

Die Autoren der Studie «Touchpoint reloaded»



DR. RETO REY

Dr. Reto Rey forscht seit 2014 am Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern – Wirtschaft und ist Dozent im Kompetenzzentrum «Financial Services». Davor arbeitete er während neun Jahren in verschiedenen Bereichen bei der Neuen Aargauer Bank. Er hält einen Master in Volkswirtschaft von der Universität Bern und hat sein Doktorat am Institut für Banking & Finance der Universität Zürich abgeschlossen. Er ist Autor verschiedener Studien und auf die Analyse von Forschungsdaten spezialisiert.



SOPHIE HUNDERTMARK

Nach Stationen in der Industrie und in Agenturen gehörte Sophie Hundertmark zu den ersten Masterstudentinnen in der Schweiz, die zu Chatbots forschen. Seit 2021 promoviert sie an der Universität Fribourg zur Kombination von Conversational AI, Fuzzy Logic, Ethic und Large Language Models (LLMs). Dazu arbeitet sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin und Dozentin am Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern. Sophie Hundertmark verfügt über langjährige Erfahrungen als Beraterin für die strategische Begleitung sowie Umsetzung von AI- und Chatbot-Projekten. Zudem berät sie Unternehmen zum (ethisch-) verantwortungsvollem Umgang mit Generative AI, ChatGPT und ähnlichen AI-Systemen. In diesem Zusammenhang sorgt sie für einen regelmässigen Austausch zwischen Akademie und Praxis zu allen Themen der AI-getriebenen Conversational Automation.