



NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

„HR im digitalen Reality Shift: KI-Chatbots, Metaverse & neue Lernwelten“

FORUM-V Trends
11. Juni 2026

Wer wir sind.



Yvonne Kollei

Co-Leaderin Human Resources

 0911 531-1596

 Yvonne.Kollei@nuernberger.de



Stefan Füllemann

Referent Learning & Development

 0911 531-1078

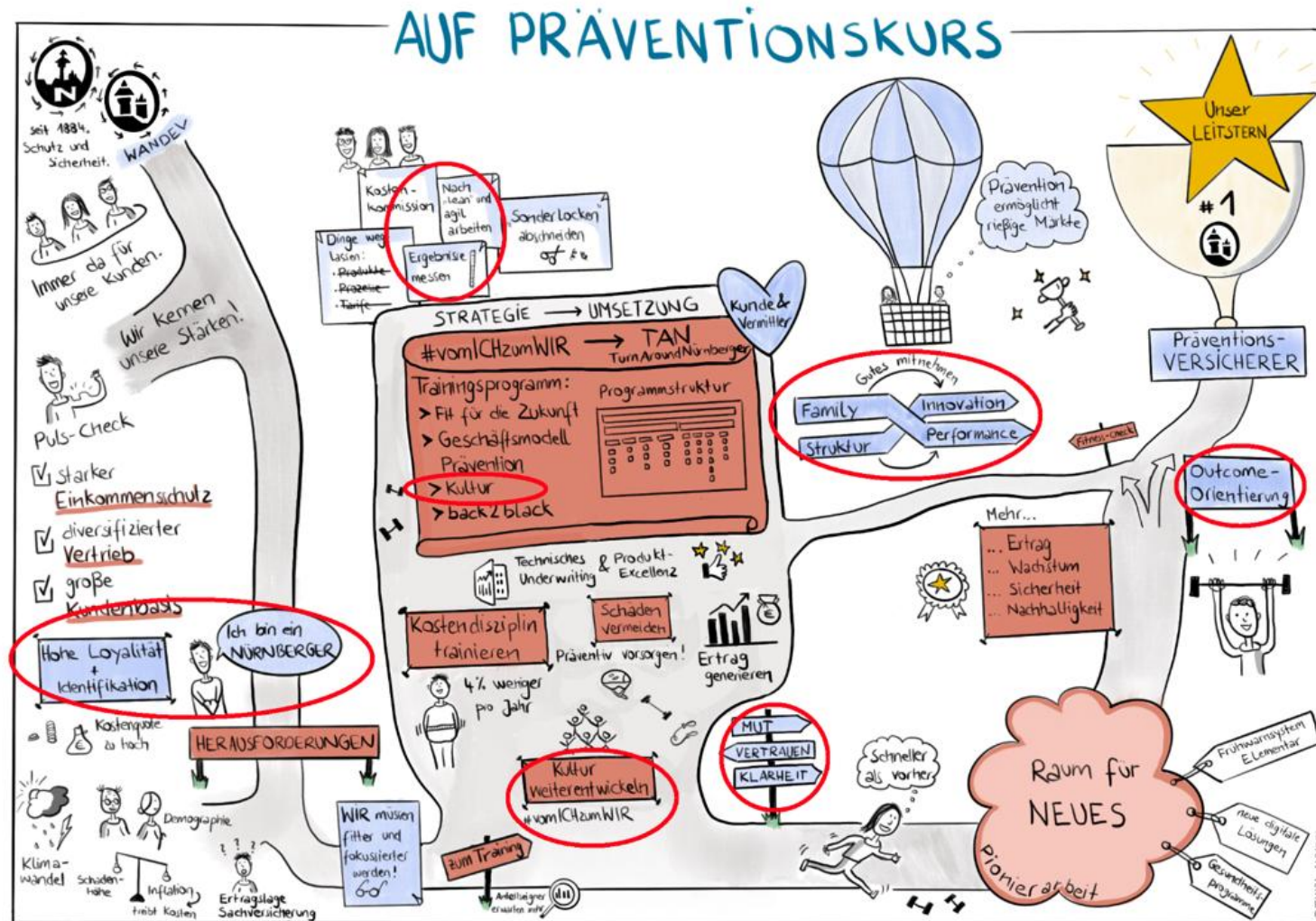
 Stefan.Fuellemann@nuernberger.de

Vernetze dich gerne mit uns auf **LinkedIn!**

Der Kontext. Mittelständischer Versicherer auf Präventionskurs.



