

Kundenwertgipfel

»Den Kunden besser verstehen – Kundenwertmanagement in der Versicherungswirtschaft«

Düsseldorf, 12. September 2013

Teilnehmer des Kundenwertgipfels 2012



THEMATIK

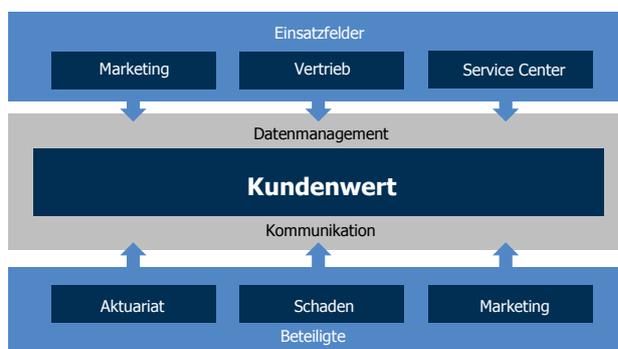
Die Frage welchen Wert ein Kunde für ein Unternehmen hat, ist keine neue Frage. Auch in der Versicherungswirtschaft ist das Thema »Kundenwert« seit Jahren präsent.

Unstrittig ist, dass im Rahmen des zunehmenden Wettbewerbs um die Gunst der Kunden die Kundenorientierung und die Kundenbindung wesentliche Bestimmungsgrößen zur besseren Dosierung von Marketingmaßnahmen sind.

Dennoch gelingt es den Kundenwertmodellen in der Praxis nur eingeschränkt, sich im operativen Einsatz in den Versicherungsgesellschaften durchzusetzen. Während die Nutzung im Marketing recht verbreitet ist, werden Kundenwertmodelle seltener im Vertrieb oder zur Steuerung von Serviceleveln im Kundenkontaktcenter eingesetzt.

Woran liegt das? Was sind die Erfahrungen in den Gesellschaften? Wie könnte die Nutzung verbessert werden?

Diese und weiterführende Fragen möchten wir mit den Kundenwertverantwortlichen diskutieren und Ihnen gleichzeitig einen Erfahrungsaustausch anbieten, um die Vor- und Nachteile von Kundenwertmodellen und deren praktischen Einsatzfeldern aus einer gesellschaftsübergreifenden Perspektive heraus zu besprechen.



REFERENTEN ZUM KUNDENWERTGIPFEL 2012 (AUSZUG)

»Management der Akzeptanz - der Kern von Kundenwert-Projekten«

Ute Kapper - Leiterin Customer Analytics & Planning, Zurich Gruppe Deutschland

»Case study – Kundenmanagement einer Großbank«

Dietrich W. de Fries - Leiter Abteilung Projekte Vertriebs- & Kundenserviceprozesse, ITERGO Informationstechnologie GmbH

»Datenschutz im Kundenwertmanagement«

Dr. Karsten Kinast - LL.M., Rechtsanwalt und Externer Datenschutzbeauftragter, Kinast & Partner Rechtsanwälte

IHR FACHLICHER ANSPRECHPARTNER



Kai Wedekind
Leiter Kompetenzfeld
»CRM und Customer Care«
T +49 (0)341 / 124 55 - 22
E wedekind@versicherungsforen.net



Richard Kaufmann
Referent für Veranstaltungen
T +49 (0)341 / 124 55 - 47
E kaufmann@versicherungsforen.net

VERANSTALTUNGSABLAUF

Der Kundenwertgipfel findet in Form einer eintägigen Veranstaltung statt.

Im Zeitraum von 09.00 bis etwa 16.00 Uhr werden Erfahrungsberichte zum Thema »Einsatz von Kundenwertmodellen« präsentiert, die eine vertiefte Diskussion anregen sollen.

Dazu laden wir Referenten aus der Versicherungspraxis, die ihre Kundenwertmodelle vorstellen und relevante Herausforderungen in die Diskussion einbringen. Im Anschluss an die Praxisbeiträge wird ausreichend Gelegenheit bestehen, auf die unterschiedlichen Erfahrungen und Modelle einzugehen.

SCHWERPUNKTE 2013

»Kundenwert im Einsatz – Einblicke in Unternehmensbereiche«

- Vertrieb
- Service/Schaden
- Marketing

»Der Blick über den Tellerrand - Einblicke in andere Branchen«

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG



ÜBER DIE VERSICHERUNGSFOREN LEIPZIG GMBH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz.

Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt die Kernkompetenz der Versicherungsforen Leipzig im Erkennen und Aufgreifen neuer Trends und Themen, etwa im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren die Versicherungsforen Leipzig zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Durch ihre langjährige Tätigkeit haben die Versicherungsforen Leipzig ein einzigartiges Netzwerk für den gegenseitigen Gedanken- und Erfahrungsaustausch innerhalb der Versicherungsbranche aufgebaut.

 **Versicherungsforen Leipzig**

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Querstraße 16 | 04103 Leipzig

T +49 (0)341 / 1 24 55 - 0

F +49 (0)341 / 1 24 55 - 99

E kontakt@versicherungsforen.net

I www.versicherungsforen.net

VERANSTALTUNGSORT UND ÜBERNACHTUNG

Veranstaltungsort

NH Düsseldorf City Nord Hotel



Übernachtung

NH Düsseldorf City Nord Hotel

Münsterstraße 230 – 238

40470 Düsseldorf

T +49 (0)211 / 2394 860

Preis: 119,00 Euro / Übernachtung

Stichwort »**Versicherungsforen**«

PREISE

Die Teilnahmegebühr für die Veranstaltung beträgt inkl. Mittagessen und Pausengetränken sowie Veranstaltungsunterlagen pro Person 690 EUR für Versicherer und 790 EUR für Nicht-Versicherer.

Unseren Partnerunternehmen bieten wir die Teilnahme pro Person zu Sonderkonditionen von jeweils 640 EUR für Versicherer und 740 EUR für Nicht-Versicherer an. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

ANMELDUNG

Bitte füllen Sie das beiliegende Anmeldeformular aus und senden Sie dieses per Fax an die **+49 (0)341 / 1 24 55 - 99** zurück.

Daraufhin erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per E-Mail sowie weitere organisatorische Informationen.

Bitte beachten Sie die auf dem Anmeldeformular enthaltenen allgemeinen Teilnahmehinweise.

Wir achten auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Teilnehmern aus Versicherungs- und Dienstleistungsunternehmen und behalten uns vor, eine Warteliste einzurichten.

Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt.