

Agenda

Zwölftes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter

14.10.2025 in Düsseldorf

beim Gastgeber Sparkassen DirektVersicherung AG



PRÄSENZVERANSTALTUNG

 **CCV** DIE STIMME
DER BRANCHE

CCV-FACHGRUPPE VERSICHERUNGS- CALLCENTER

14.10.2025 | 11:00 – 16:30 UHR | DÜSSELDORF

**EXKLUSIV FÜR INHOUSE-SERVICE-
CENTER DER VERSICHERUNGSBRACHE!**

Sparkassen DirektVersicherung AG
Kölner Landstraße 33 (= Provinzialplatz 1)
40591 Düsseldorf

11:00 Uhr **Get together**

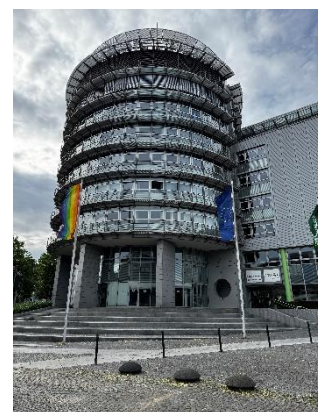
11:30 Uhr **Begrüßung durch den Gastgeber und den CCV-
Vorstand**

Marc Miebach

Leiter ServiceCenter

Dirk Egelseer

Präsident, Vorstand Recht &
Regulierung



- 11:45 Uhr **Vorstellungsrunde**
- 11:50 Uhr **Aktuelles aus dem Verband**
Dirk Egelseer
- 12:00 Uhr **Vortrag: „Generative AI im Kundenservice“**
Marc Miebach, Leiter ServiceCenter, Sparkassen DirektVersicherung AG
- 12:30 Uhr **Diskussionrunde**
- 12:45 Uhr **Mittagessen auf Einladung des Gastgebers**
- 13:30 Uhr **Vortrag: „Von Gut zu Übertroffen: kundenorientiertes Qualitätsmanagement für den Kunden- und Vertriebspartnerservice“**
Kai Wedekind,
Leiter Kunden-, Prozess- & Qualitätsmanagement,
People Lead, Versicherungsforen Leipzig GmbH
- Janice Rockstroh**,
Referentin für Prozesse, Qualität und
Organisationsentwicklung
- 14:00 Uhr **Diskussionrunde**
- 14:15 Uhr **Rundgang durch das ServiceCenter**
- 14:45 Uhr **Vortrag: „Evolution des Kundenservice - Lektionen aus Agilität und Transformation“**
Iris Margenfeld,
Leiterin Vertriebs- und Servicemanagement,
CosmosDirekt
- 15:15 Uhr **Diskussionrunde**
- 15:30 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**
- Feedback
 - Umbenennung der Fachgruppe
 - Nächster Gastgeber
 - Kommende Themen
 - Langfristige Terminfindung
 - Weiterführung der Fachgruppe
- 16:00 Uhr **Verabschiedung und Netzwerken bei Kaffee Ausklang bei Kaffee & Kuchen**