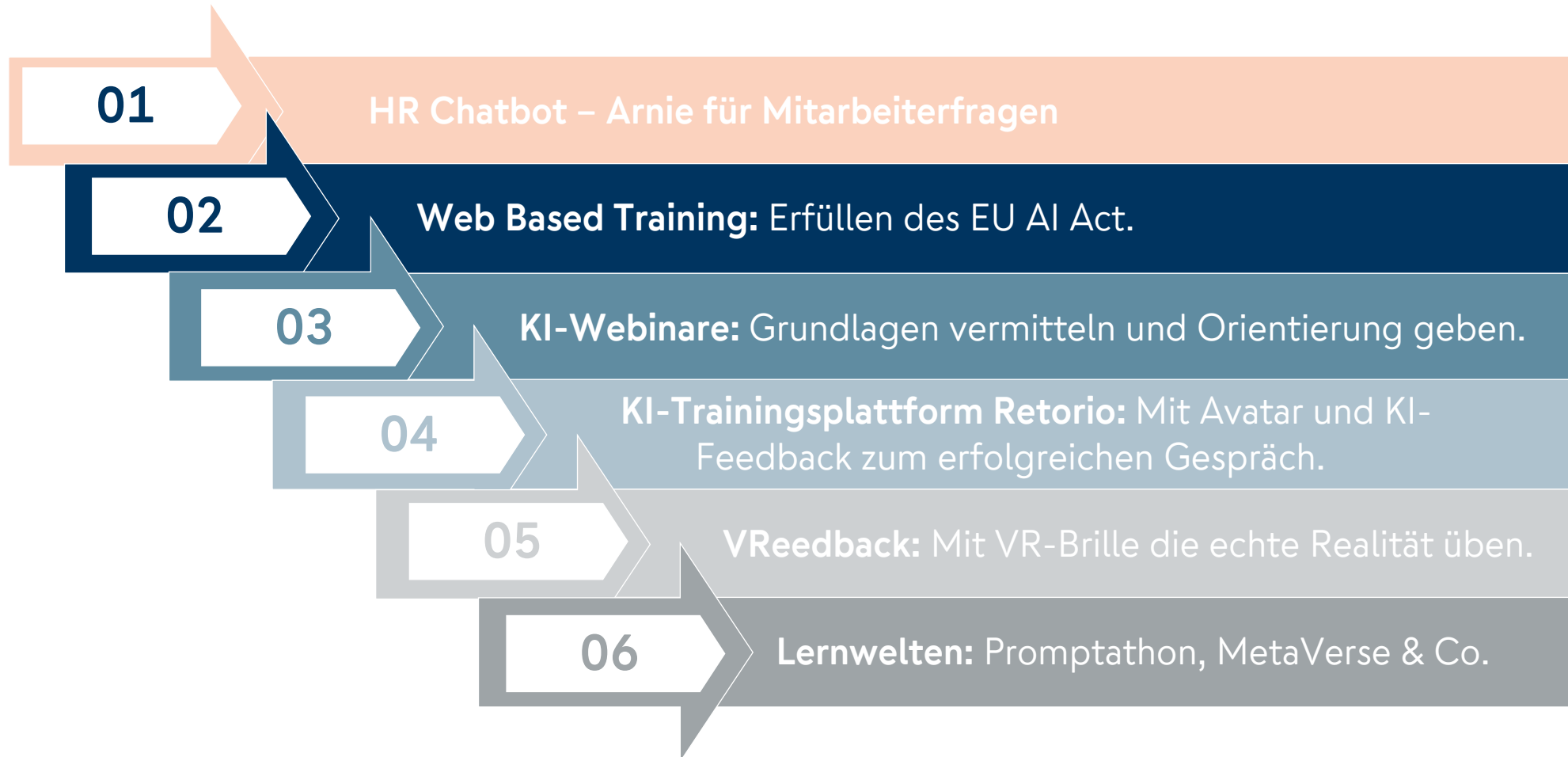
Der Strategieprozess #vomICHzumWIR umfasst 4 Aspekte: Effizienz, Profitabilität, Geschäftsmodell und Kultur.



