

## Agenda

**Achtes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter 28.11.2018**  
**in Leipzig** beim Gastgeber **Versicherungsforen Leipzig GmbH**  
**Thema: Künstliche Intelligenz in der Versicherungsbranche.**

---

11:00 Uhr Get together in den Räumlichkeiten des  
Gastgebers

**Versicherungsforen Leipzig GmbH**  
**Hainstraße 16**  
**04109 Leipzig**



11:30 Uhr **Begrüßung**

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

**Jördis Harenkamp**, Managarin PR & Finanzen, CCV

### Informationen aus dem Verband

Jördis Harenkamp

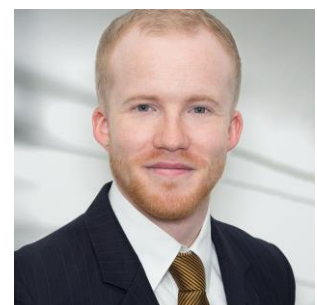


12:00 Uhr **Vorstellung des Gastgebers**  
**Kai Wedekind**, Leiter Kompetenzteam Vertrieb & Service,  
Versicherungsforen Leipzig GmbH



12:15 Uhr **Impulsvortrag:**  
**„Wie lernt eine Maschine – und warum man das nicht  
mit menschlicher Intelligenz verwechseln sollte“.**  
**Marco Müller**, Data Scientist im Kompetenzteam  
Digitalisierung und Innovation, Versicherungsforen Leipzig  
GmbH

- Was ist KI?
- Wie lernt eine Maschine?
- Veranschaulichung dieser Algorithmen an Beispielen
- Warum künstliche Intelligenz nicht mit menschlicher verwechselt werden sollte!



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

14:00 Uhr **Vortrag: „Mehr als Technik. Machine Learning in der  
personalisierten Kundenkommunikation.“**

**Ingo Gregus, Founder, PBM Personal Business Machine AG**



Ingo Gregus denkt und lebt digital, ist Gründer und einer der kreativen Köpfe der PBM Personal Business Machine AG. Er unterstützt insbesondere Banken, Versicherungen und Touristik-Unternehmen als Neuromarketing Experte und berät Unternehmen zur Transformation und Digitalisierung. Gregus ist zuständig für Konzepte zur Erhöhung der Conversion, Personalisierungsstrategien und -umsetzungen. Daneben ist er Dozent der Fresenius Hochschule und Autor diverser Studien und Veröffentlichungen.

14:45 Uhr **Best Practice: „Künstliche Intelligenz in der  
Versicherungsbranche – Schaffen Sie ein neues Kundenerlebnis  
für Ihre Versicherten“**

**Dr. Dirk Michelsen, Watson Core - Managing Consultant,  
IBM Deutschland GmbH**

**Madlin Seidel, Watson Data & AI - Sales Specialist, IBM  
Deutschland GmbH**

Willkommen im Zeitalter des "Cognitive Computing", in dem mit Hilfe kognitiver Technologien Daten genutzt werden, um Interaktionen mit Kunden besser zu verstehen und daraus zu lernen. In der Versicherungswirtschaft ist künstliche Intelligenz bereits angekommen - mit dem Potenzial neue Erlebnisse für die Versicherten zu schaffen.



15:30 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**

- Kommende Themen
- Nächster Veranstalter
- Termin

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