

User Group

# »Customer Care Center Management in der Versicherungswirtschaft«

Mitglieder der User Group



Versicherungsunternehmen sehen sich steigenden Kundenerwartungen an die Serviceleistungen und Qualität gegenübergestellt. Außerdem erfordert der anhaltende Wettbewerbsdruck dauerhafte Verbesserungen der angebotenen Dienstleistungen und der Kommunikation. Neue gesetzliche Rahmenbedingungen, die Digitalisierung und das Outsourcing von Prozessen rücken den Umgang mit Kunden im Service Center in einen neuen Fokus. Um dies zu bewerkstelligen ist ein Spagat zwischen Servicequalität und dem effizienten Einsatz der Mittel und Ressourcen nötig.

Die Versicherungsforen Leipzig schaffen mit dem User Group-Konzept, unter Wahrung der wettbewerbsrechtlichen Neutralität, ein auf Dauer angelegtes Netzwerk, zu deren halbjährlich stattfindenden Arbeitstreffen Wissenschaft und Praxis verbunden werden. In Fachvorträgen werden Ideen, Entwicklungen und Projekte vorgestellt sowie aktuelle Problematiken zur Diskussion gestellt. Der Mitgliederkreis besteht vor allem aus Leitern von Kundenservice-Centern und Abteilungen aus dem Bereich Kundenservice.

### WIE SIE VON DER USER GROUP PROFITIEREN

---

- Während der zweitägigen Arbeitstreffen können Sie mit Fachkollegen anderer Unternehmen in einen **intensiven Erfahrungsaustausch** treten.
- Sie bekommen ein Gefühl dafür, wo Ihr Unternehmen im **Verhältnis zur Branche** steht.
- Durch die zielgerichtete Moderation unserer Fachteams und die Begrenzung auf eine limitierte Gruppengröße sorgen wir für einen **hohen Diskussionsanteil**.
- Sie treffen **Experten und Wissenschaftler** und werden Teil eines Netzwerks.
- **Aktuelle Studienergebnisse** und **wissenschaftliche Fragestellungen** werden Ihnen regelmäßig vorgestellt und diskutiert.
- In **Diskussionsrunden** und **Workshops** erweitern Sie Ihr Wissen und erhalten neue Impulse für Ihre Arbeit.
- Die **Inhalte** der Arbeitstreffen können Sie durch Ihre Themenwünsche **mitgestalten**.

### THEMENSPEKTRUM DER USER GROUP

---

Kunden-  
service-  
Management

Kommuni-  
kation

Qualitäts-  
management

Informations-  
management

Wissens-  
management

Personal-  
management

NÄCHSTES ARBEITSTREFFEN: 16./17. MÄRZ 2017, IN LEIPZIG

---

Die konkreten Inhalte der halbjährlichen Treffen werden in Abstimmung mit den Teilnehmern festgelegt, wobei der besondere Fokus auf aktuellen Entwicklungen und Erfahrungsberichten innerhalb des Themengebietes liegt.

**Themenschwerpunkte des nächsten Arbeitstreffens:**

Telearbeit & mobiles Arbeiten (Modelle und Praxisbeispiele)

Gesetzliche Regulierung – Entwicklungen und Erfahrungen  
IDD Prozess (Wie gehen wir im Servicecenter damit um?)

Praxisberichte – Reporting

**REFERENTEN VERGANGENER ARBEITSTREFFEN**

---



»Neu-Strukturierung des ERGO Kunden- und Vertriebsservice«  
Norbert Winter – Abteilungsleiter Kunden- und Vertriebsservice,  
ERGO Versicherungsgruppe AG



»Die zwei Ebenen der Führung: Zahlen und Fakten. Gefühle und Erleben.«  
Christine Rüde – Abteilungsleiterin, Versicherungskammer Bayern  
Peter Traa – Coaching und Training



»Steuerungsmöglichkeiten der Korrespondenz in einem Versicherungsbetrieb der Zukunft am Beispiel der Versicherungskammer Bayern«  
Isabel Martorell-Nassl – Hauptabteilungsleiterin Kundenservice,  
Versicherungskammer Bayern



Besichtigung und Vorstellung der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH  
Karsten Gerlach – Abteilungsleiter, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH

**IHRE ANSPRECHPARTNER**

---



**Kai Wedekind**  
Leiter des Kompetenzteams »Vertrieb & Service«  
T +49 341 98988-231  
E kai.wedekind@versicherungsforen.net



**Elisabeth Langer**  
Referentin Geschäftsbereich  
»Veranstaltungen«  
T +49 341 98988-272  
E elisabeth.langer@versicherungsforen.net