

Digitalisierung von Versicherungsprozessen

Flexibilität erhöhen – Profitabilität steigern – Zukunft sichern

So digitalisieren Sie Ihre Geschäftsprozesse:

- **Digitalisierung entlang der Wertschöpfungskette:** Prozesse von Back Office bis Front Office
- **Prozessanalyse:** Identifikation von Digitalisierungs- und Automatisierungspotenzialen
- **Strategie als Ausgangspunkt:** Digitalisierung als integrativer Bestandteil der Unternehmensstrategie
- **Kundenschnittstellen optimieren:** Apps, digitale Versicherungsordner und Kundenportale
- **Innovativer Produktentwicklungsprozess:** Neue Technologien eröffnen neue Möglichkeiten
- **Kundenanforderungen berücksichtigen:** Kundenorientierte Ausrichtung von Prozessen sicherstellen
- **Prozesse, Daten, Organisation:** Wie Digitalisierung Geschäftsmodelle verändern wird
- **Künstliche Intelligenz:** Schadenregulierung neu gedacht

Mit exklusiven Praxisberichten von Versicherungen und InsurTechs:

- **Talanx:** Die Bancassurance auf dem Weg zum digitalen Versicherer
- **BARMER:** Digitale Kundenreise als neues Instrument der GKV
- **MotionsCloud:** Automatisierung für Kfz- und Sachversicherung
- **Community Life:** Digitalisierung durchgängig umgesetzt
- **flypper:** In den VU's Kunden, Schaden und Services denken

Ihre Experten:



Alexander Huth
**Talanx Deutschland
Bancassurance
Kundenservice GmbH**



Frank Genheimer
**New Insurance
Business GmbH**



Dominik Groenen
flypper



Dr. Claudia Lang
Community Life GmbH



Lex Tan
MotionsCloud



Dr. Regina Veters
BARMER.i

Methoden der
Prozessdigitalisierung
an Praxisbeispielen
erlernen!

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

11. und 12. Dezember 2017 in **Düsseldorf**
18. und 19. Januar 2018 in **München**

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

MANAGEMENTCIRCLE[®]
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

Digitale Prozesse entlang der Wertschöpfungskette als Erfolgsfaktor



Ihr Seminarleiter:
Frank Genheimer, Geschäftsführer und Partner, **New Insurance Business GmbH**, St. Gallen

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

13.00 Business Lunch

14.00 Digitalisierung durchgängig umgesetzt – am Beispiel Biometrie

InsurTech-Perspektive

- Online Bequemlichkeit in der Gestaltung des Angebots und der Customer Journey
- Steuerung der Akquisekosten durch Datenanalyse und Multikanal-Strategie
- Kosteneffizienz durch Automatisierung und Kunden-Self-Service-Portal



Dr. Claudia Lang
Co-Founder,
Community Life GmbH, Kelkheim/Ts.

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung und Darstellung des Seminarinhalts durch den Seminarleiter
- Darstellung des Seminarablaufs
- Vorstellungsrunde und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

10.00 Warm-Up: Status zur digitalen Transformation in der Versicherungsbranche

- Überblick über Aktivitäten der Startups und der etablierten Player
- Blick über den Tellerrand und Implikationen für die Versicherungsbranche
- Das Ende von „Das haben wir schon immer so gemacht“

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 Die Wertschöpfungskette in der Versicherungsbranche

- Überblick über Prozesse von Back Office bis Front Office
- Identifikation einzelner Segmente und die dazugehörigen Prozesse
- Identifikation von Digitalisierungs- und Automatisierungs-Potenzialen
- Mantra der Zukunft: Erweiterung der Wertschöpfungskette statt Fokussierung auf die Kernkompetenz

12.15 Sich wandelnde Kundenschnittstellen in der Lebensversicherung und Implikationen für die (internen) Prozesse

- Was der Kunde eigentlich wirklich will (und braucht) und wo die Reise hingehen wird
- Was schon morgen „state of the art“ sein wird
- Apps, digitale Versicherungsordner und Kundenportale

