

Kundendialogmanagement in der Assekuranz

Analoge und Digitale Kundendialoge erfolgreich managen

Mittwoch, 13. September 2023, 08:30 bis 16:30 Uhr

Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ
Campus Zug-Rotkreuz, Suurstoffi 1, 6343 Rotkreuz

Seminarbeschrieb

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie in Ihrer Versicherung ein erfolgreiches Kundendialog-Management umsetzen können. Dabei berücksichtigen wir die neuen Kommunikationsmöglichkeiten, wie Chat, Voicebots, Apps, E-Mails, behalten aber auch stets den Versicherungsberater/in als "Human Touchpoint" im Auge.

Versicherungskunden sind, nicht zuletzt durch Unternehmen wie Google, Amazon, Apple und Co., einen Kundenservice rund um die Uhr und ortsunabhängig gewöhnt. Die vergangenen IFZ Studien zur Touchpoint-Nutzung von Versicherungskunden haben gezeigt, dass Versicherungskunden diese Erwartungen nun auch an ihre eigenen Versicherungen haben. Kunden/-innen wollen jederzeit und über den Kanal ihrer Wahl mit ihrer Versicherung in Kontakt treten können und wichtige Anliegen sofort lösen.

Die Assekuranz ist also gefordert das Kundendialogmanagement neu zu denken, digitale Tools einzusetzen und dabei stets die persönliche Kundenbetreuung nicht ausser Acht zu lassen.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie in Ihrer Versicherung ein erfolgreiches Kundendialogmanagement umsetzen können. Dabei berücksichtigen wir die neuen Kommunikationsmöglichkeiten, wie Chat, Voicebots, Apps, E-Mails, behalten aber auch stets den Versicherungsberater/innen und das Kundenservice Center im Fokus. Es geht nicht darum, alle Kundendialoge mit Hilfe von digitalen Tools zu automatisieren, sondern vielmehr darum eine geschickte Kombination aus automatisierten Dialogen und werthaltigen Gesprächen mit den Agenten zu finden.

Referierende

- **Sophie Hundertmark**, Senior Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Hochschule Luzern – Wirtschaft, IFZ
- **Prof. Dr. Nils Hafner**, Dozent, Hochschule Luzern – Wirtschaft, IFZ
- **Roberto Monosi**, Head Customer Care, Smile Versicherung
- **Klaus Rieger**, Head of Data Lab and Governance, Baloise Versicherung

Kosten

CHF 790.-, inkl. Verpflegung und Kursunterlagen

Programm

Zeit	Thema	Referierende
08:30	Begrüßung und Einführung	Sophie Hundertmark, Nils Hafner
09:00	Einführung in das Thema Kundendialoge in der Assekuranz: Warum sind Dialoge für die Assekuranz so wichtig und was lernen wir von anderen Branchen?	Nils Hafner
10:00	Pause	
10:15	Übung zu Customer Journey und Touchpoints	Nils Hafner
10:55	Erfolgreiche Kundendialoge: <ul style="list-style-type: none"> - Was sind erfolgreiche Kundendialoge? - Welche Rolle spielt Vertrauen? - Wie entstehen vertraute Kundendialoge? - Welche KPIs gibt es zur Messung von Kundendialogen? - Wie unterscheidet man, welche Dialoge automatisiert und welche persönlich ausgeschöpft werden sollten. 	Nils Hafner
12:00	Gemeinsames Mittagessen	
13:15	Automatisierte Kundendialoge: <ul style="list-style-type: none"> - Tools zur Automatisierung (Chatbots, Voicebots, Self-Service Plattformen, etc.) - Wie geht man bei der Einführung/Umsetzung der Automatisierung vor? - Welche Rolle spielt KI? - wie gehen Versicherungen mit Hype-Themen wie Chat GPT um? 	Sophie Hundertmark
14:00	DeepDive Bots <ul style="list-style-type: none"> - Chatbots bei Versicherungen in DACH - Voicebots mit Praxis Insights von der Baloise Versicherung 	Sophie Hundertmark, Roger Krieger
15:45	Ein Blick in die Zukunft: <ul style="list-style-type: none"> - Kundendialoge im Metaverse - Praxiscase Smile Versicherung 	Roberto Monosi
16:15	Abschlussrunde: Welches sind die wichtigsten Feedbacks, wie sichern Dialoge die Kundenbeziehung?	alle
16.30	Ende des Seminars	