***„59 % der Mitarbeitenden haben Angst davor,
durch KI ihren Job zu verlieren.“***

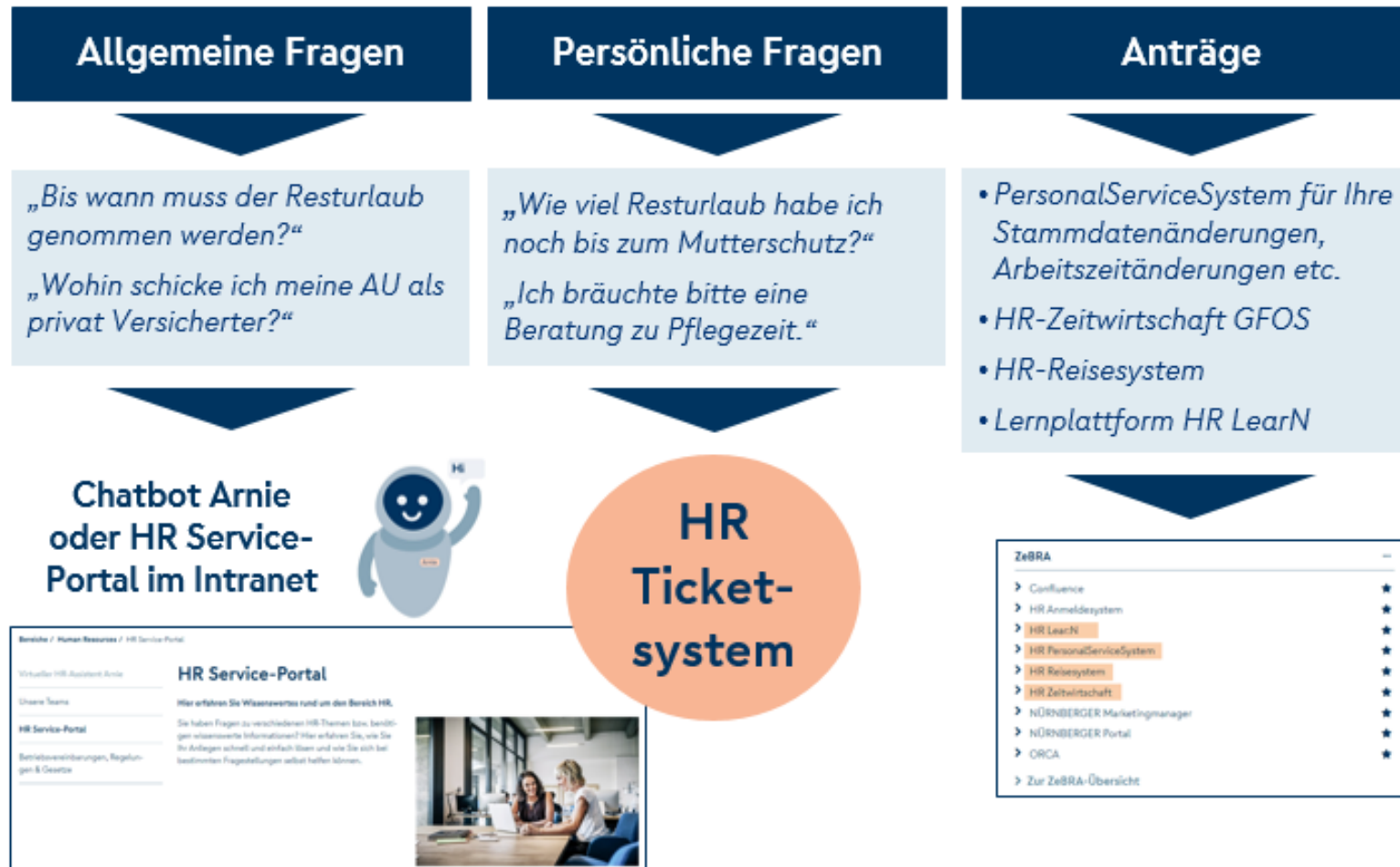
Quellen: EY European AI Barometer 2024

Konkrete HR KI Use Cases.



Status Quo. Wie werden wir als HR Bereich kontaktiert?

Arnie als Navigationshilfe in den HR-Systemen:



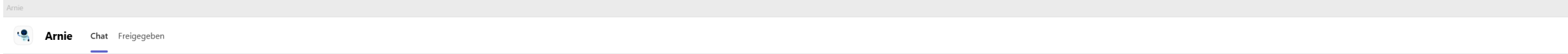
Was wird gefragt.

Top 10 Themen für Bot / Agent Arnie im Monat May 2026:

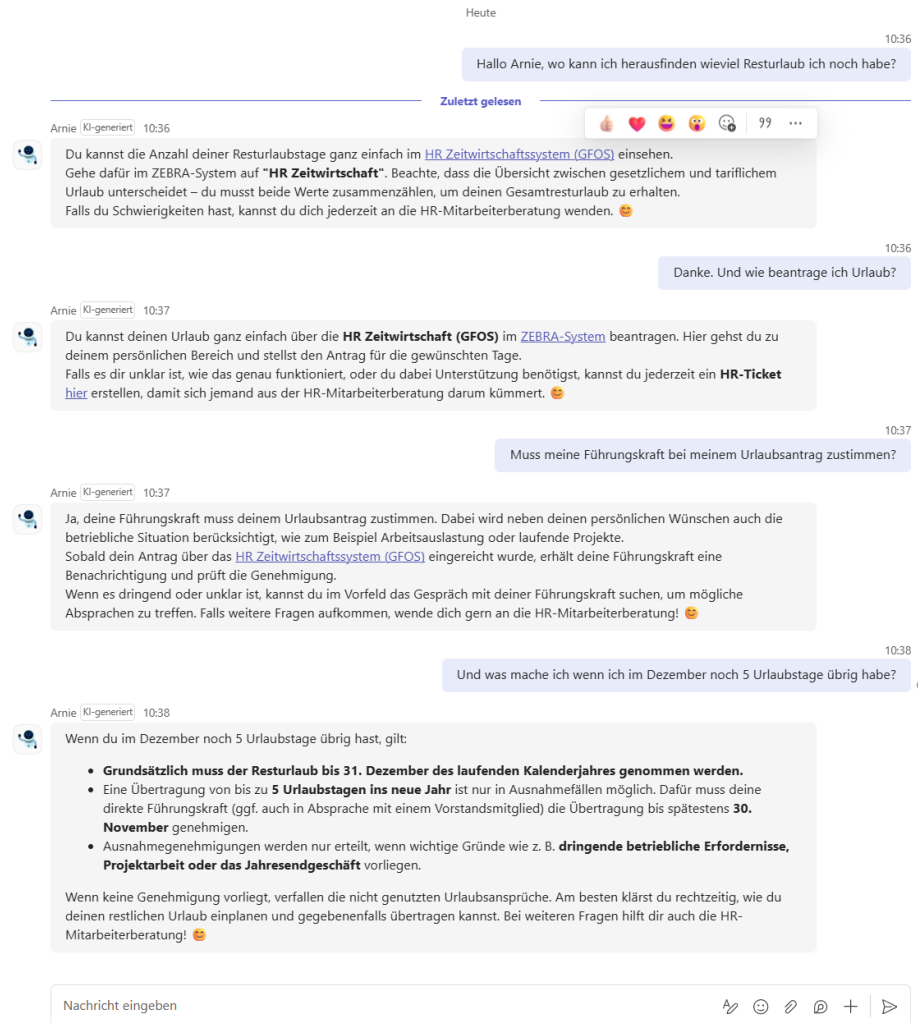
Modus: Schnell | Kosten: 0.000152 EUR | Tokens gesamt: 7634

Themen	Anzahl
Arbeitszeitregelungen, Gleitzeit und Anwesenheitsquote	 86
HR-Prozesse, Verträge, Kündigung und Bescheinigungen	 80
Urlaub, Gleittage und Sonderurlaub bei Abwesenheit	 79
Vergütung, Maigratifikation, Mehrarbeit und Zuschläge	 71
Zeitwirtschaftssystem GFOS und Erfassung von Zeiten	 63
Mitarbeiterbenefits, Ausbildung, Weiterbildung und Programme	 46
Zeitwertkonto, Lebensarbeitszeitkonto und NZK-Verwaltung	 39
Mobiles Arbeiten, Homeoffice und Dienstreisen	 39
IT-Zugriffe, Intranet, VPN, Tools und Technik	 34
Parken, Gebäudeinfrastruktur und sonstige Organisationsthemen	 30

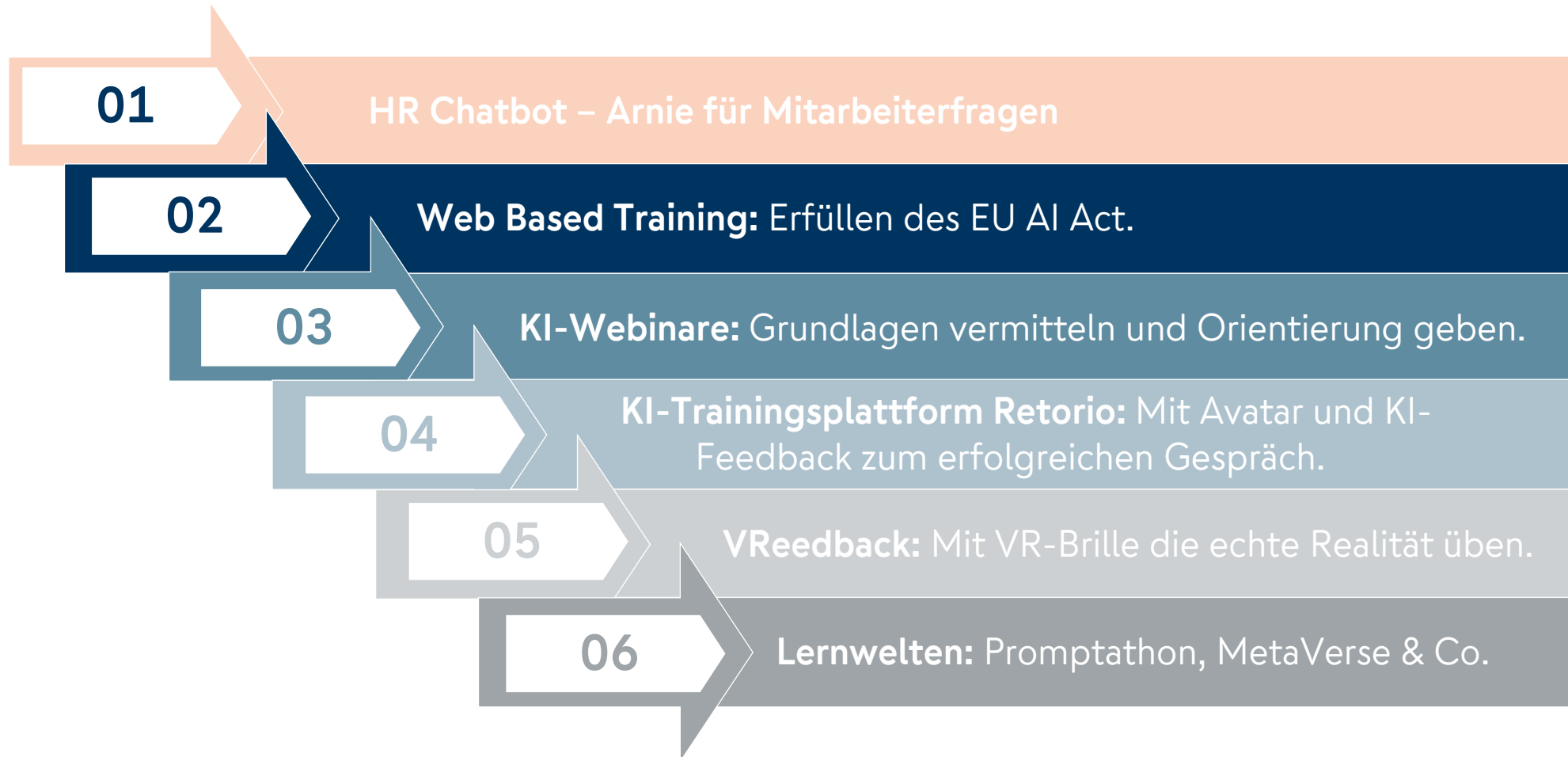
Unser HR-Chatbot Arnie beantwortet Mitarbeiterfragen.



Arnie ist eine Chatbot Anwendung, die in Teams eingebunden ist und somit die Kolleginnen und Kollegen in der Mitarbeiterberatung in HR entlastet. Einfache Fragen können dort schnell, 24/7 beantwortet werden. Dafür wurde der Chatbot von erfahrenen HR-Kollegen trainiert und mit Daten und Informationen gefüttert.



Konkrete HR KI Use Cases.



Beispiel „KI-Impuls“.

Was?

- Regelmäßiges Webinarformat.

