

## Tag 4 **Donnerstag, 26.02.**

### Pfad „**Grundlagen**“

#### **Zukunft des Kundenmanagements**

09:00 –  
10:00  
IDD-Zeit: 60 Min.  
Adrian Bertl, Versicherungsforen Leipzig GmbH

10:00 –  
10:15  
Pause

#### **Die Reise des Kunden entlang der Customer Journey**

10:15 –  
11:15  
IDD-Zeit: 60 Min.  
Adrian Bertl, Versicherungsforen Leipzig GmbH

11:15 –  
11:30  
Pause

#### **Grundlagen des Schadenmanagements in Versicherungsunternehmen (1/2)**

11:30 –  
12:30  
IDD-Zeit: 60 Min.  
Franz Gündel & Sandra Jung, Versicherungsforen Leipzig GmbH

12:30 –  
13:15  
Mittagspause

#### **Grundlagen des Schadenmanagements in Versicherungsunternehmen (2/2)**

13:15 –  
14:15  
IDD-Zeit: 60 Min.  
Franz Gündel & Sandra Jung,  
Versicherungsforen Leipzig GmbH

14:15 –  
14:30  
Pause

#### **Aktuelle Trends im Schadenmanagement – mit Auswirkung auf die Kundeninteraktion und Abwicklung von Schadenfällen**

14:30 –  
15:30  
IDD-Zeit: 60 Min.  
Franz Gündel & Sandra Jung, Versicherungsforen Leipzig GmbH

**Summe IDD-Weiterbildungszeit** für  
Pfad „Grundlagen“: **300 Minuten**

### Pfad „**Trends/Marktentwicklungen**“

#### **Neue Arbeitswelten in Versicherungsunternehmen**

09:00 –  
10:00  
Steffen Rohr, Versicherungsforen Leipzig GmbH

10:00 –  
10:15  
Pause

#### **Agiles Arbeiten**

10:15 –  
11:15  
Isabelle Schneider & Vanessa Fuhlert,  
Digital Impact Labs Leipzig

11:15 –  
11:30  
Pause

#### **Selbstorganisation**

11:30 –  
12:30  
Steffen Rohr,  
Versicherungsforen Leipzig GmbH

12:30 –  
13:15  
Mittagspause

#### **Design Thinking als Denkhaltung**

13:15 –  
14:15  
Dr. Michael Wächter & Isabelle Schneider,  
Digital Impact Labs Leipzig

14:15 –  
14:30  
Pause

#### **Storytelling als Zukunftskompetenz**

14:30 –  
15:30  
Doreen Bessel,  
Digital Impact Labs Leipzig

**Summe IDD-Weiterbildungszeit** für  
Pfad „Trends / Marktentwicklungen“: **0 Minuten**