

Leipziger Konferenz
**„Qualitätsmanagement im Versicherungsunternehmen -
Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kosteneffizienz“**
12. und 13. Juni 2007

Dienstag, 12. Juni 2007

11.00 Uhr *Beginn des ersten Konferenztages*

Begrüßung und Moderation

Marko Heise

Bereichsleiter Forschung & Entwicklung, Versicherungsforen Leipzig

**Ausgewählte Aspekte eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements in der
Schadenregulierung**

Michael Praetorius

Betrieb-Schaden-Management, Gothaer Allgemeine Versicherung AG

ca. 13.00 Uhr *Mittagspause*

**Qualitätsmanagement im ERGO Kundenservice – Vier integrierte
Bausteine zum Erfolg**

Katharina Hölzer

Kundenservice Steuerung, ERGO Versicherungsgruppe AG

**Qualitäts- und Beschwerdemanagement am Beispiel der Swiss Life
Deutschland**

Michael Speck

Kundenservice-Qualitätsmanagement, Swiss Life Deutschland

**Kundenorientierte Serviceprüfung - Rating zum Maklerservice bei der
Janitos Versicherung AG**

Stephan Oetzel, Mitglied des Vorstandes, Janitos Versicherung AG

Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer, ServiceRating GmbH

ca. 18.00 Uhr *Ende des ersten Konferenztages*

19.30 Uhr *Gemeinsames Abendessen*

www.versicherungsforen.net/qm

Mittwoch, 13. Juni 2007

9.00 Uhr *Beginn des zweiten Konferenztages*

Kommunikation zur Qualitätssicherung in der Kundenbeziehung

Dr. Thorsten Hofmann

Geschäftsführer, PRGS Public Affairs Crisis Communication

Helsana Firmenkunden - Auf dem Weg zur Business Excellence mit EFQM

Miguel Mutti

Leiter Qualitätsmanagement Firmenkunden, Helsana Versicherungen AG

ca. 12.00 Uhr *Mittagspause*

Qualitätsmanagement in Kooperationen (Arbeitstitel)

Andreas Dombrowski

Leitung Kundenservice, arvato direct services

Performance Excellence - von der Servicequalität zum ganzheitlichen Managementsystem

Dirk Kohlenberg

Chief Controller, Group Controlling Services, Strategy and Performance Excellence
Hannover Rückversicherung AG / E+S Rückversicherung AG

ca. 16:00 Uhr *Abschluss und Feedback*

Ansprechpartnerin:

Marlene Keßler

Telefon: 0341 / 12 455 13

Fax: 0341/ 12 455 99

E-Mail: kessler@versicherungsforen.net