

Agenda

Siebttes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter **15.03.2018** in **Stuttgart** beim Gastgeber **DIREKTE SERVICE Management GmbH**

11:00 Uhr Get together in den Räumlichkeiten des
Gastgebers

DIREKTE SERVICE Management GmbH
Rotebühlstr. 120
70197 Stuttgart



11:30 Uhr **Begrüßung**

Gastgeber **Uwe Braun**, Geschäftsführer, DIREKTE SERVICE Management GmbH

Dirk Egelseer, CCV-Präsident

Informationen aus dem Verband
Dirk Egelseer



12:00 Uhr **Vortrag:**
Personalentwicklung: „Karrierepfade bei der DSM“

Uwe Braun, Geschäftsführer, DIREKTE SERVICE
Management GmbH



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

13:30 Uhr **Führung durch das
Kundenservice-Center**

14:00 Uhr **Vortrag:
„Einblick in die Studienergebnisse:
Beschwerdemanagement in Versicherungscallcentern
2017“**

Kai Wedekind, Leiter Kompetenzteam Vertrieb &
Service, Versicherungsforen Leipzig GmbH



14:45 Uhr **Vortrag:
„Digitalisierung einfach machen: Live Contract“
Best Practise zur Synchronen Vertragsgestaltung,
Digitalen Signatur und Videolegitimation**

Florian Pfisterer, Senior Customer Success Architect,
SyncPilot GmbH



15:30 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**

- Kommende Themen
- Nächster Veranstalter
- Termin

15:45 Uhr **Verabschiedung und Netzwerken bei Kaffee**