

Agenda

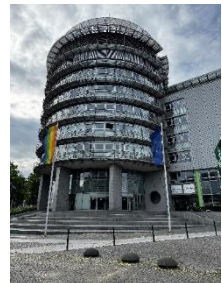
Zwölftes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter

14.10.2025 in Düsseldorf

beim Gastgeber Sparkassen DirektVersicherung AG



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“**
Daniel Lütke Lanfer,
Product Owner Kundenportal & Chatbot,
andsafe 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: „Zwischen Effizienz, KI und einfache
Automatisierung“**
René Benthien,
Abteilungsleiter Kundenservice In- &
Outbound, Swiss Life Deutschland Vertriebsservice
GmbH
- 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 & Kuchen**

