

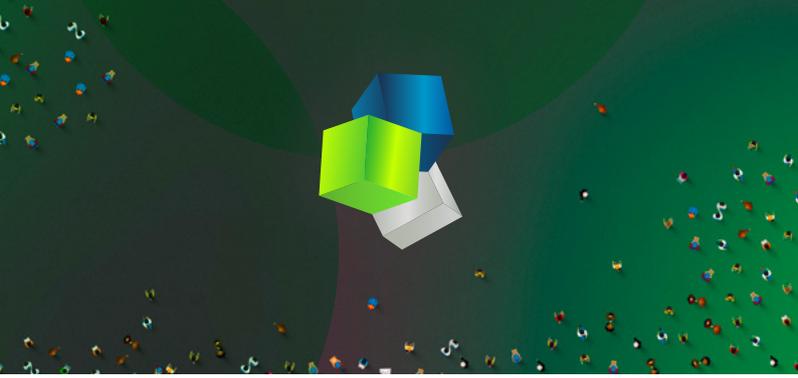


PROGRAMM

1. TAG – 20. JUNI 2023

| | | |
|-------|--|--------------------|
| 08:30 | Einlass und Eröffnung der Ausstellermesse | |
| 09:30 | Begrüßung und Eröffnung des Messekongresses Justus Lücke – Geschäftsführer und Kai Wedekind – Leiter Team Vertrieb & Service, beide Versicherungsforen Leipzig GmbH | |
| 09:55 | KEYNOTE Nachhaltige Innovationen an den Kundenschnittstellen – unsere Treiber für ganzheitliches, empathisches Kundenmanagement Monika Schulze – Head of Customer and Innovation Management / Mitglied des Vorstandes, Zurich Gruppe Deutschland | BAROCKSAAAL, 1. OG |
| 10:45 | Kaffeepause Besuch der Ausstellermesse Networking | |
| 11:30 | FORUM Kundenmanagement Erfolgreiches Kooperationsmarketing – Hand in Hand Kunden gewinnen und binden Petra Bissbort – Leiterin Kooperationsmarketing, HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG Die Digitale Bestätigung als rechtssichere und einfache Form der Willenserklärung – Fokus Use Case: Angebots- und Antragsprozess Kerstin Allebrodt – Stabsabteilungsleiterin BD Beratungs- & Verkaufsprozesse, Provinzial Konzern; Svenja Krämer – Manager, Q_PERIOR AG Intelligentes Workload Balancing im Kundenservice der SV Sparkassen Versicherung – Vorteile der automatischen Arbeitslastverteilung durch medienübergreifende Arbeitssteuerung. Andreas Quinzer – Abteilungsleiter Kundenservice, SV Sparkassenversicherung Holding AG; Klaus A. Westen – Senior Advisor, Sikom Software GmbH | BAROCKSAAAL, 1. OG |
| 11:30 | FORUM Feedbackmanagement sonocom@ERGO: Was erfolgreiche Vertriebstelefonie mit COLDFPLAY zu tun hat. Lothar Kohl – Abteilungsleiter Vertriebstelefonie Omnikanalvertrieb, ERGO Direkt AG; Johannes Raschpichler – Co-Founder & CEO, INSONE GmbH Forschung & Innovation im Feedback Management – Kundenzufriedenheit Kennzahlen-Boost Kostensenkung Dr. Alexander Schagen – Gründer & Evangelist, ServiceOcean AG Führungsaufgabe „Kundenorientierung in der Organisation“ verankern: H3O Haltung, Handeln, Hingabe und Orientierung Prof. Dr. Andreas Schöler – Professor für Dienstleistungsmanagement und Konsumentenpsychologie, Hochschule für angewandtes Management GmbH | RAUM 2+3, 5. OG |

