

## **AMC-Meeting Herbst 2018**

22./23. November 2018, Park Inn, Innere Kanalstraße 15, Köln

### **Der Treffpunkt für Marketing und Vertrieb in der Assekuranz**

Seit 1994 treffen sich Experten aus Marketing und Vertrieb der Assekuranz zweimal im Jahr bei den AMC-Meetings. Beim AMC-Herbstmeeting in Köln erwarten Sie wieder aktuelle Trends und Best Practices sowie viele Erfahrungsberichte aus der Praxis für die Praxis.

Traditionell beim Herbstmeeting werden wir neben einem abwechslungsreichen Tagungsprogramm wieder Unternehmen aus der Assekuranz für herausragende Leistungen auszeichnen. Wir vergeben die Awards zur Nachhaltigen Kundenorientierung in der Assekuranz und zur Assekuranz im Internet.

---

## **Donnerstag, 22. November 2018**

### **Impulsvorträge und Diskussionsrunden**

#### **11.30 Get together mit Imbiss**

#### **12.15 Begrüßung / Neues aus dem AMC-Netzwerk**

AMC-Geschäftsführung

#### **12.30 Impuls & Diskussionsrunde: Neu, schlank, digital**

Moderation: Stefan Raake, Geschäftsführer, AMC

Adam Riese und Die Dortmunder sind Versicherungsneugründungen, die den deutschen Versicherungsmarkt seit kurzem bereichern. Beide Unternehmen sind Töchter bekannter Konzerne. Kurze Impulsbeiträge geben einen Einblick in Gründungsmotivation, Geschäftsmodelle und Ziele der neuen Player. Anschließend wollen wir mit den Teilnehmern und den Referenten die Herausforderungen und die Chancen ihrer Ansätze diskutieren.

#### **13.45 Pause**

#### **14.15 Impuls & Diskussionsrunde: Kundenmanagement**

Moderation: Dr. Frank Kersten, Geschäftsführer, AMC

Vom Verwalter von Risiken zum Customer-Experience-Management: Das Kundenmanagement in der Assekuranz hat im Zeitverlauf eine deutliche Entwicklung genommen. 2018 haben wir drei Veranstaltungen zum Thema Customer Experience Management mit vielen Erfahrungsberichten aus der Assekuranz durchgeführt. Torben Tietz, Co-Veranstalter des Themas und Geschäftsführer unseres Partners MSR, stellt die Essenz aus den Treffen vor und zeigt auf, wo die Assekuranz beim CX-Management heute steht. Mit den AMC-Partnern panadress, Quadiant und microm werden wir das Thema anschließend in einer Podiumsdiskussion weiter vertiefen.

#### **15.45 Pause**

#### **16.15 Impuls & Diskussionsrunde: Bots in der Assekuranz**

Moderation: Edmund Weißbarth, Geschäftsführer, AMC

Bots treten an, die Dienstleistungen traditioneller Finanz- und Versicherungsberater zu digitalisieren und zu automatisieren. Einige Onlinemakler sind bereits aktiv, auch die ersten Versicherungen haben eigenständige Lösungen entwickelt und zur Marktreife gebracht. Wie weit ist die Branche? Und wohin geht die Reise? Mit anschließender Diskussion nach den Impulsbeiträgen.

#### **17.45 Pause**

#### **18.00 Preisverleihung zu den AMC-Awards**

#### **18.30 Check-in Hotel**

#### **19.00 Abendveranstaltung: Carlos Beatbox / Gemeinsames Abendessen**

Dresscode: Smart Casual

Freitag, 23. November 2018

AMC-Forum: Berichte aus der Praxis für die Praxis

**08.30 Get-together**

**09.00 Begrüßung**  
AMC-Geschäftsführung

**09.15 Herausforderungen in der Lebensversicherung aus Sicht des Innovationsmanagement**  
Alexander Huth, Abteilungsleiter Bancassurance.digital, Talanx Deutschland, Hannover

Veränderungen im Kundenverhalten, neue technologische Möglichkeiten und Anforderungen aus der Regulatorik stellen auch deutsche Lebensversicherer vor immer neue Herausforderungen. Wie diese Herausforderungen aus Sicht eines Innovationsmanagements zu bewerten sind und welche strategischen Handlungsoptionen sich daraus für Lebensversicherer im Transformationsprozess ableiten, wird im Vortrag beleuchtet. Einen besonderen Schwerpunkt bildet der Blick auf Produktinnovationen.