Wozu?

- Thema KI ins Bewusstsein bringen.
- Abbau von Berührungängsten.
- Transfer in die Praxis.

Erfahrungswerte

- Sehr positives Feedback.
- Nachfrage nach „Mehr“.
- Aufteilung nach Innen- und Außendienst sinnvoll.

Beispiel „Retorio“.

Was?

- KI-gestützte Trainingsplattform für Gesprächssimulationen.
- 24/7 verfügbar.
- Training im geschützten Raum.

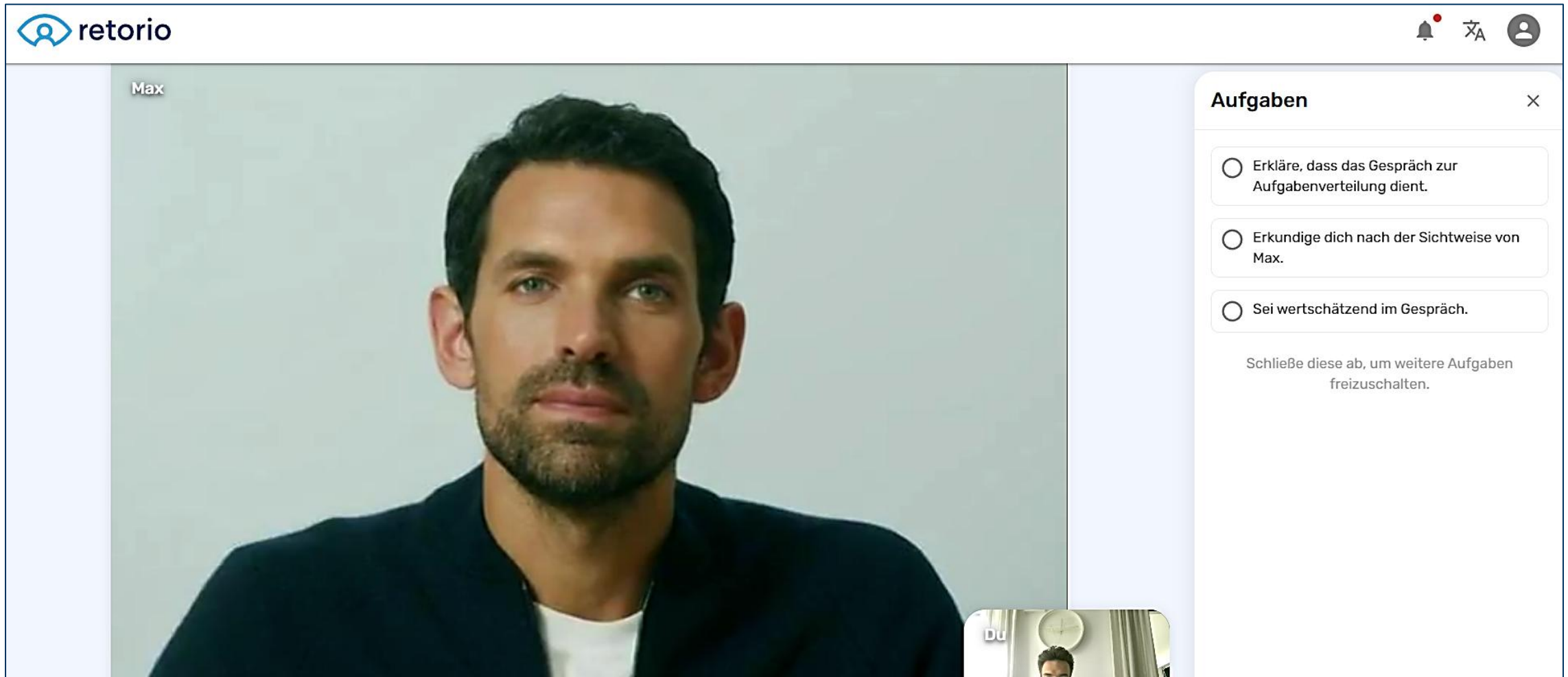
Wozu?

- Effektive Vorbereitung auf die reale Situation.
- Zielgruppen: Innen- und Außendienst sowie Führungskräfte.
- Fundiertes Feedback inklusive Handlungsempfehlungen für den Lerner.

Erfahrungswerte

- Viele Ideen zur Aktivierung der Lerner notwendig.
- Nachfrage aus dem Haus steigt.

