

## Agenda

### Neuntes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter **03.05.2019** in **München** beim Gastgeber **Versicherungskammer Bayern**

---

11:00 Uhr Get together in den Räumlichkeiten des Gastgebers

**Versicherungskammer Bayern**  
**Warngauer Str. 30**  
**81539 München**



11:30 Uhr **Begrüßung**

Gastgeber **Isabel Martorell Naßl**, Leitung Bereich Betrieb, Versicherungskammer Bayern

**Dirk Egelseer**, Präsident, Vorstand Recht & Regulierung, CCV

#### **Informationen aus dem Verband**

Dirk Egelseer



12:00 Uhr **Vorstellung des Gastgebers**

**Isabell Martorell Naßl**, Versicherungskammer Bayern



12:15 Uhr **Vortrag:**

#### **„Digitalisierung bei der Versicherungskammer Bayern“**

„VKBrain PLUS“ (Nominierung CAT-Award Digitalisierung 2019)  
Wie stellen wir unser Wissen den Kunden zur Verfügung

**Petrik Nischik**, Abteilungsleiter, Versicherungskammer Bayern  
**Harald Huber**, Geschäftsführer, unymira

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

14:00 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion: „Kundenbetreuung der Zukunft: Transformation in die digitale Arbeitswelt“**

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



- Verfügen Versicherer über ein Verständnis der existenziellen Bedeutung des Themas Arbeitswelten 4.0?
- Gibt es eine Lücke zwischen dem Wunsch und der tatsächlichen Umsetzung der neuen Arbeitswelt?
- Was sind die Erfolgsfaktoren bzw. potentielle Fallstricke bei der Umsetzung neuer Konzepte?

14:45 Uhr **Best Practice: „AXA schafft das Warten ab – Warteschleifenmanagement mit VirtualQ“**

**Kai Neunzig**, Leiter E-Business, AXA Customer Care GmbH

**Ulf Kühnapfel**, Partner / Co-Founder, VirtualQ



- Intelligentes Management der Warteschleife
- Vorstellung Pilotergebnisse im Direktvertrieb und Schaden



15:30 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**

- Kommende Themen
- Nächster Veranstalter
- Termin

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