15.00 E2E-Prozesse: Die Bancassurance auf dem Weg zum digitalen Versicherer

Versicherungs-Perspektive

- Integration in das Ökosystem der Bank: Systeme und Prozesse
- Mit kundenzentriertem Prozess-Design zu digitalen Produkten: Methoden und Skills
- Bedeutung von Change- und Innovationsmanagement als Begleiter im digitalen Transformationsprozess: Prozesse und Kultur



Alexander Huth
Abteilungsleiter Bancassurance.digital,
Talanx Deutschland Bancassurance Kundenservice GmbH, Hilden

16.00 Kaffee- und Teepause

16.30 Produkte im digitalen Zeitalter

- (Bestehende) Technologie als Hemmschuh für Digitalisierung
- Neue Technologie eröffnet neue Möglichkeiten in der Produktentwicklung
- Hybrider Ansatz bei der technologischen Neuausrichtung
- Wichtiger Faktor für ein kurzes time to market: Der Produktentwicklungsprozess

ca. **17.30** Ende der Veranstaltung mit anschließendem Get-together

Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern.

Digitalisierung als integrativer Bestandteil der Strategie

Ihr Seminarleiter:
Frank Genheimer

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Gemeinsames Zurückschauen auf den ersten Tag
- Kurzer Warm-Up

9.10 Schlussfolgerungen aus der FinTech-Bewegung

- Was Banken und Kapitalanleger von der FinTech-Bewegung gelernt haben: Kooperation statt Konfrontation
- Neuer Schnittstellenfokus: PSD2 und die Konsequenzen

9.45 Kundenschnittstellen in der Krankenversicherung und Implikationen auf die (internen) Prozesse

- Kundenportale und elektronische Patientenakte
- Multi-direktionale Kooperationsplattformen

10.30 Kaffee- und Teepause

Am 12. Dezember 2017 in Düsseldorf

Versicherungs-
Perspektive

11.00 Digitale Kundenreisen in der GKV

- Neue Kundenbedürfnisse durch digitale Erfahrungswelten
- Hürden der Digitalisierung im Gesundheitswesen
- Kundenreisen als neues Instrument der GKV
- Vom Verwalter zum Versorger: Neue Kontaktpunkte und kundenzentrierte Serviceansätze



Dr. Regina Veters
Leiterin Digital und Innovation,
BARMER, Berlin

Am 19. Januar 2018 in München

InsureTech-
Perspektive

11.00 Claims Management: Automatisierung für Kfz- und Sachversicherung

- Einblick in die Versicherungsfälle/Kundenreise
- Front-End-Claim-Automatisierung
- Back-End-Claim-Automatisierung



Lex Tan,
Gründer und Geschäftsführer,
MotionsCloud

12.00 Business Lunch

13.00 flypper: Wie ein neuer Player unter den VU's Kunden, Schaden und Services denkt

InsurTech-
Perspektive

- Einblick in die Customer Journey von flypper
- Einsatz von KI im Bereich Schadenregulierung
- Hybride Services für eine hybride Kundenbasis



Dominik Groenen
Gründer,
flypper, Hannover

14.00 Digitalisierung als integrativer Bestandteil der Strategie

- Inhalte und Erarbeitung einer Neugeschäftsstrategie
- Stellenwert der Themen „Digitalisierung“ und „Prozesse“
- Digitalisierung als internes „Schnittstellen“-Thema
- Sinn und Unsinn eines Innovationsprozesses

15.00 Kaffee- und Teepause

15.15 Digitalisierung als Lackmustest für die Neuausrichtung

- Entscheidungsfindung und Umsetzung einer Neugeschäftsstrategie
- Implikationen für das Unternehmen
- Hürden, Fallstricke und Sackgassen bei der Umsetzung
- Und täglich grüßt das Murmeltier: Kooperations- und Changemanagement als neue Schlüsselfaktoren

16.45 Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse durch den Seminarleiter
- Zeit für Ihre individuellen Fragen

ca. 17.00 Ende der Veranstaltung

Digitales Prozessmanagement:

Spüren Sie auch den Druck, den der digitale Wandel auf Ihre Versicherung ausübt?