Beispiel „Retorio“: Gesprächsführung.



The screenshot shows the Retorio interface. On the left, a video call window displays a man with dark hair and a beard, wearing a dark jacket over a white shirt. The name "Max" is visible in the top left corner of the video window. In the bottom right corner of the video window, there is a small inset window showing a person labeled "Du" (You) in a room with a clock on the wall. On the right side of the interface, there is a panel titled "Aufgaben" (Tasks) with a close button (X) in the top right corner. The panel contains three tasks, each with a radio button:

- Erkläre, dass das Gespräch zur Aufgabenverteilung dient.
- Erkundige dich nach der Sichtweise von Max.
- Sei wertschätzend im Gespräch.

Below the tasks, there is a note: "Schließe diese ab, um weitere Aufgaben freizuschalten."

Beispiel „Retorio“: Gesprächsauswertung.

65% **GESAMTBEWERTUNG**

60% **ANGEWANDTES WISSEN**
50% 75%

50% **AKTIVES ZUHÖREN**

75% **EMPATHIE**

67% **SELBSTBEWUSSTSEIN**

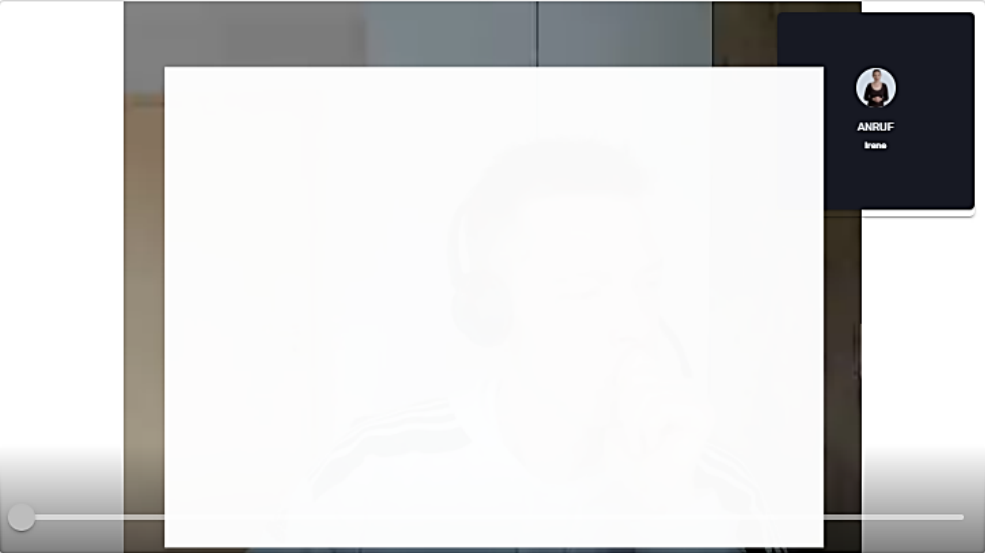
75% **PERSONENORIENTIERTE KOMMUNIKATION**

Angewandtes Wissen bedeutet, das Richtige nicht nur zu wissen, sondern es auch richtig anzuwenden.

Anfang
Teilweise gemeistert

Hauptteil
Gemeistert

Ende
Verbesserbar



00:03
Beginne Gespräche stets mit einer freundlichen Begrüßung, um eine positive Gesprächsatmosphäre zu schaffen und das Vertrauen des Gesprächspartners zu gewinnen.

00:03
Nenne deinen vollständigen Namen, um Vertrauen aufzubauen und einen professionellen ersten Eindruck zu hinterlassen.

Beispiel „VRfeedback“.

Was?

- VR-Training für Präsentation, Kommunikation und Rhetorik.
- Echtzeitsteuerung des Publikums durch Trainer.
- Kombination aus Virtual Reality und KI-Feedback.

Wozu?

- Verbesserung von Präsentations- und Kommunikationsfähigkeiten.
- Training von Interaktion und Störungen mit dem virtuellen Publikum.

Erfahrungswerte

- Realistische Trainingssituation mit echtem Stresslevel.
- Verfügbarkeit der VR-Brille und Einweisung im Vorfeld erforderlich.

Beispiel "VReedback": Gesprächssituationen.



Beispiel „GenAI-Weeks inklusive Promptathon.“

Was?

