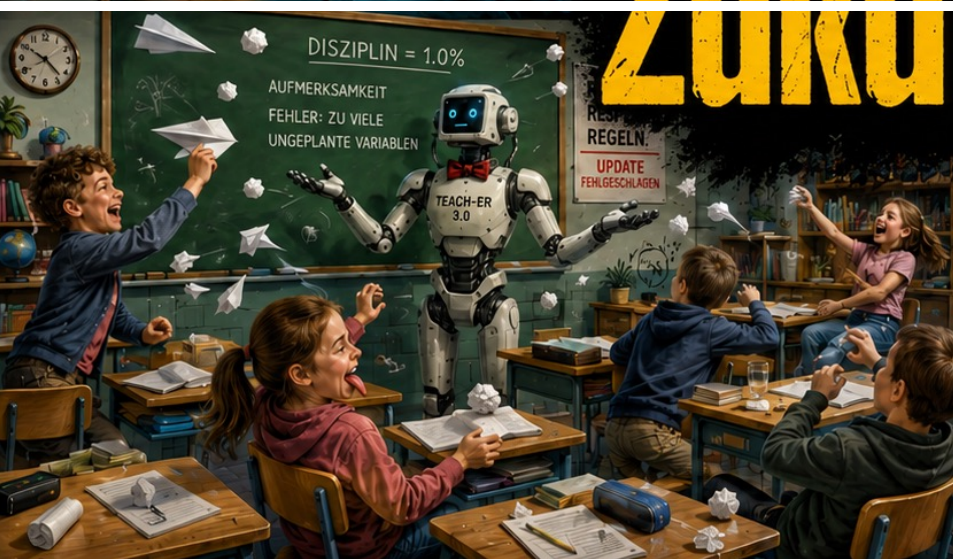


Susanne Ziörjen

Meine Leidenschaft gilt der Weiterentwicklung von
Menschen.Prozessen.Organisationen.

HR im Zeitalter von AI

Treiber der Transformation oder bloss Zuschauer?



Zukunft...?

AI ist viel mehr als ein IT Projekt.

AI verändert Arbeit.



Zusammenarbeit



Entscheidungen



Kompetenzen



Organisation

HR im Zeitalter von AI

GESTALTER

Treiber der Transformation!

Spannungsfelder der AI Transformation.

Geschwindigkeit

VS.

Orientierung

Security

VS.

Experimentierfreude

Effizienz

VS.

Menschlichkeit

Automatisierung

VS.

Verantwortung

Genau deshalb braucht es HR.

Orientierung ?!

Was darf ich?

Welche Tools nutze ich?

Was passiert mit meiner Rolle?

Welchen Inhalten kann ich vertrauen?



Wie funktioniert die Zusammenarbeit?

Welche Skills brauche ich?

Wie bleiben wir sicher?

Wie bleiben wir menschlich?

Handlungsfelder HR.



Strategische Arbeitskräfteplanung

Unternehmensstrategie verbinden
mit FTE Demand



Kultur und Gesundheit

Zusammenarbeit, Resilienz



Kompetenzen

Skill-Bedarf Mitarbeitende und
Führungskräfte



Governance

Rahmen & Verantwortung



Change und Kommunikation

Klare Kommunikation



Handlungsfelder HR.



Strategische Arbeitskräfteplanung

- Einheitliche Methodik
- Systematisches Vorgehen
- wiederkehrend

Finance Business



Kultur & Gesundheit

- Agile Arbeitsweise
- Empowerment
- PLAY! Haltung
- Daring Culture –
psychologische Sicherheit

Business



Kompetenzen

- Kompetenz-Framework
- Zielgruppen (Leader, Spezis,
alle)
- Mapping Lernangebote
- Identifikation Gaps
- Verantwortlichkeiten

Business



Change und Kommunikation

- Bereichsübergreifendes
Change Team
- Change Story
- Change- und
Kommunikationsplan nach
Zielgruppen

Comms Business



Governance

- Verantwortlichkeiten
- Welche Tools
- Ethik

Security Legal& Compl IT

Anpassungsfähigkeit ist die Schlüsselkompetenz der AI-Transformation.

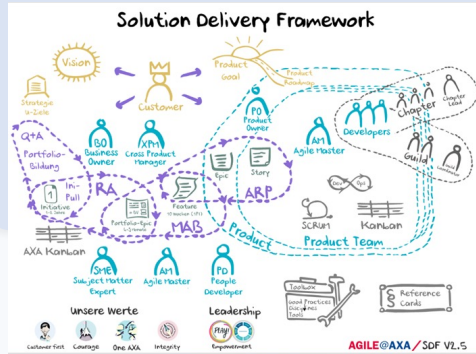
Anpassungsfähigkeit muss trainiert, ermöglicht und geführt werden.

Kontinuierliche Kulturarbeit.

Agile Arbeitsweise

Seit 2016

- Crossfunktionale Teams
- Agile Rollen auch im Business (Product Owner, People Developer, Agile Master)
- Rollierende Projektportfolio-planung
- Retros,...



Empowering Leadership

Seit 2021

- Einheitliches Leadership-Verständnis
- Im Fokus steht die Potential-Entfaltung der Mitarbeitenden
- Entscheide werden dort gefällt, wo Knowhow liegt

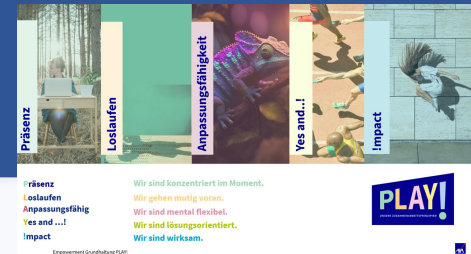


PLAY! Zusammenarbeit

Seit 2021

Zusammenarbeitsprinzipien:

- Präsenz
- Loslaufen
- Anpassungsfähigkeit
- Yes, and
- Impact!