| | | |
|-------|---|--------------------|
| 11:30 | FORUM Trends im Vertrieb und in der Vertriebsunterstützung Zurück in die Zukunft?: Wie Ideen, Partnerschaften und Technologie den Vertrieb einer mittelständischen Versicherung verändern Karsten Vogel – Abteilungsleiter Unternehmensentwicklung, Uelzener Versicherungen; Oliver Hechler – Geschäftsführer Deutschland, BSI Business Systems Integration Deutschland GmbH User first, data driven: Wie der Omnikanal-Weg zum relevanten Digitalversicherer aussieht Carolin Jacobi – Leiterin Digitaler Endkundenvertrieb, Gothaer Versicherungsbank VVaG „Kunden zweiter Klasse? – Warum klassisches Kundenmanagement Maklerkunden nicht erreichen kann“ Sascha Beck – Abteilungsleiter Vertrieb Maklerunterstützung, Concordia Versicherungen / Geschäftsführer der GLV Maklerservice; Sarah Hesse – Manager Business Consulting, Brockhaus AG | RAUM 4, 5. OG |
| 11:30 | FORUM Digitale Kommunikation und digitale Services Was macht digitale Dienstleistungen erfolgreich: Ein Blick aus der Versicherungsbranche heraus Prof. Dr. Claudia Lehmann – Professorin für Digitale Innovation in Dienstleistungsbranchen / Executive Director Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC) Die Zukunft des digitalen Versicherungserlebnisses Dr. Frederike Escher-Brecht – Abteilungsleiterin Extraleistungen – kundenzentrierte Produkte & Services, BARMER; Paulina Gawin – Senior Director / Business Owner Insurance, IBM iX GmbH Praxisbericht: Wie wir das Potenzial von KI zur Steigerung der Kundenzufriedenheit heben Dr. Daniel Mühlhaus – Abteilungsleiter Customer Intelligence and Data Science; Dr. Jens Hofmann – Fachverantwortlicher Kundenbarometer, beide Versicherungskammer Bayern | RAUM 5, 5. OG |
| 13:00 | Mittagspause Besuch der Ausstellermesse Networking | |
| 14:00 | LIVE-Verleihung des OMGV-AWARD an herausragende Versicherungsagenturen Diana Ehrenberg und Bärbel Büttner, beide Versicherungsforen Leipzig; MarKo Petersohn – Gründer Onlinemarketing Gesellschaft für Versicherungsvermittler | BAROCKSAAAL, 1. OG |
| 14:30 | KEYNOTE Wie man eine globale LIFETIME-Partner-Strategie in den operativen Kundenservice bringt – ein Dialog zwischen Theorie und Praxis Kathrin Schwidder – Head of Strategy and Lifetime Partner Transformation, Generali Deutschland AG; Nicole Heidemeyer – Mitglied der Geschäftsführung, Generali Deutschland Services GmbH | BAROCKSAAAL, 1. OG |
| 15:15 | Kaffeepause Besuch der Ausstellermesse Networking | |
| 15:30 | GUIDED Tour Start am Stand der Versicherungsforen Leipzig | |
| 16:15 | FORUM Kundenmanagement Generation Z im Fokus des Kundenmanagement – Wertewandel – Versicherungen – Strategien Prof. Dr. Heiko Auerbach – Professor für Entrepreneurship & Sales, Hochschule Stralsund Nachhaltigkeit radikal vom Kunden gedacht – Stop talking corporate! Josephine Chamoulaud – CMO Smile, Smile Versicherung | BAROCKSAAAL, 1. OG |
| 16:15 | FORUM Trends im Vertrieb und in der Vertriebsunterstützung Digitaler Customer Service bei der HanseMerkur Arto van der Meirschen – Projektmanager, HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG; Christiane Balu – Senior CX Sales Manager, novomind AG CX als Booster für Vertriebs Erfolg Holger Brandau – Leiter Vertriebsservice, BGV Badische Versicherungen; Torben Tietz – Managing Partner, MSR Consulting Group GmbH | RAUM 4, 5. OG |
| 16:15 | FORUM Digitale Kommunikation und digitale Services Von 0 auf 100 Prozent integriert: Perfekte CX mit ACD, Teams und SAP Hamdi Bozkurt – Customer Success Manager; Philipp Meier zu Eissen – Sales Manager, beide VIER GmbH VEMA: Maklerservice digital und erst recht persönlich Patrik Hug – CSO, Unblu GmbH | RAUM 5, 5. OG |
| 17:15 | Ende des ersten Veranstaltungstages | |
| 19:00 | NETWORKING-EVENT Gemeinsame Abendveranstaltung im FELIX im Lebendigen Haus Leipzig | |