Sorgen Sie sich, den Anschluss an Ihre Wettbewerber zu verlieren?

Befürchten Sie, den Erwartungen Ihrer Kunden nicht mehr gerecht zu werden?

Sehen Sie Chancen für Ihre Versicherung, können aber die Potenziale nicht nutzen?

Der schnelle technologische Fortschritt und das veränderte Kundenverhalten treiben die digitale Transformation der Versicherungsbranche stark voran und beeinflussen die Geschäftsmodelle entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Versicherer stehen daher vor der Herausforderung, durch eine konsequente Digitalisierung Ihre Profitabilität zu steigern, Kosten zu senken und flexibel am Markt zu reagieren. Hierzu ist die digitale Ausrichtung Ihrer Prozesse unerlässlich!

In dem zweitägigen Intensiv-Seminar zeigen Ihnen unsere Experten, wie Sie die wichtigsten Prozesse Ihrer Versicherung digitalisieren und automatisieren, um auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben.

Treiber und Herausforderungen

der Digitalisierung

- **Wettbewerb:** Wie sind die neuen Player prozessual aufgestellt?
- **Markt:** Welche neuen Produkte existieren auf dem Markt?
- **Technologie:** Wie wird heutige bzw. zukünftige Technik intelligent für Versicherungsprozesse genutzt?
- **Kunde:** Wie verändert sich die Nachfrageseite?

Exklusive Branchen-Insights

- Erleben Sie, wie das InsurTech **Community Life** am Beispiel der Biometrie die Digitalisierung durchgängig umgesetzt hat.
- Hören Sie, wie die **Talanx Deutschland Bancassurance Kundenservice GmbH** durch End-to-End-Prozesse Schritt für Schritt digitalisiert.
- Informieren Sie sich darüber, wie die **Barmer** neue Wege des Kundenmanagements einschlägt.
- Hören Sie, wie das InsurTech **flypper** den Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Prozesse stellt.

Was Sie in diesem Seminar lernen

- ✓ Sie erhalten **Methoden und Instrumente** zur erfolgreichen **Digitalisierung Ihrer Versicherungsprozesse**.
- ✓ Sie lernen, wie Sie **Digitalisierungs- und Automatisierungspotenziale** von Prozessen **erkennen**.
- ✓ Sie erhalten einen konkreten **Leitfaden**, wie Sie **Prozesse definieren** und auf die Organisation übertragen.
- ✓ Sie lernen Methoden kennen, mit denen Sie die **Kundenorientierung** in Ihren Produkten und **Prozessen** erhöhen.
- ✓ Sie informieren sich, wie Sie **neue Technologien im Produktentwicklungsprozess** einsetzen.
- ✓ Sie erfahren, wie Sie **mit InsurTechs kooperieren** und erfolgreich zusammenarbeiten.
- ✓ Sie hören, wie Sie die **Schnittstellen mit Ihren Kunden optimieren** und digitalisieren.
- ✓ Sie erfahren, welchen Stellenwert die Themen „**Digitalisierung**“ und „**Prozesse**“ bei der **Strategieerarbeitung** haben.
- ✓ Sie hören, wie Sie **Hürden, Fallstricke und Sackgassen** bei der Umsetzung **vermeiden**.

