



**DIGITAL IMPACT
LABS LEIPZIG**

 **Versicherungsforen Leipzig**

 **MSR**

Virtuelle Innovationswerkstatt

KUNDENBEGEISTERUNG DURCH CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT.

13. virtuell & 21./22. September 2021 in Leipzig

POWERED BY **DIGITAL IMPACT LABS LEIPZIG** UND **VERSICHERUNGSFOREN LEIPZIG.**

NEUES ENTWICKELN – ÜBER DEN TELLERRAND SCHAUEN.



CO-CREATION IN KREATIVER WORKSHOP-ATMOSPHÄRE

Zusammen mit anderen Versicherern in einer kreativen und zielorientierten Start-up-Atmosphäre strategisch relevante Themen verstehen und für die Assekuranz erschließen.



HANDS-ON-ERFAHRUNGEN

In einer produktiven Workshop-Umgebung zum Ausprobieren von Innovations- und Kreativitätsmethoden arbeiten.



NETZWERK

Impulse aus Wissenschaft und Praxis, Erfahrungsaustausch mit Kollegen aus der Branche und interessanten Start-ups aufnehmen.



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT.

KUNDENBINDUNG DURCH KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Basis für Kundenbindung sind zufriedene Kunden. Um Kunden zufriedenzustellen, ist ein Wissen über deren Erwartungen und Bedürfnisse notwendig. Wenn die Interaktionen mit den Unternehmen an einem Touchpoint mit den Erwartungen des Kunden übereinstimmen oder sie sogar übertreffen, entsteht Kundenzufriedenheit und auf Dauer Kundenbindung.

VOM ANSTOSS BIS ZUR IMPLEMENTIERUNG

Ein erfolgreiches Customer Experience Management Konzept folgt bestimmten Problemstellungen und Abläufen. Wichtige Punkte im Prozess sind die Customer Journey Logik, Feedbacksysteme und Insights, durch die erst eine Veränderung im Kundenkontakt und eine strukturelle Optimierung angestoßen werden können. Folgt man den einzelnen Schritten, kann ein neues Customer Experience Management Konzept nachhaltig im Unternehmen implementiert werden.

MSR ALS STARKER PARTNER

Die MSR Consulting Group steht uns in dieser Werkstatt nicht nur als Experte für Customer Experience zur Seite, sondern bringt auch jahrelange Erfahrung in der erfolgreichen Gestaltung von virtuellen Workshops mit.



AUFBAU DER INNOVATIONSWERKSTATT.

1

**virtueller
Termin**

+

2

**intensive
Workshoptage**

+

1

**Transfertag
im Unternehmen**

#verstehen

- Wissen anhand verschiedener Impulse vermitteln
- Gemeinsamen Status quo erarbeiten
- Keine Begrenzung der Teilnehmer aus den einzelnen Unternehmen

#einordnen & skizzieren

- Thema in einer kreativen und zielorientierten Atmosphäre intensiv und kollaborativ erarbeiten
- Innovations- und Kreativitätsmethoden anwenden
- Ideen für ein erstes Konzept entwickeln
- Erfahrungsaustausch und Netzwerken mit anderen Versicherern & Start-ups
- Max. drei Teilnehmer pro Unternehmen

#vordenken

- **Transfertage werden individuell vereinbart**
- Gemeinsame virtuelle Abstimmungstermine zwischen jeweiligen Teams der Innovationswerkstatt und Workshopleitern im Vorfeld
- Ergebnisse im eigenen Unternehmen vor Entscheidungsträgern präsentieren
- Gemeinsam Next Steps entwickeln
- Zwei Vertreter vor Ort im Unternehmen (Möglichkeit zur virtuellen Durchführung)

AGENDA.

Grundlagen klären

Donnerstag 13.09.2021

#verstehen

- 09:00 ○ Begrüßung und Vorstellung
- 09:30 ○ Impulsvortrag MSR: Einstieg in den CEM Kreislauf
- 10:00 ○ CEM Modul 1-3
- 10:50 ○ Kaffeepause
- 11:05 ○ Best-Practice Referat: Martin O. Beinlich, Deutsche Leasing AG
- 11:35 ○ CEM Modul 4-6
- 12:25 ○ Zusammenfassung und Wrap-Up
- 12:45 ○ Feedbackrunde
- 13:00 ○ Ende Tag 1

intensive Workshoptage

Mittwoch 21.09.2021

#beobachten&ideation

- 09:00 ○ Begrüßung und Intro „Quick Check“
- 09:30 ○ Erste Zielbilder erarbeiten
- 10:00 ○ CX-Baustein 1: Management Buy-In und Start
- 11:00 ○ Kaffeepause
- 11:15 ○ CX-Baustein 2: Customer Journey Logik
- 12:30 ○ Mittagspause
- 13:15 ○ Praxiseinblicke: Amelie Höllersberger, LV1871
- 14:05 ○ CX-Baustein 3: Feedbacksysteme
- 14:40 ○ Wrap-Up
- 15:00 ○ Ende Tag 2

