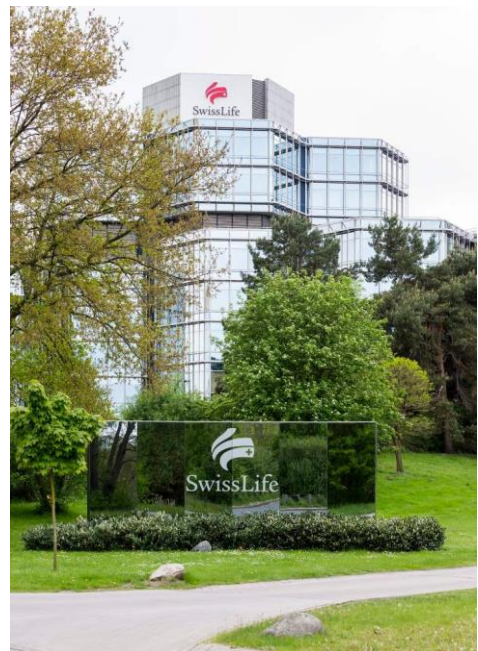


Agenda

Fünftes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter 22.03.2017 in Hannover beim Gastgeber Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH

10:30 Uhr Come together in den Räumlichkeiten des
Gastgebers

**Swiss Life Deutschland Vertriebsservice
GmbH
Swiss-Life-Platz 1
30659 Hannover**



11:00 Uhr **Begrüßung**

Gastgeber René Benthien, Abteilungsleiter,
Swiss Life Deutschland Vertriebsservice
GmbH

Dirk Egelseer, CCV-Vizepräsident und
Vorstand Recht & Regulierung

Constantin Jacob, CCV-Verbandsjustitiar und
Leiter Recht & Regulierung

Informationen aus dem Verband

Dirk Egelseer & Constantin Jacob

11:15 Uhr **Vorstellung des Gastgebers und
Vortrag:**

**Technische Unterstützung im
Kundenservice-Center**

René Benthien



11:45 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion:**
Onlineberatung und Videochat bei der Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH
Freddy Wylezol, Hauptreferent Key Account, Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH

12:15 Uhr **Führung durch das Kundenservice-Center**

12:45 Uhr **Mittagessen auf Einladung des Gastgebers
... und ausreichend Zeit zum Netzwerken!**

13:45 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion:**
**"Elektronische Versicherungsbestätigung -
Ein Praxisbeispiel der natürlichen Spracherkennung"**
Christian Jobst, Hauptabteilungsleiter Komposit Privat Betrieb, Versicherungskammer Bayern



Ein Stück Sicherheit.

14:15 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion:**
**Prozessautomatisierung im
Versicherungskundenservice (Bots)**
Peter Beckschäfer, Leiter Vertrieb, almato GmbH



14:45 Uhr **Diskussionsrunde zur IDD-Richtlinie**

15:15 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**
- Kommende Themen
- Nächster Veranstalter
- Termin
Verabschiedung und Netzwerken bei Kaffee