

Agenda Online-Event CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter

30.10.2020 * 10-12 Uhr * Live an Ihrem Rechner!

10:00 Uhr Get together und Networking

10:10 Uhr **Begrüßung und Informationen aus dem Verband**

Dirk Egelseer, Präsident, Vorstand Recht & Regulierung, CCV



10:20 Uhr **Vortrag zur Studie: „Next new normal - Wie verändert Corona die Assekuranz nachhaltig?“**
Kai Wedekind, Leiter Kompetenzteam Vertrieb & Service, Versicherungsforen Leipzig GmbH



10:50 Uhr **Impuls: „Transparenz trifft Qualität im Unternehmen und im Home Office“**

Ralf Mühlenhöver zeigt, wie Sie sich mit automatischer Sprachanalyse einen Überblick verschaffen, warum Gespräche länger dauern oder viele Anrufe nicht fallabschließend beantwortet werden können.

Ralf Mühlenhöver, Geschäftsführer, voiXen GmbH



11:20 Uhr **Impuls: Der Arbeitsplatz im Wandel – Was ist „the new normal“?**

Definition von „Wandel“: Eine Änderung des Zustands oder ein Übergang von einem Zustand oder einer Phase zu einem/einer anderen. Wandel wirken sich auf alle Bereiche eines Unternehmens aus. Veränderungen der Märkte, höhere Gewalt oder ein Konjunkturunbruch können Sie dazu zwingen zu überdenken, wie sich Ihr Unternehmen verändern muss, um die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter und Kunden abzudecken.

Uwe Remy, Sales Manager Enterprise & Global International Accounts, Poly



11:50 Uhr **Ausklang & Feedback**