Praxis – Praxis – Praxis

- Sie profitieren von **vier exklusiven Praxisvorträgen** aus der Versicherungsbranche.
- Sie vertiefen die verschiedenen **Methoden der Prozessoptimierung und -digitalisierung**.
- Tauschen Sie sich über Ihre **Erfahrungen mit Referenten und Fachkollegen** aus.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

Natascha Blank



Natascha Blank

Senior Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 47 22-677

E-Mail: natascha.blank@managementcircle.de

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- *„Sehr informativ und praxisnah. Die Referenten sind absolute Experten!“*
- *„Umfassend und einfach erklärt, mit vielen hilfreichen Tipps für die konkrete Umsetzung in die Praxis!“*
- *„Viele gute Interaktionen und Übungen in einer innovativen Location!“*

Frank Genheimer

ist Geschäftsführer und Partner bei **New Insurance Business**, einer Gesellschaft für strategische und taktische Beratung von Versicherungsunternehmen und deren Kooperationspartner. Sein Hauptaugenmerk liegt auf den Themen „Innovationen & Digitalisierung“ sowie „Neugeschäftsstrategie“, „Produkte“ und „Kooperationsmanagement“. Frank Genheimer ist regelmäßig Referent und Moderator bei Events, Seminaren und Workshops in der Finanzdienstleistungsbranche. Vor seiner aktuellen Tätigkeit als Berater war er über zehn Jahre in verschiedenen Positionen in der europäischen Lebensversicherungsindustrie tätig.

Dominik Groenen

ist erfolgreicher Gründer im Versicherungsbereich, u. a. von dem InsurTech **flypper**. Das Motto des Versicherers ist „Digital wenn möglich, persönlich wenn nötig“. Das InsurTech steht für einfache Produkte, Schutz in Minuten, sofortige Leistung und Schadenhilfe in Echtzeit. Der gelernte Versicherungsexperte berät Versicherer und Vertrieb zur Digitalisierung, besonders zum Aufbau neuer Geschäftsmodelle. Sein Fokus für Unternehmen am Markt ist stets Vertrieb. Als InsurTech-Crack ist er längst gefragter Vortragsredner. Zwischen 1998 und 2009 hat er für die Deutsche Bank AG, die Provinzial Rheinland AG und den Londoner Lloyds Markt gearbeitet. 2010 hat er dann sein erstes Startup gegründet und damit der Konzernseite den Rücken gekehrt. In der Fachpresse veröffentlicht Dominik Groenen regelmäßig zu Fintech, InsurTech und Digitalisierung.

Alexander Huth

leitet seit 2015 das Team Bancassurance.digital in der **Talanx Deutschland Bancassurance Kundenservice GmbH** in Hilden. Mit seinem Team unterstützt er die Fachbereiche der Bancassurance auf dem Weg der Digitalisierung. Zu seinen Aufgaben zählt die Unterstützung bei der Entwicklung von digitalen Geschäftsbereichsstrategien und eine kundenzentrierte Ableitung und Entwicklung von Handlungsempfehlungen zur Digitalisierung von Produkten, Tools und Geschäftsprozessen. Dem Team obliegt dabei auch die Steuerung und Synchronisierung der digitalen Initiativen sowie die Sicherstellung der jeweiligen Nutzenpotenziale für die Bancassurance-Gesellschaften der Talanx Deutschland. Alexander Huth hat seine berufliche Laufbahn mit einer Ausbildung zum Versicherungskaufmann im Gerling Konzern begonnen. Nach seinem Diplom-Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Heinrich-Heine Universität Düsseldorf ist er seit 2006 in verschiedenen Fach-, Projekt- und Führungsrollen für die Bancassurance tätig.

Dr. Claudia Lang

ist Rechtsanwältin aus Toronto, Kanada, wo sie im Bereich Börsenrecht tätig war. Ab 1994 war sie als Senior Manager und Vorstand internationaler Versicherer in UK, Irland und Deutschland tätig. Sie war auch Vorsitzende eines internationalen Versicherungsverbands. In 2014 gründete sie **Community Life**. Community Life ist ein neues digitales Lebensversicherungsmodell: Einfach, verständliche Angebote mit online Vertragsabschluss und einer effizienten und bequemen Selbstverwaltung für den Kunden.

