



## Agenda, 8. Juni 2021

9:30 Begrüßung und Eröffnung des Messekongresses

9:50

**"... aber wir sind doch nicht Amazon!"  
Datengetriebenes Kundenmanagement im Versicherungsumfeld und seine Herausforderungen.**

Vera Blankenship – Programmleitung Kundenmanagement, Organisationsentwicklung und Dr. Benjamin Helbig – CIO, beide INTER Krankenversicherung AG

10:35 Kaffee- und Netzwerkpause


11:00

FORUM Kundenmanagement	FORUM Vertriebsmanagement	FORUM Digitale Kommunikation & digitale Services
<p><b>Best Practices „Servicekultur“ - Auf dem Weg zum Service Champion</b></p> <p>Prof. Dr. Heiko Auerbach – Professor of Entrepreneurship &amp; Sales, Hochschule Stralsund</p> <p><i>Aussteller-Session (10 min.)</i> <b>Mit der TAS zum digitalen Sales Prozess</b></p> <p>Robert Schneider - Consultant, TAS AG</p> <p><i>Aussteller-Session (10 min.)</i> <b>Nur der Kunde bestimmt, wer zukünftig relevant sein wird – Können Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden erfüllen?</b></p> <p>Laura Kauther - Chief Commercial Officer, SDA SE</p> <p><b>Der Kunde im Mittelpunkt - aber wie kommt er dahin? - Mit Customer Experience Management zu einer kundenorientierten Unternehmenskultur</b></p> <p>Dr. Judith Glösenkamp - Partnerin, MSR Consulting Group GmbH und Dr. Katja Rudolph - Head of Market Research and Customer Insights, Digital Impact Labs Leipzig GmbH</p>	<p><b>Honorarberatung: Das Beste aus Kundensicht? – Ein Resümee nach 3 Legislaturperioden Förderung der Honorarberatung</b></p> <p>Prof. Dr. Matthias Beenken – Fachhochschule Dortmund</p> <p><b>Honorarberatung - Bericht aus der Praxis: Chancen und Begrenzungen aus Kunden- und Anbietersicht</b></p> <p>Volker Britt - Geschäftsführer, Honorarkonzept GmbH</p>	<p><b>E-Sports @ LVM – Strategie und Entwicklung eines erfolgreichen E-Sports-Engagements</b></p> <p>Sebastian Wulff - Teamleiter Lokales Marketing und Dennis Willamowski - Fachspezialist Lokales Marketing, Sponsoring &amp; E-Sports, beide LVM Versicherung</p> <p><b>Nachhaltiges Kundenmanagement mit Omnichannel und Mobil Identity</b></p> <p>Mareike Tatic - Sales Director DACH, Infobip GmbH und Ana Zovko - Chief Digital Officer/ Head of LAQO, Croatia Osiguranje d.d.</p> <p><b>Facebook first: Wie sich Versicherungsmakler an Social Media herantasten</b></p> <p>Dr. Philipp Kanschick - Geschäftsführer, Policen Direkt Versicherungsvermittlung GmbH</p>

12:30 Mittags- und Netzwerkpause

13:30 **OMGV Agentur Award**  
Wir verleihen den Award live - Seien Sie dabei!

14:00



**KEYNOTE**  
**How to unleash the beast - Kulturwandel 4.0 in der Otto Group**  
Tobias Krüger - Division Manager Kulturwandel 4.0, Otto GmbH & Co. KG | Otto Group

14:45 Kaffee- und Netzwerk-Pause

15:15

FORUM Kundenmanagement	FORUM Vertriebsmanagement	FORUM Digitale Kommunikation & digitale Services
<p><b>Digital Empathy - Emotional angepasste und optimierte Mensch-Computer-Interaktion</b></p> <p>Prof. Dr. Alexander Hahn - Professur für Marketing, Technische Hochschule Nürnberg - Georg Simon Ohm</p> <p><b>Wie können Sie die Daten aus dem Kundendialog nutzen, um Ihr Kundenerlebnis stetig zu verbessern?</b></p> <p>Marcel Böhl - Leiter CRM Strategie und Servicemanagement, ERGO Direkt AG Deutschland und Alexander Fischer - Director Enterprise WFO Practice, Verint</p>	<p><b>Generationenwandel und Digitalisierung sind Treiber für neue Kundenfokussierung</b></p> <p>Horst-Ulrich Stolzenberg - Vorstand Vertrieb &amp; Marketing, DOMCURA AG</p> <p><b>Omnichannel Management - Kundenkontaktpunkte integrieren und interaktiv gestalten</b></p> <p>Thomas Heindl - Leiter Marketing &amp; Unternehmenskommunikation, Lebensversicherung von 1871 a. G. München</p>	<p><b>Digitale Fallabschluss - Kundeninteraktion in Operations und Vertrieb</b></p> <p>Christian Geiling - Fachlicher Programmmanager, Versicherungskammer</p> <p><b>Stark im Handwerk – zielgruppenspezifisches Content- und Social-Media-Marketing beim Münchener Verein</b></p> <p>Mansoor Weigert - Abteilungsleiter Marketing, Münchener Verein Versicherungsgruppe a.G.</p>


16:15 Netzwerkzeit

17:15 Ende der Veranstaltung

## Agenda, 9. Juni 2021

8:30 Begrüßung und Eröffnung des Messekongresses

9:00



**KEYNOTE**  
**Bitte verlass' mich nicht...! Wie wir Kunden in den Swiss Life Vertrieben erfolgreich und dauerhaft binden**  
Stefan Butzlaff - Geschäftsführer, Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH

9:45 Kaffee- und Netzwerkpause

10:15

FORUM Kundenmanagement	FORUM Feedbackmanagement	FORUM Digitale Kommunikation & digitale Services
<p><i>Aussteller-Session (10 min.)</i> <b>Mehr Abschlüsse und kürzere Gesprächszeiten durch Audio-Innovation!</b></p> <p>Susann Araci - Senior Key Account Managerin, davero dialog GmbH</p> <p><b>Die gespiegelte Kundensicht: Wie kann man im Wettbewerb um die digitale Customer Journey Marktanteile gewinnen?</b></p> <p>Fynn Monshausen - Head of Digital Sales, Gothaer Allgemeine Versicherung AG</p>	<p><b>Die neue Macht unzufriedener Kunden im digitalen Zeitalter: Hohe Sichtbarkeit und große Entscheidungskraft für Veröffentlichung im Internet</b></p> <p>Jochen Lieblang - Digital Steering - Head of Center of Business Excellence, Generali Deutschland AG</p> <p><b>KI im Kundendatenmanagement</b> Patrick Stern - Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Fraunhofer IAO</p> <p><i>Aussteller-Session (10 min.)</i> <b>Beschwerdemanagement - vom Schaden zur Freude</b></p> <p>Dominik Koryciorz - Business Development Manager DACH Region, Onwelo SA / Onwelo GmbH</p>	<p><b>Die Rolle volldigitaler Versicherungslösungen in der digitalen Servicewelt</b></p> <p>Eric Schuh - Deputy CEO and Chief Operating Officer, Element Insurance AG</p> <p><b>Next Level Kundenkommunikation: Kundenbindung mit digitalen Versicherungskarten in der Mobile-Wallet</b></p> <p>Leo Green - Geschäftsführer, KEMPA &amp; Partner und Richard Walitza - Director Business Development, Mastercard Europe SA</p>

11:45 Mittags- und Netzwerkpause

13:00

FORUM Vertriebsmanagement	FORUM Feedbackmanagement	FORUM Digitale Kommunikation & digitale Services
<p><b>Der (manchmal) vergessene Erfolgsfaktor im Beschwerdemanagement: Mitarbeitende im Kundenkontakt</b></p> <p>Prof. Dr. Andreas Schöler - Professor für Dienstleistungsmanagement und Konsumentenpsychologie, Hochschule für angewandtes Management</p> <p><b>Profitable Kundenbeziehungen: Beschwerden als Teil des umfassenden Managements von Kundenfeedback</b></p> <p>Mag. Hermann Hausenbiegl - Spezialist Customer Experience, Zürich Versicherung-Aktiengesellschaft</p>	<p><b>Unterstützen. Versichern. Belohnen. - mit neuer Kundenansprache und smarten Prozessen zu mehr Neugeschäft</b></p> <p>Dr. Barbara Ries – Bereichsleiterin Leben/Kranken Markt- und Produktmanagement, Deutsche Rückversicherung AG</p> <p><b>Next New (Insurance) Customer – Wie die Corona-Pandemie die Kundenbedürfnisse verändert</b></p> <p>Justus Lücke – Geschäftsführer, Versicherungsforen Leipzig GmbH</p>	<p><b>Gesucht - Neue Ansprache abseits der Produkte</b> Frank Leitgeb - Leiter der Filialdirektion Stuttgart, Lebensversicherung von 1871 a. G.</p> <p><b>Wie analoge Kundenbedürfnisse zu digitalen Win-Win-Situationen führen -- Erfahrungen aus dem CX-LAB</b></p> <p>Frank Pöhlmann - Senior Customer Experience Consultant, Versicherungskammer Bayern Aktiengesellschaft</p>

14:15 Ende des Messekongresses