PROGRAMM

2. TAG – 21. JUNI 2023

| | | |
|-------|---|-------------------|
| 08:00 | Einlass und Eröffnung der Ausstellermesse | |
| 09:00 | FOCUS FACTORY 1 | RAUM 4, 5, OG |
| | Künstliche Intelligenz schon jetzt in Ihrem Business-Alltag – Integration von GPT3 in den Customer Service Sascha Wollenberg – Chief Commercial Officer DACH; Christoph Kohler – Vice President of Sales; Mayleen Micke – Head of Solution Design & Bid Management, alle Teleperformance Germany S.à.r.l. & Co. KG | |
| 09:00 | FOCUS FACTORY 2 | RAUM 2+3, 5, OG |
| | Low Code in 90 Minuten: Digitale Versicherungsprozesse mit Kunden effizient gestalten Marc Güldener – Senior Consultant, team79 Beratungsgesellschaft mbH; Marius Gerwin – Geschäftsführer & Gründer, fileee / ThinkOwl | |
| 09:00 | FOCUS FACTORY 3 | KAMINSAAL, 1. OG |
| | Welche Kompetenzen Kundenmanager:innen in Zukunft brauchen und wie man sie aufbauen kann Dr. Justine Walter – Managing Director, Isabelle Schneider – Junior Designer Innovation & Business, beide Digital Impact Labs Leipzig GmbH | |
| 10:30 | Kaffeepause Besuch der Ausstellermesse Networking | |
| 10:45 | GUIDED Tour Start am Stand der Versicherungsforen Leipzig | |
| 11:30 | FORUM Kundenmanagement | BAROCKSAAL, 1. OG |
| | Wie machen wir Kunden zu Promotern? – Von Painpoints und Begeisterungstifern Anne Klein-Weidenbrück – Spezialistin Strategisches Kundenmanagement; Kathrin Lösgen – Abteilungsleiterin Claims Customer Excellence, beide Zurich Gruppe Deutschland (Zurich Beteiligungs-AG) Der Baloise Sprachroboter in der erfolgreichen Kundenkommunikation Klaus Rieger – Head of Data Lab and Governance; Anja Benisch – Innovationsverantwortliche Kundenservice Nichtleben, beide Baloise Versicherung AG VKB – New Work Raum geben Thorsten Hartig – Bereichsleiter Operations Betrieb - Leben, Kranken & Komposit, Konzern Versicherungs-kammer; Sandra Stüve – Geschäftsleitung, HCD GmbH | |
| 11:30 | FORUM Feedbackmanagement | RAUM 2+3, 5, OG |
| | Vom Qualitätsprüfer zum *****Sternesammler: Wie wir mit Trustpilot aus Qualität digitale Reputation schaffen Jochen Lieblang – Digital Steering – Head of Center of Business Excellence; Svenja Graewenig – Expertin Sales and Quality Improvement, beide CosmosDirekt Digitale Kundenservices mithilfe von Nutzerfeedback entwickeln und etablieren Katharina Neumeister – Product Ownerin, Allianz Kunde und Markt GmbH Feedbackmanagement – ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG Ulrike Vis – Qualitätsmanagerin, ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG | |

| | | |
|-------|---|-------------------|
| 11:30 | FORUM Trends im Vertrieb und in der Vertriebsunterstützung | RAUM 4, 5, OG |
| | „Willkommen in der Botline!“ – ERGOs Geschichte von Sprachassistenten über Phonebots bis ChatGPT Felix Wrobel – Account Manager, nexsurance GmbH / Ergo Digital Ventures AG Customer-centric insurance advice – supporting Generali's Lifetime Partner Strategy in the CEE region Lorenzo Bacca – CEE Head of Distribution, Marketing & Bancassurance, Generali CEE Holding B.V.; Ralf Widmann – CEO, riskine GmbH Was die Kunden in Sachen Nachhaltigkeit wollen – und der Vertrieb liefern könnte Prof. Dr. Matthias Beenken – Professor BWL, insbes. Versicherungswirtschaft, Fachhochschule Dortmund | |
| 11:30 | FORUM Digitale Kommunikation und digitale Services | RAUM 5, 5, OG |
| | AI-Powered Training Excellence: Innovative Echtzeit-Unterstützung für herausragenden Kundenservice Leon Hofmann – Director Account, i2x GmbH Kundenportal: Steigern von Registrierungen und der Nutzung des Postfachs Jörn Gross – Projektleiter Digitale Marketing Systeme, Nürnberger Versicherung; Michael Knigge – Software Engineer, SET GmbH Einsatz von KI im Versicherungskundenbereich: ein Praxisbeispiel Maik Waschke – Leiter IT-Abteilung, Ammerländer Versicherung VVaG | |
| 13:00 | Mittagspause Besuch der Ausstellermesse Networking | |
| 14:15 | KEYNOTE | BAROCKSAAL, 1. OG |
| | Customer Experience Management in der NÜRNBERGER Versicherung Markus Pohl-Voigt – Leiter Kundenbeziehungsmanagement; Bernd Ringel – Leiter Customer Experience Management, beide NÜRNBERGER Versicherung | |
| 15:00 | Preisverleihung GUIDED TOUR und Zusammenfassung der beiden Kongresstage | |
| | Kai Wedekind – Versicherungsforen Leipzig | |
| 15:15 | Ausklang bei Kaffee & Kuchen | |
| 16:00 | Ende des 5. Messekongresses Kundenmanagement in Versicherungen | |

DIE APP ZUM MESSEKONGRESS – JETZT DOWNLOADEN!



NETWORKINGEVENT

20. JUNI 2023

19:00 Uhr
Gemeinsame
Abendveranstaltung

FELIX im Lebendigen
Haus Leipzig

GUIDEDTOUR

20. & 21. JUNI 2023

20. Juni | 15:30 Uhr
21. Juni | 10:45 Uhr

Start am Stand der
Versicherungsforen Leipzig