

Messekongress Kundenmanagement in Versicherungen

Leipzig, 21./22. Juni 2022
www.versicherungsforen.net/mk-kunde

Eine Veranstaltung der **II-Versicherungsforen Leipzig**

13:00 Mittagspause | Besuch der Ausstellermesse | Networking

14:00 OMGV-Award Verleihung BAROCKSAAAL

14:15 KEYNOTE
Gute Freunde kann niemand trennen – Loyalität zu einer Weltmarke
Benjamin Steen – Head of Customer Care, Digital Licencing & Stadium, FC Bayern München

15:00 ELEVATOR PITCH
Customer-Experience – Bedeutung und was hat die Kultbude damit zu tun ...
Klaus Schroder – Gesellschafter und Geschäftsführer, Kultbude GmbH

15:10 Kaffeepause | Besuch der Ausstellermesse & Guided Tour | Networking

16:00 FORUM Kundenmanagement BAROCKSAAAL

Der Kunde im Spotlight – erfolgreiches CX Management am Beispiel von Kundeneinbindung
Johannes Störcher – TeamBank AG
Innovation Erreichbarkeit! Wie die INTER Versicherung im Kundenservice die Erreichbarkeit und Kosten optimiert
Martin Lutz – INTER Versicherungsgruppe & Dr. Alexander Schagen – ServiceOcean AG
Vom Sparten- und Produktdenken hin zur dynamischen Aufstellung aufgrund der Kundendürfnisse der Zielgruppe am Beispiel der Unternehmensvorsorgewelt von die Bayerische
Ute Thoma – die Bayerische

16:00 FORUM Feedbackmanagement RAUM 2+3

Horrortrip oder Begeisterung? Die Beschwerdereise von Mitarbeitenden und Kunden mit Methoden des Service Design immer wieder weiterentwickeln
Prof. Dr. Andreas Schöler – Hochschule für angewandtes Management GmbH
CX geht uns alle an! – Wie man vom Kundenfeedback zur spürbaren Veränderung gelangt
Volker Krämer – Gothaer Lebensversicherung AG
Fail Fast – Der Schatz ist das Feedback
Daniela Friedrich – OCC Assekuradeur GmbH

16:00 FORUM Digitale Kommunikation und digitale Services RAUM 5

Customer Analytics: Der Ansatz der Munich Re, um Kunden gezielter anzusprechen
Dr. Ferdinand Zahn & Franz Xaver Stelzer – beide Munich Re
Digitalisierung des Kundenservice – warum jetzt der richtige Zeitpunkt ist
Doreen Jentsch – Sparkassen-Versicherung Sachsen & David Simons – Flixcheck GmbH
Alles digi oder was? Wie ELEMENT als Versicherer die Kundeninteraktion digitalisiert
Nicole Senger – ELEMENT Insurance AG

17:30 Ende des ersten Veranstaltungstages

19:00 Abendveranstaltung in der Rennbahn Gastronomie | Rennbahnweg 2A | 04107 Leipzig
18:30 & 18:45 Uhr Bus-Shuttle zur Abend-Veranstaltung ab Seaside Park Hotel,
Richard-Wagner Straße 7, 04109 Leipzig



ABENDVERANSTALTUNG 21. JUNI 2022

19:00 Uhr Gemeinsame Abendveranstaltung
Rennbahn Gastronomie Rennbahnweg 2A | 04107 Leipzig

PROGRAMM

1. TAG – 21. JUNI 2022

09:30 Begrüßung und Eröffnung des Messekongresses Kundenmanagement in Versicherungen
Justus Lücke – Geschäftsführer & Kai Wedekind – Leiter Team Vertrieb & Service,
beide Versicherungsforen Leipzig GmbH

09:45 KEYNOTE (virtuell) BAROCKSAAAL
Früher vs. Heute: Die veränderte Rolle des Vertriebes im Kundenmanagement
Dr. Matthias Maslaton – Mitglied des Vorstandes ARAG SE, Arbeitgeberverband
der Versicherungsunternehmen

10:30 ELEVATOR PITCH
Sales Enablement & Kundenloyalität durch Service Technologie
Ulf Kühnapfel – Co-Founder & Geschäftsführer, virtualQ GmbH

10:40 Kaffeepause | Besuch der Ausstellermesse | Networking

11:30 FORUM Kundenmanagement BAROCKSAAAL

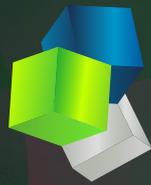
Kein Bock mehr auf CX – Warum Kundenzentrierung kein Selbstläufer ist
Christopher Schmitt & Stefan Bratek – beide INTER Krankenversicherung AG
Kreativität trifft Automation: Danke-Kampagne der Baloise
Sven Zraggen – Basler Versicherung AG
Möge die Macht mit Dir sein – So begeistern und binden Sie Ihre Kunden mit Storytelling
Prof. Dr. Heiko Auerbach – Hochschule Stralsund

11:30 FORUM Vertriebsmanagement RAUM 4

Zwischen Magie und Mathematik: Next Best Action – Rollout im Vertrieb
Katharina Preischl & Marcel Böhl – ERGO Direkt Versicherung
Futurization Omnichannel: Kundenzentrierung auf Kurs?
Uta Niendorf – Q_Perior AG
KPI im Kundenservice – Hürden und Lösungsansätze für das Spannungsfeld zwischen Service und Vertrieb
Dorte Schulte-Derne – Soluvia Energy Services GmbH

