

# Ledelsesutfordringer i skjæringspunktet mellom maskin og menneske

Manifestasjon 2017

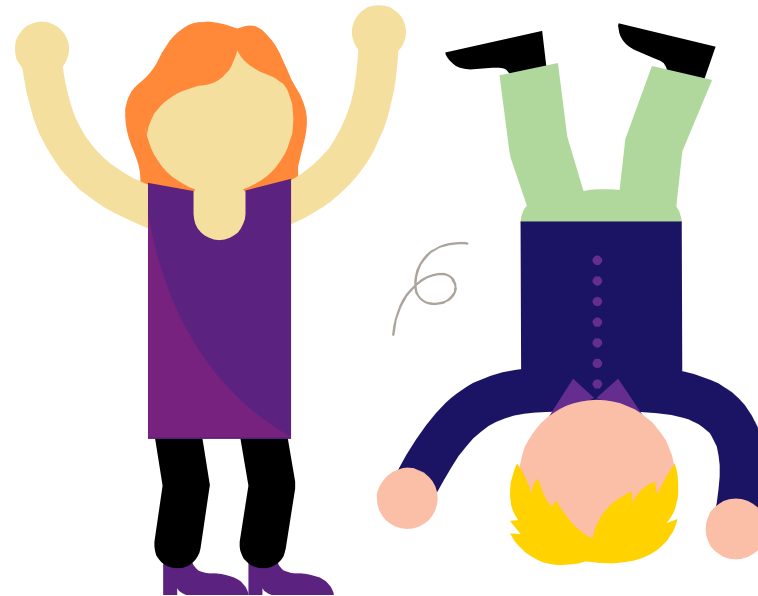
Vera Sønsthagen

Leder Utredning Norge i Gjensidige Forsikring



# Agenda

- Gjensidige
- Bakgrunn
- Digitalisering og automatisering
- Utfordringer
- Læringspunkter





fra



til





Konsernsjef Helge Leiro Baastad i Gjensidige legger frem resultat for andre kvartal. Foto: Mikaela Berg

**Nyheter** Finans

## Verdensrekord i skadeoppgjør

Gjensidige har - i likhet med andre finansselskaper - trappet kraftig opp på investeringer i digitalisering og it det siste året. Baastad startet jakten på 40 nye it-hoder i april. Selskapet har allerede kommet langt innen digitalisering, og har lansert [en helteknologisk skade- og takseringsprosess ved bilskader](#).

**Les også:** [Gjensidige vil kaste ut konsulenter og hente inn «it-hoder»](#)

Nå mener selskapet at de har satt verdensrekord i raskt skadeoppgjør, og går for en notering i Guinness rekordbok.

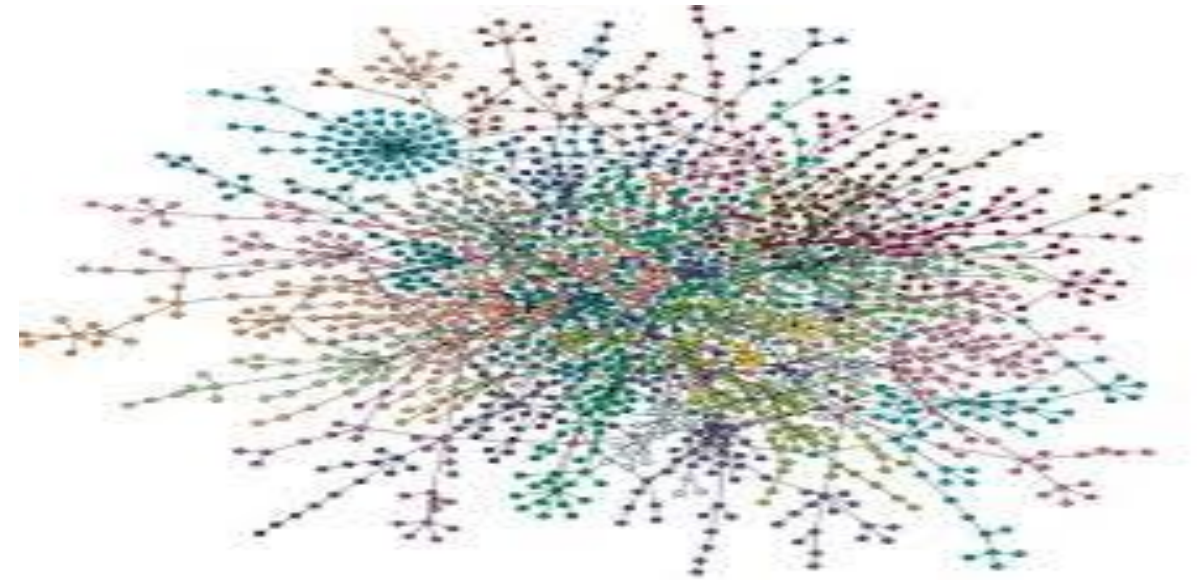
-Tidligere hadde det amerikanske forsikringsselskapet Lemonade rekorden på tre sekunder. De utfordret resten av forsikringsbransjen til å ta rekorden. Og Gjensidige har nå tatt den, sier Leiro Baastad.



**fra**



**til**





# Å lede prosessen

- Forankring av strategiske valg
  - Hva skal dette løse ?
  - Hvilke prosesser er involvert?
  - Er beslutningen og strategien forankret hos alle involverte?
  - Hva må til
  - Fra hvem?



## Santa Maria del Fiore-katedralen



## Fru Justitia





# Å lede kreative prosesser

- Fleksibilitet,
- Prøving og feiling
- Utvikling av ny kompetanse
- Hvordan utnytte medarbeidernes beste, omfordeling av arbeidsoppgaver
- Motivasjon og ærlighet
- Hvordan holde trykket oppe
- Hvordan levere, utvikle og endre på en gang





# Etikk og moral

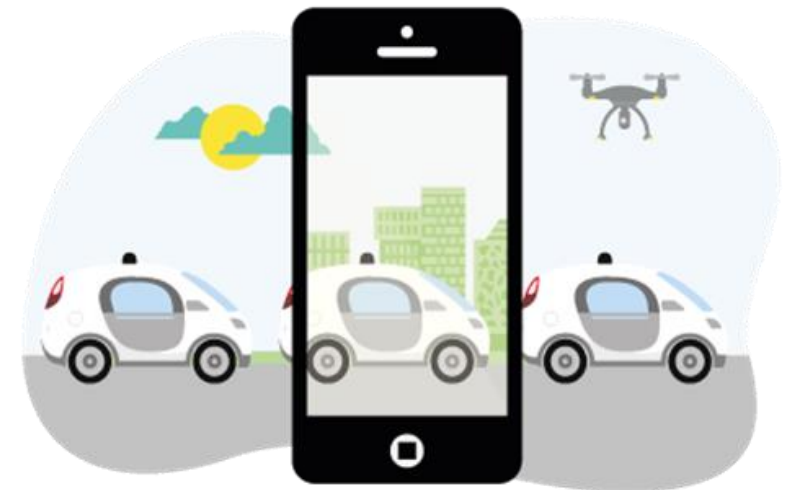
- Kan vi bruke webdata i de analytiske modellene våre?
- Er sosiale media å anse som offentlig tilgjengelig informasjon i denne sammenheng?
- Er det riktig å bruke private facebookprofiler for å finne informasjon i en utredning om kundene våre?
- Hva kan vi bruke av data fra IOT?





## Det aller, aller morsomste

- Evne til etisk refleksjon
- Kreativ intelligens
- Empati
- Sammenstilling av informasjon på tvers av domener



# Å lede i endring...

