



Leipziger Konferenz

**Qualitätsmanagement
im Versicherungsunternehmen -
Steigerung der Kundenzufriedenheit
und Kosteneffizienz**

12. - 13. Juni 2007 in Leipzig

Eine Veranstaltung der

**Versicherungsforen Leipzig**
Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH

www.versicherungsforen.net/qm

Der Aspekt der "Qualität" rückt im Zuge der verstärkten Kundenorientierung zunehmend in den Fokus der Versicherungsunternehmen. Viele Versicherer haben die Kundenzufriedenheit und -bindung als Wettbewerbsfaktoren erkannt und sehen hier die Möglichkeit, durch geeignete Qualitätsmanagement-Maßnahmen gleichzeitig die Kostenseite zu entlasten. Beide Aspekte setzen jedoch voraus, dass im Unternehmen - angefangen von der Geschäftsführung über alle Hierarchiestufen hinweg - ein Qualitätsbewusstsein vorhanden ist bzw. gefördert werden muss.

Seit einiger Zeit beschäftigen wir uns mit dem Themenbereich des Qualitätsmanagements, unter anderem in Forschungsprojekten gemeinsam mit Praxisunternehmen und innerhalb der verschiedenen User Groups.

Am 12. und 13. Juni 2007 veranstalten wir die Konferenz "Qualitätsmanagement im Versicherungsunternehmen - Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kosteneffizienz", in der wir das Thema aus verschiedenen Perspektiven beleuchten möchten. Durch Fachvorträge aus Versicherungs- und Dienstleistungsunternehmen soll ein aktiver Erfahrungsaustausch zu aktuellen Konzepten und Lösungen im Rahmen des Qualitätsmanagement ermöglicht werden. Die Konferenz richtet sich insbesondere an die Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Betriebsorganisation, Kundenmanagement, Marketing sowie aus tangierten Bereichen.

Wir laden Sie sehr herzlich am 12. und 13. Juni 2007 nach Leipzig ein, um im Kreise der Referenten und Teilnehmer gemeinsam über die Gestaltungsparameter des Qualitätsmanagement im Versicherungsunternehmen zu diskutieren.

Am Abend des ersten Konferenztages laden wir Sie außerdem gerne zu einem gemeinsamen Abendessen ein, bei dem der gegenseitigen Gedanken- und Erfahrungsaustausch fortgeführt werden kann.

Agenda

12. Juni 2007

Beginn: 11:00 Uhr

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

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

Ende: ca. 18:00 Uhr

*anschließend gemeinsames Abendessen
im Panorama Tower 120m über Leipzig*

13. Juni 2007

Beginn: 9:00 Uhr

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

Qualitätsmanagement bei einem Dienstleister der Versicherungsbranche

Andreas Dombrowski

Leitung Kundenservice, arvato direct services

Performance Excellence - von der Servicequalität zum ganzheitlichen Managementsystem

Dirk Kohlenberg

Group Controlling Services / Strategy and Performance Excellence, Hannover

Rückversicherung AG / E+S Rückversicherung AG

Abschluss und Feedback

Ende: ca. 16:00 Uhr

Organisatorische Hinweise

Zielgruppe

Die Konferenz richtet sich an Fach- und Führungskräfte der Bereiche Qualitätsmanagement, Betriebsorganisation, Kundenmanagement und Marketing von Versicherungsunternehmen sowie an Prozessverantwortliche und interessierte Mitarbeiter der Fachabteilungen.

Um die Diskussionsfähigkeit sicherzustellen, haben wir eine Obergrenze von 50 Teilnehmern festgelegt. Außerdem achten wir auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Teilnehmern aus Versicherungsunternehmen und IT- bzw. Beratungsunternehmen. Wir behalten uns vor, eine Warteliste einzurichten.

Leistungen

Die Teilnahmegebühr für die Konferenz beträgt inkl. Mittagessen, dem gemeinsamen Abendessen und den Pausengetränken sowie der Veranstaltungsunterlagen pro Person € 990,- (zzgl. MwSt.). Unseren **Partnerunternehmen** bieten wir die Teilnahme zu **Sonderkonditionen** von jeweils € 890,- (zzgl. MwSt.) an.

Veranstaltungsort

Die Konferenz findet im Renaissance Hotel Leipzig, Großer Brockhaus 3 in 04103 Leipzig statt.

Übernachtung

Für die Konferenzteilnehmer stehen im Seaside Parkhotel**** (EZ 75 €) sowie im Renaissance Hotel Leipzig**** (EZ 112 €). begrenzte Zimmerkontingente zum Vorzugspreis zur Verfügung. Weitere Informationen erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung. Wir empfehlen Ihnen eine frühzeitige Buchung.

Anmeldung

Bitte füllen Sie die beiliegende Anmeldung aus und senden Sie diese per Fax an uns. Daraufhin erhalten Sie eine Anmeldebestätigung sowie weitere organisatorische Informationen. Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt. Bitte beachten Sie die auf dem Anmeldeformular enthaltenen allgemeinen Teilnahmehinweise.

Kontakt

Dipl.-Kffr. Marlene Keßler
Versicherungsforen Leipzig –
Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH
Käthe-Kollwitz-Str. 9 | 04109 Leipzig
Telefon: 0341 - 1 24 55 13 | Fax: 0341 - 1 24 55 99
E-Mail: kessler@versicherungsforen.net