Jahrelanges Trainieren des “Anpassungs”-Muskels !

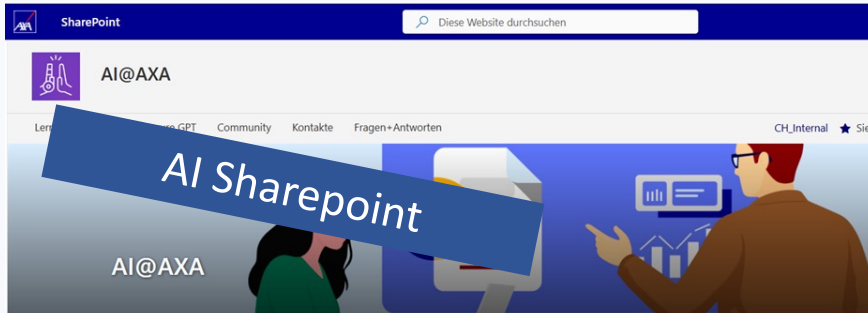
Neugier.

Experimentier- Freude.

Datum	Zielgruppe	Thema/Inhalt	Kanal	Bemerkungen	Verantwortlich	Kommentare
Anfang März	Alle MA (inkl. AD)	Ankündigung «Week for Growth»	DNE-News, verlinkt in AXA Update	Intranet-Banner und Agenda-Eintrag in AXA Update	Newsroom	
12.03.2026	Alle MA (inkl. AD)	Spotlight Katrin Brauerwarth an IVD im Bundeshaus zu KI (Spotlight)	AXA Update	Industrie/Inhalte Thema: Frauen & KI	Newsroom	Ziel des Kanals: Fragen und Antworten liefern, Einträge
Anfang April	Alle MA (inkl. AD)	Lancierung neuer Video-Engage-Kanal AI@AXA				
Anfang April	Alle MA (inkl. AD)	Reminder: Daten (Was darf ich im)				
Ende April / Anfang Mai	Alle MA (inkl. AD)	Vorstellung AI@AXA	AXA Update		Newsroom	Ziele & Möglichkeiten zur Unterstützung/Mehrwertung unserer Leute aufzuzeigen (Weg zur Stärkung des Vertrauens unserer MA in AI bei) Ergänzt mit hands-on Showcase Videos von MA z.B. aus Komplexschaden, ID, etc. zu MA. Unseren MA das Potenzial & Mehrwert der UC für das Unternehmen aufzeigen – durch 3-min Videos, die Fortschritte der einzelnen UC feiern und bei denen unsere MA Fragen stellen können. Mehrwert von SecureGPT & Copilot Chat anhand Anwendungsfällen hervorheben, erläutern, weshalb gewisse Features nicht gehen und aufzeigen, wie wir alle unsere MA bestmöglich unterstützen können. https://www.axa.ch/securegpt

AI
Kommunikationsplan

AI Peer-to-Peer
Lernevents



Künstliche Intelligenz (KI) ist längst keine ferne Vision mehr, sondern wird ein immer wichtiger Bestandteil in unsere unterstützt uns, innovative Lösungen zu finden, unsere Kundinnen und Kunden noch besser zu betreuen und effizient

Lernberei- tschaft.

HR als Role Model

Wir müssen alte Muster aufbrechen, damit uns das gelingt!

HR als Role Model.



Data & AI Literacy

Grundlegendes Verständnis von AI-Technologien und deren Möglichkeiten



Sichtbare Use-Cases im eigenen Arbeitsalltag

HR Prozesse führen zu höherer Kundenzufriedenheit



Starke Haltung zu verantwortungsvoller AI

Verantwortungsvoller AI-Einsatz und Vertrauensaufbau

HR muss nicht Data-Science Abteilung sein — aber HR muss AI-urteilsfähig werden.



AI

AUTOMATISIERUNG

PREDICTIVE ANALYTICS

PROZESS-OPTIMIERUNG

DATENGETRIEBENE ENTSCHEIDUNGEN

ORGANIGRAMM



HR
WO IST UNSERE ROLLE?

WEITERBILDUNGS-PLAN 2024



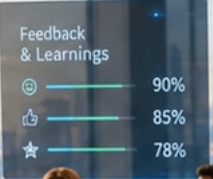
PRINZIPIEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE AI



- AI Grundlagen
- Prompt Engineering
- Datenkompetenz
- Ethik & Verantwortung
- Change Management

AI ASSISTANT

Ich unterstütze bei Analysen, Insights und Prozessen.



Herausforderungen.

HR ist oft nicht als Innovationsfunktion aufgestellt

Fehlende Daten- und AI-Kompetenz im eigenen Team

Es fehlt oft ein klares Narrativ für die eigene Rolle



Angst vor Fehlern besonders hoch aufgrund sensibler Daten

HR-Systemlandschaften sind häufig fragmentiert, Daten-Silos

HR Business Cases rechnen sich nicht

HR als Gestalterin der AI-Transformation.

01

Orientierung schaffen

In Zeiten von totaler Unsicherheit Strukturen, Verbindlichkeiten und Dialogmöglichkeiten schaffen

02

Anpassungsfähigkeit aktiv begleiten

Mitarbeitende und Organisation aktiv in der Anpassungsfähigkeit trainieren

03

Role Model sein

Sich selbst mit AI auseinandersetzen, experimentieren und lernen

Gestalter oder Zuschauer?

Die Entscheidung liegt in unserer Hand.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!