

2. Leipziger Konferenz

Qualitätsmanagement im Versicherungsunternehmen

11. und 12. Juni 2008 in Leipzig

Eine Veranstaltung der



mit Erfahrungsberichten aus folgenden Versicherungsunternehmen:



Barmenia
Versicherungen

**HDI
GERLING**



SV Sparkassen
Versicherung
Sachsen

PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen

„Kundenorientierung“ und „Qualitätsmanagement“ sind keine neuen Begriffe in der Versicherungswirtschaft und kursieren schon seit langer Zeit. Aktuell stellen wir jedoch fest, dass bei vielen Versicherungsunternehmen diesbezügliche Aktivitäten zunehmen.

Den ebenso gestiegenen Diskussionsbedarf sowie die erfolgreiche Auftaktveranstaltung im Juni 2007 nehmen wir zum Anlass, in diesem Jahr die zweite Konferenz zum Thema durchzuführen. Dabei werden wieder praktische Erfahrungsberichte und darauf aufbauende Diskussionen im Teilnehmerkreis im Vordergrund stehen.

Immer mehr Versicherer priorisieren die Kundenzufriedenheit und -bindung als Wettbewerbsfaktoren und sehen gleichzeitig die Möglichkeit durch Qualitätsmaßnahmen die Kostenseite zu entlasten. Qualitätsorientierte Maßnahmen werden derzeit vor allem in einzelnen Teilbereichen mit direktem Kundenkontakt wie im Vertrieb, in der Schadenbearbeitung oder in Call Centern, durchgeführt. Dabei konzentrieren sich die Maßnahmen meist auf die Reduzierung von Fehlern und Durchlaufzeiten.

Nachhaltigkeit und langfristiger Erfolg kann jedoch nur auf der Basis eines unternehmensübergreifend integrierten Qualitätsmanagement sicher gestellt werden. Hier haben sich verschiedene Qualitätsmanagementansätze wie EFQM - Model for Excellence, ISO 9000ff oder Six Sigma branchenübergreifend etabliert.

Neben ganzheitlichen Qualitätsmanagementansätzen stehen ausgewählte Aspekte des Kundenservices, des Schaden- und Beschwerdemanagements sowie Zertifizierungsverfahren im Fokus der Berichte und der Diskussion.



Wir laden Sie sehr herzlich am 11. und 12. Juni 2008 nach Leipzig ein, um im Kreise der Referenten und Teilnehmer über die aktuelle Entwicklungen des Qualitätsmanagements in Versicherungsunternehmen zu diskutieren.

Am Abend des ersten Konferenztages sind alle Teilnehmer und Referenten zu einem **gemeinsamen Abendessen in „Auerbachs Keller“** eingeladen, bei dem der gegenseitige Gedanken- und Erfahrungsaustausch im historischen Ambiente fortgeführt werden kann.

Agenda

Idee und Motivation der Konferenz:

Im Rahmen der Konferenz „Qualitätsmanagement im Versicherungsunternehmen“ werden Expertenvorträge aus Versicherungs- und Dienstleistungsunternehmen aktuelle Projekte sowie Konzepte und Lösungen des Qualitätsmanagements erläutern und zur Diskussion stellen.

Nach den Vorträgen und in den Pausen sowie beim gemeinsamen Abendessen ist genügend Zeit für fachliche Diskussionen im Teilnehmerkreis eingeplant. Durch die Veranstaltung führt **Marko Heise, Projektleiter im Kompetenzteam „Prozesse, IT und Organisation“ der Versicherungsforen Leipzig.**

Beginn und Dauer:

11. Juni 2008, 14.00 – 18.00 Uhr mit anschließendem Abendessen

12. Juni 2008, 09.00 – 16.00 Uhr

Referenten und ihre Themen:

AXA-Qualitätsmanagement auf der Basis von Six Sigma-Methoden illustriert an einem praktischen Beispiel

Dr. Wolfgang Traub, Master Black Belt, AXA Service AG

Erfolgreiche Umsetzung von Qualitätszielen in der Kundenbetreuung am Beispiel des Projekts „Fokus Kunde“ der AachenMünchener Versicherung

Wolfgang Rempe, Branchenverantwortlicher Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister, TÜV Rheinland Cert GmbH und
Hanns-Peter Andrys, Leiter Betriebsorganisation / Prokurist, AachenMünchener Versicherungs AG

Beschwerdemanagement bei der HDI-Gerling Lebensversicherung AG

Kathrin Vaudlet, Leitung Betrieb Leben/Beschwerdemanagement, HDI-Gerling Lebensversicherung AG

Qualitäts- und Beschwerdemanagement der Direct Line Vers. AG

Christina Gruner, Referentin Qualitätsmanagement/ Beschwerdemanagement und
Bertram Hänel, Referent Schadenkoordination und Qualitätssicherung, Direct Line Versicherung AG

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Bereich Schaden/Recht der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Michael Titz, Abteilung Schaden/Recht-Spezialschäden, Sparkassen-Versicherung Sachsen

Qualitätsmanagement in der Provinzial

Margit Ahrens, Abteilung CBQ-Qualitätsmanagement, Provinzial Rheinland Vers. AG

Kundenorientierung bei der Barmenia - Erkenntnisse aus dem Wettbewerb "Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister"

Uwe Petrol, Referent Kampagnenmanagement, Barmenia Versicherungsgruppe und
Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer, ServiceRating GmbH und

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.

Veranstaltungsort

Die Konferenz findet im Konferenzraum der Dresdner Bank (Dittrichring 5-7) in Leipzig statt.

Hotel

Für die Konferenzteilnehmer steht im Marriott Hotel Leipzig (Am Hallischen Tor 1) ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Bitte buchen Sie selbst unter der Stichwort „Versicherungsforen“ (Tel.: 0341 / 96 53 888).

Leistungen

Die Teilnahmegebühr für die Konferenz beträgt inkl. Mittagessen, Pausengetränken und der Abendveranstaltung sowie Veranstaltungsunterlagen pro Person € 890,- (zzgl. MwSt.). Unseren **Partnerunternehmen** bieten wir die Teilnahme zu **Sonderkonditionen** von jeweils € 790,- (zzgl. MwSt.) an. Bei der Anmeldung ab zwei Personen aus einem Unternehmen reduziert sich der Betrag pro Person um jeweils 90,00 Euro (zzgl. MwSt.).

Anmeldung

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

Für Fragen wenden Sie sich bitte an:

Marlene Keßler
Versicherungsforen Leipzig –
Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH
Käthe-Kollwitz-Str. 9 | 04109 Leipzig
Tel. 0341 / 124 55 13
Fax 0341 / 124 55 99
E-Mail: kessler@versicherungsforen.net