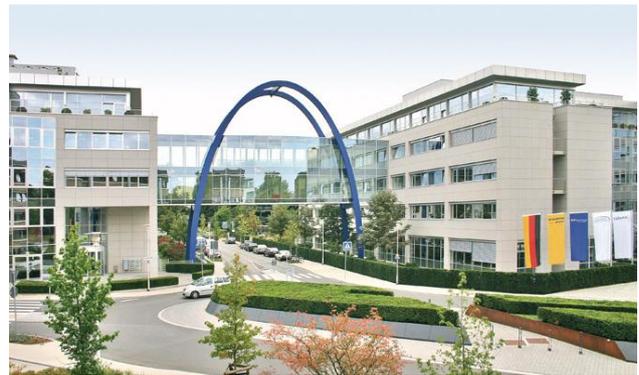


Agenda

**Sechstes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter 05.09.2017 in Hilden
beim Gastgeber Talanx Deutschland Bancassurance Communication Center**

11:00 Uhr Get together in den
Räumlichkeiten des Gastgebers

**Talanx Deutschland
Bancassurance Communication
Center GmbH
ProACTIV-Platz 1
40721 Hilden**



11:30 Uhr **Begrüßung**

Gastgeber Ingo Czerwonka und Stefan
Dinges, Geschäftsführung, Talanx
Deutschland Bancassurance
Communication Center GmbH

Jördis Harenkamp, CCV-Managerin PR &
Inklusion

Informationen aus dem Verband

Jördis Harenkamp



12:00 Uhr **Vorstellung des Gastgebers:**
Ingo Czerwonka



12:15 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion:**
„Prozessoptimierung durch Sprachanalyse“
Johan Fröhberg, Geschäftsführer,
davero dialog GmbH

- Warum Software-Features bei Speech Analytics nur eine kleine Rolle spielen
- Kritische Erfolgsfaktoren bei der Schaffung von echten Mehrwerten
- Anwendungsbeispiele bei Versicherungen



13:00 Uhr **Mittagessen auf Einladung des Gastgebers**
... und ausreichend Zeit zum Netzwerken!

14:00 Uhr **Führung durch das Kundenservice-Center**

14:30 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion: „Inbound-Sales“**
Kai Neunzig, Leiter E-Business,
AXA Customer Care GmbH

- Wo liegen die Chancen und die Risiken beim Inbound-Sales?
- Cross-Selling: das i-Tüpfelchen eines jeden Verkaufsgesprächs!
- Welche weiteren Ideen hat die AXA zum Inbound-Vertrieb?



15:15 Uhr **Erfahrungsaustausch zur Umsetzung der IDD-Richtlinie**

15:45 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**

- Kommende Themen
- Nächster Veranstalter
- Termin

16:00 Uhr **Verabschiedung und Netzwerken bei Kaffee**