Donnerstag 22.09.2021

#produktentwicklung

- 09:00 ○ Begrüßung
- 09:10 ○ CX-Baustein 4: Mobilisierung und Change
- 10:20 ○ Kaffeepause
- 10:35 ○ CX-Baustein 5: Prozesse und Strukturen
- 11:35 ○ CX-Baustein 6: Verankerung
- 12:05 ○ Mittagspause
- 12:50 ○ CX-Baustein 6: Verankerung
- 13:20 ○ Praxiseinblick: Vera Blankenship, INTER Versicherungsgruppe
- 14:10 ○ Wrap-Up
- 14:30 ○ Verabschiedung
- 14:45 ○ Ende Tag 3

Transfertag

Individueller Termin

#implementieren

- Ergebnisse und erstes Konzept mit Workshop-leitern im eigenen Unternehmen vor Entscheidungsträgern präsentieren
- Nutzungsansätze im Unternehmen identifizieren und nächste Schritte ableiten

ABLAUF & INHALTE.

#verstehen #anwenden #implementieren

13. September
virtueller Termin

21. & 22. September
intensive Workshoptage

Transfertag

Tag 1

Grundlagen des CEM kennenlernen

IMPULS und DISKUSSION zu Kernaspekten, relevanten Methoden und Best-Practice Unternehmen

Status Quo als Startpunkt

Das eigene Unternehmen einordnen lernen. Zielbilder entwickeln.

Praxisvortrag

Martin O. Beinlich, Fachleiter Qualitätsmanagement, Deutsche Leasing AG

Zielbild erarbeiten

WORKSHOPARBEIT in Kleingruppen und DISKUSSION zu Erfolgsschritten und Stakeholdern.

Workshop zu CX-Bausteinen Part 1

WORKSHOPARBEIT in Kleingruppen zu den Themen Management Buy-In und Start, Customer Journey Logik, Feedbacksystem.

Customer Journey Mapping und CX-Multiplikatoren

Praxisvortrag von Amelie Höllersberger - Customer Experience Manager und CXM Champion der LV 1871

Tag 2

Workshop zu CX-Bausteinen Part 2

WORKSHOPARBEIT in Kleingruppen zu den Themen Mobilisierung und Change, Prozesse und Strukturen, CX-Verankerung.

CX als Teil des Programms Kundenmanagement

IMPULS von einem Experten: Vera Blankenship, Projektleiterin Kundenmanagementprogramm der INTER Versicherungsgruppe

Individuell vereinbart.

Unsere Experten helfen Ihnen in Ihrem Unternehmen nächste Schritte abzuleiten.

ERGEBNISSE.

Aus unserer Innovationswerkstatt nimmst du mit:

- Du tauschst dich mit anderen Teilnehmern zu relevanten Trends aus und diskutierst, was das für deine Branche bedeutet.
- Du lernst Methoden zum Customer Journey Mapping kennen.
- Gemeinsam mit anderen arbeitest du an eigenen Prozessen und kannst das Gelernte direkt auf dein Unternehmen anwenden.
- Durch das neue Werkstattkonzept wird dir erleichtert, das Gelernte zu rekapitulieren und in deinem Unternehmen zu implementieren.



ZIELGRUPPE.

Wir empfehlen die Innovationswerkstatt Führungs- und Fachkräfte aus den Bereichen:

- CRM
- Marketing
- Kundenmanagement
- Beschwerde- und Qualitätsmanagement
- Unternehmensentwicklung

WERKSTATTPHILOSOPHIE

Uns ist wichtig, dass sich alle Teilnehmer wohlfühlen und wir in einer angenehmen Arbeitsatmosphäre produktiv gemeinsam arbeiten – auch im virtuellen Raum. Wir pflegen einen lockeren Umgang und nutzen gern das du.



Daher: **Come as you like!**



PRICING.

	Forenpartner	regulär
Unternehmensticket		
3 Tage 3 Teilnehmer für Versicherungsunternehmen	4.500 €	5.500 €
Einzelticket		
3 Tage 1 Teilnehmer für Versicherungsunternehmen	3.600 €	4.600 €

Wir empfehlen, als 2er bis 3er Team an unserer Innovationswerkstatt teilzunehmen.



KONTAKT.

NICOLE ZILLMANN

nicole.zillmann@versicherungsforen.net
+49 341 98988-259



Weitere Informationen zu unseren
Innovationswerkstätten gibt es **hier.**

Die Digital Impact Labs Leipzig sind ein Unternehmen der **ILILF** Gruppe

The image features a person wearing a dark hat and jacket, holding a torch that is engulfed in bright orange and yellow flames. The person is positioned in the center, with their arm extended towards the left. The background is a solid, vibrant orange color, which also serves as a filter for the entire image. The overall mood is one of passion, energy, and innovation.

**INNOVATE.
CREATE.
TOGETHER.**