- 2 Wochen im Oktober 2025.
- 20 Veranstaltungen und Formate zur Beteiligung und Aktivierung.
- Promptathon mit 4 praxisnahen NÜRNBERGER Challenges.

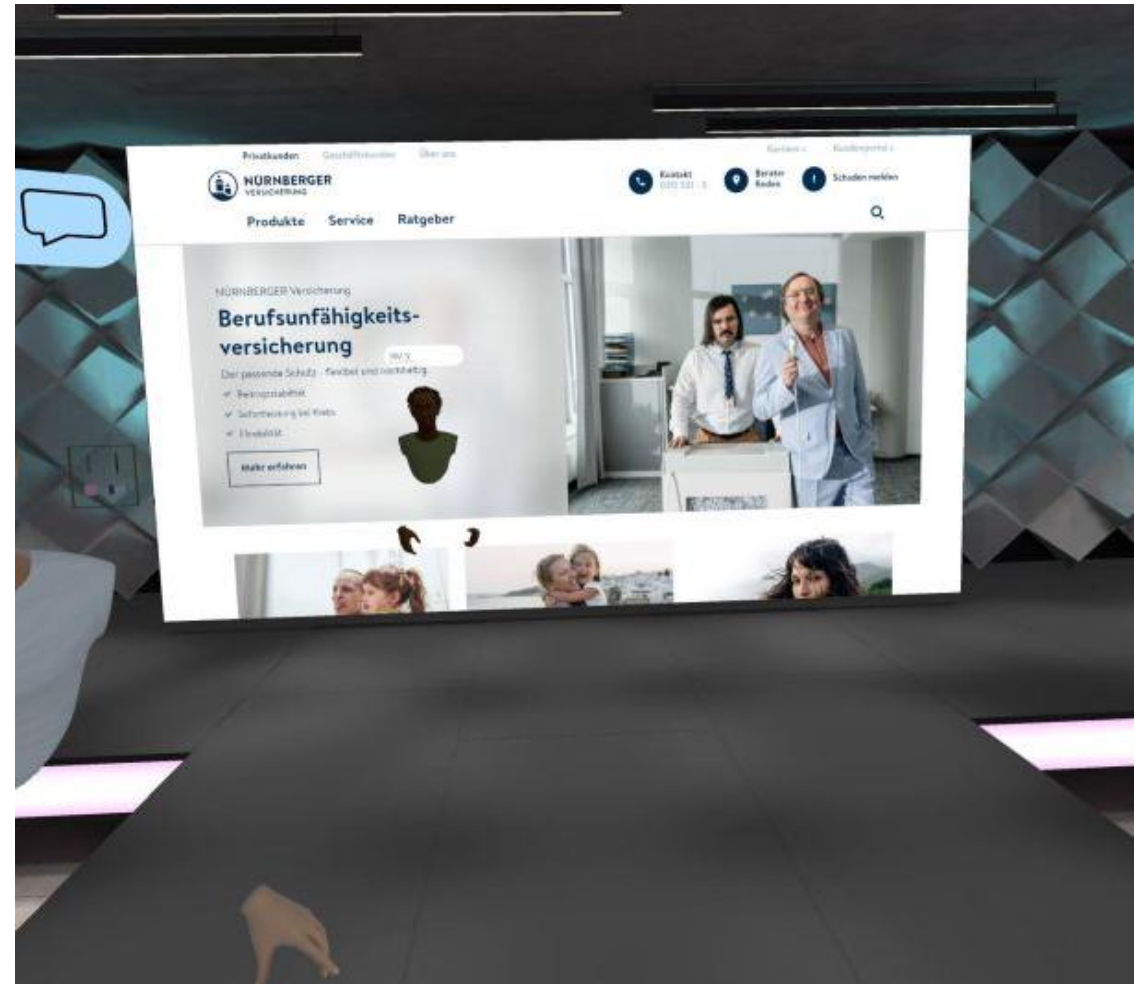
Wozu?

- Berührungängste abbauen.
- Konkrete Mehrwerte erleben.
- Freude am Thema „entfachen“.

Erfahrungswerte

- 2.000 Menschen in der NÜRNBERGER aktiviert und beteiligt.
- 2.119 Teilnahmen aus 150 Organisationseinheiten.

Beispiel „Lernen im MetaVerse“.



Ihre Fragen gerne gleich im Rahmen der Diskussionsrunde.