Lex Tan

ist Gründer und Geschäftsführer von **MotionsCloud**, einem InsurTech, welches sich auf Schadenmanagement spezialisiert hat. Das Automatisierungskonzept von MotionsCloud nutzt mobile, künstliche Intelligenz- und Videokommunikationstechnologien. Zurzeit hat MotionsCloud bereits Kunden in den USA und in Europa. Vor seiner Tätigkeit bei MotionsCloud war Lex Tan in der Versicherungsbranche über mehr als fünf Jahre als Schadenregulierer tätig. Er gründete bereits in der Vergangenheit mehrere Ventures und ist regelmäßig Referent bei internationalen Konferenzen. Zudem gewann er bereits mehrere Preise wie zum Beispiel den HSBC Young Entrepreneur Award und den Erasmus für Young Entrepreneur Award.

Dr. Regina Veters

hat in Berlin, New York und Paris Politikwissenschaften studiert und zur Europäischen Kommunikationspolitik promoviert. Nach Stationen im Journalismus u. a. bei Reuters und als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Humboldt Universität zu Berlin und der Universität Oslo arbeitete sie von 2007 bis 2017 als Unternehmensberaterin bei McKinsey. Dort arbeitete sie vornehmlich im Gesundheitswesen und beriet Krankenkassen, Medizintechnik- und Pharmaunternehmen, Krankenhäuser und Verbände zu einer großen Bandbreite an Themen. Seit April 2017 leitet sie die BARMER.i – die digitale Einheit der **BARMER** in Berlin. Mit einem Fokus auf digitale Innovationen will die BARMER.i die digitale Transformation der BARMER koordinieren und durch eine kundenzentrierte und neue Arbeitsweise wie Design Thinking Impulse in die verschiedenen Bereichen des Hauses geben.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Das Intensiv-Seminar richtet sich an Leiter, leitende und spezialisierte Mitarbeiter der Bereiche **Business Development, (Geschäfts-)Prozessmanagement, Prozesssteuerung, Prozesskostenmanagement, strategische Unternehmensentwicklung, Controlling, Organisation, Revision, Back Office, Service Center** sowie an alle Mitarbeiter aus **Versicherungsunternehmen, Maklern und Versicherungsbrokern**, die in ihrem Bereich die Prozesse effizienter gestalten wollen. Ebenso angesprochen sind deren Vorstände und Geschäftsführer sowie interessierte Unternehmensberater.

Termine und Veranstaltungsorte

11. und 12. Dezember 2017 in Düsseldorf

Van der Valk Airporthotel Düsseldorf, Am Hülserhof 57, 40472 Düsseldorf
Tel.: +49 211 20063-0, Fax: +49 211 20063-300
E-Mail: reservierung@duesseldorf.valk.com

18. und 19. Januar 2018 in München

Le Meridien München, Bayerstraße 41, 80335 München
Tel.: +49 89 2422-2995, Fax: +49 89 2422-2025
E-Mail: reservations@lemeridienmunich.com

Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein bezogenes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.

Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle **WissensWerte** an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Digitalisierung von Versicherungsprozessen

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 11. und 12. Dezember 2017 in Düsseldorf
- 18. und 19. Januar 2018 in München

12-85042

01-85043

1

Name/Vorname

Position/Abteilung

2

Name/Vorname

Position/Abteilung

3

Name/Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon/Fax

@

E-Mail

Datum

Unterschrift

Ansprechpartner/in im Sekretariat:

Anmeldebestätigung bitte an:

Abteilung

Rechnung bitte an:

Abteilung

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z. B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter + 49 6196 4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: +49 6196 4722-700

Fax: +49 6196 4722-999

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Internet: www.managementcircle.de/12-85042

Postanschrift: Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.

Telefonzentrale: +49 6196 4722-0