**10.00 Vergütung in der LV: Neue Modelle braucht das Land**  
Prof. Dr. Matthias Beenken, Mitglied des AMC-Beirates, Professur Betriebswirtschaftslehre, insb. Versicherungswirtschaft, Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Wirtschaft

Vielen Vermittlern drohen künftig finanzielle Einbußen. Ein Provisionsdeckel in der Lebensversicherung, wie vom Bundesfinanzministerium vorgeschlagen, sorgt für Unruhe bei Maklerpools und Strukturvertrieben. Aber eine begrenzte Vergütung auf ein erfolgreiches Neugeschäft ist mehr wert als eine unbegrenzte Vergütung auf ein schlechtes Neugeschäft. Kunden wollen keine Verträge mehr, bei denen nicht einmal ein nominaler Kapitalerhalt in Aussicht gestellt wird.

**10.45 Pause**

**11.15 Services und Produkte aus Kundensicht: der ERGO Kundenbeirat**  
Jörg Strube, Corporate Development / Head of Market Management, ERGO Group AG, Düsseldorf

2011 wurde der ERGO Kundenbeirat gegründet. Zweimal im Jahr treffen sich 25 Kunden, um mit ERGO-Vorständen, Führungskräften und Fachexperten auszutauschen. Dabei wird über alles diskutiert, was Kunden bewegt: Serviceleistungen, Kontaktmöglichkeiten, Produkte und Zukunftsthemen einer Versicherung. Was bringt der Kundenbeirat für die Kunden der ERGO – und für die ERGO selbst.

**12.00 Mit Kundenorientierung vertrieblich erfolgreich!**  
Christian Pape, Leiter Makler- und Partnervertrieb, AXA, Köln  
Imke Jendrosch, Head of Communications and Brand, AXA, Köln

Die AXA Deutschland organisiert ihre Vorstandsressorts neu und stärkt damit die Kundenorientierung. Der Kundenfokus bei der Angebotsgestaltung sowie Verbesserung aller direkten Kundenkontakte sind zentrale Schritte bei der Umsetzung der Konzernstrategie. Welche organisatorischen Schritte wurden eingeleitet, welche neuen Zuständigkeiten gibt es? Und wie zählt Kundenorientierung auf den Vertrieb ein? Herr Pape und Frau Jendrosch schildern, wie sich die AXA beim Kundenmanagement neu ausrichtet.

**12.45 Mittagspause**

**13.30 Markenrelaunch: Ziele, Herausforderungen, Ergebnisse**  
Harry Holzhäuser, Abteilungsleiter Marketing/Unternehmenskommunikation, Die Haftpflichtkasse, Darmstadt

Im Juli 2017 hat die Haftpflichtkasse mit dem Markenrelaunch ein neues Kapitel ihrer Unternehmensgeschichte aufgeschlagen: von der Überarbeitung der bisherigen Wort-Bild-Marke über das optimierte Firmendesign bis hin zum Einsatz stimmungsvoller Bild- und Farbwelten – ein Stil, der ehrlich, einfach und einprägsam die Markenstärke auf den Punkt bringt. Im Juni 2018 wurde

der neue Auftritt mit dem German Brand Award ausgezeichnet. Herr Holzhäuser stellt den neuen Markenauftritt vor.

**14.15 Podiumsdiskussion: Quo vadis Assekuranz?**

Prof. Dr. Beenken diskutiert mit den Referenten aktuelle Chancen und Herausforderungen für die Versicherungswirtschaft.

**15.00 Ende des AMC-Meetings**