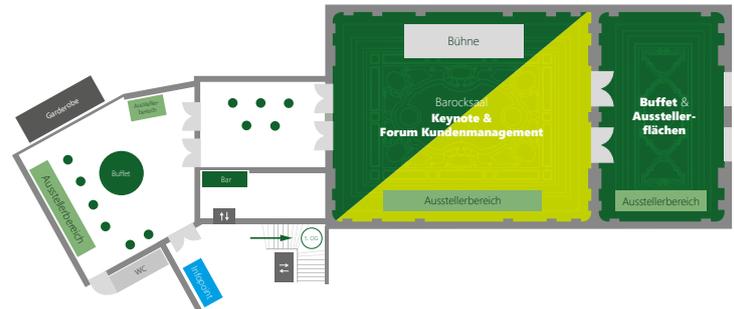
11:30 FORUM Digitale Kommunikation und digitale Services RAUM 5

Digitale Services – Von der Kunst den Service-Design-Prozess ganzheitlich zu denken
Prof. Dr. Claudia Lehmann – Handelshochschule Leipzig
Kunden verstehen, Mitarbeiter coachen und den Umsatz steigern – i2x macht es möglich
Robby Hornig & Leon Hofmann – beide i2x GmbH
Sprache der Zukunft
Katrin Bissinger & Markus Lechl – beide Versicherungskammer Bayern, Bayerischer
Versicherungsverband VAG

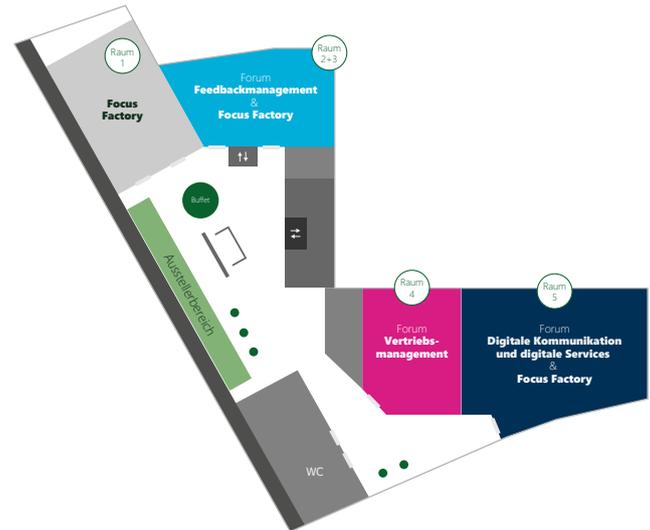


Lageplan

Salles de Pologne – 1. OG
Barocksaal



Veranstaltungsetage – 5. OG
Raum 2+3, Raum 4, Raum 5



Feedback

Helfen Sie uns, den Messekongress in Ihrem Sinne weiterzuentwickeln und nehmen Sie an unserer 3-minütigen Umfrage teil. Wir freuen uns auf Ihr Feedback – vielen Dank! www.menti.com, Code: 62 68 56 19



PROGRAMM

2. TAG – 22. JUNI 2022

07:30 Einlass und Öffnung Testzentrum – 1. Etage

09:00 FOCUS FACTORY

Hyper-Personalization: Data Driven im Versicherungswesen Madeleine Kracke & Johanna Tokdemir – beide Q_Perior AG	RAUM 1
Eisberg oder Rückenwind? Versicherungsvertrieb während und nach der Pandemie Sven Stark, Christina Weber & Victor Hof – PricewaterhouseCoopers GmbH	RAUM 2+3
Die Zukunft der Customer Experience: Sind Sie bereit für das Metaversum?! Mathias Bock – Future Scientist, Versicherungsforen Leipzig GmbH	RAUM 5

10:30 Kaffeepause | Besuch der Ausstellermesse | Networking

11:30 FORUM Kundenmanagement BAROCKSAAL

Vorausschauende Kundenbindung bei ablaufenden Verträgen Katja Beitler & Oliver Engl – beide R+V Allgemeine Versicherung AG
Kundenbegeisterte Telefonie – Management von Haltung und Prozess im KSR der SV Sparkassenversicherung Andreas Quinzer – SV Sparkassenversicherung & Michael Kullmann – MSR Consulting Group
Mehrwertige Motivation & Entwicklung – Impulse für menschenzentrierte Feedbackformate in der VUCA-Welt Anne Götze & Andreas Pettermann – Digital Impact Labs Leipzig GmbH

11:30 FORUM Vertriebsmanagement RAUM 4

Female Recruiting – Wie digitale Rekrutierung funktionieren kann (virtuell) Manuela Borgarello – Gothaer Allgemeine Versicherung
Nachhaltiger Versicherungsvertrieb Prof. Dr. Matthias Beenken – Fachhochschule Dortmund

11:30 FORUM Feedbackmanagement RAUM 2+3

Verknüpfung der Feedbackkanäle als Katalysator des QM Svenja Graewenig & Jochen Liebling – beide Generali Deutschland AG
Digitalisierung mit dem Human Touch – Optimierung der Customer Journey Helga Nützel – Medallia GmbH
NPS als Innovationstreiber in Unfall-Schaden Bodo von Bassewitz – AXA Versicherung AG

13:00 Mittagspause | Besuch der Ausstellermesse | Networking

14:15 KEYNOTE BAROCKSAAL

Resilienz: Die Superkraft, sich selbst zu „ertragen“ Betina Kirsch – Geschäftsführerin/Rechtsanwältin, Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen

15:00 Verlosung eines Original signierten FC Bayern-Trikots von Robert Lewandowski unter allen Teilnehmenden der Guided Tour

15:15 Ausklang bei Kaffee & Kuchen

16:00 offizielles Ende des 4. Messekongresses