

Versicherungsvertrieb der Zukunft

UPDATED VERSION

– organisieren – kooperieren – vernetzen – digitalisieren –

2. und 3. April 2019 in Köln

• Neue regulatorische und rechtliche Aspekte im Vertrieb

IDD – Paradigmenwechsel in der Vertriebssteuerung •• Provisionsdeckel => Wie die Politik eingreifen will

• Die „schöne neue Welt“ der Kundenzentrierung

Intelligente Omnikanalsteuerung: Alle Wege führen zum Kunden •• Megatrend „Individualisierung“ durch Cognitive Computing •• Artificial Intelligence „Alexa“ versus „Herrn Kaiser“ – „Symbiose“ oder „Kannibalismus“? •• Synergetische Betrachtung von Vertriebs- und Schadenfunktionen •• User Experience – Versicherung als Erlebniswelt? Wie gelingt erfolgreiche Kundenbindung? „Keep it simple“ – transparent, einfach, schnell •• Die Zukunft des Vertriebsaußendienstes

• Innovative IT-Optionen für den Außendienst

• Optimierung von Strukturen und Prozessen: Der Vertrieb im Spannungsfeld zwischen Effektivität und Effizienz

• VersicherungsVertrieb 2025 – Ausblick und Trends

Moderation:



Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler



Norman Wirth
Geschäftsfo. Vorstand,
AfW – Bundesverband
Finanzdienstleistung e.V.



Mario Waltermann
Senior Manager Business
Development, BiPRO e.V.



Paul Stein
Mgl. des Vorstandes,
Debeka Versicherungen



Oliver Pradetto
Geschäftsführung,
blau direkt



Christian Nuschele
Head of Sales and
Marketing Deutschland &
Austria, Standard Life



Dr. Claudia Max
Associate Partner,
McKinsey & Company



Thomas Lüer
Leiter Regionaler Makler-
vertrieb, HDI Vertriebs AG



Michael Littig
Vorstand, teckpro AG



Frank Lamsfuß
Vorstand, Barmeria
Versicherungen

Ihre Referenten/Innen:



Jawed Barna
Mgl. des Vorstandes,
Zurich Gruppe
Deutschland



Bernd Felske
Vorstand Vertrieb,
Dialog Lebensversiche-
rungs AG



Michael Heinz
Präsident, BVK e.V.



Dr. Helge Lach
Mgl. des Vorstands,
Deutsche Vermögens-
beratung AG



Frank Kettnaker
Mgl. des Vorstandes,
ALTE LEIPZIGER –
HALLESCHE Konzern



Eric Bussert
Vorstand Vertrieb und
Marketing, Hanse-
Merkur Holding AG



Dr. Sebastian Grabmaier
Vorstandsvors.,
JDC Group AG



Martin Gräfer
Mgl. der Vorstände,
die Bayerische



Hans-Gerd Coenen
Vors. des Vorstandes,
GHV Versicherung

Mit freundlicher
Unterstützung von:

teckpro
Aktiengesellschaft

www.mcc-seminare.de

Grußworte:

Sehr geehrte Damen und Herren,



lassen Sie sich nicht täuschen. Falls Sie eine gefühlte Ruhe bei den Themen zum Vertrieb von Finanzdienstleistungen spüren, so trifft das nur die Oberfläche.

Auf der einen Seite werden die Wirkungen von unternehmerischen Entscheidungen zu den brennenden Themen der letzten Jahre und die Wirkungen von gesetzlichen oder verordnungstechnischen Vorgaben jetzt sichtbar und führen zu Neueinschätzungen und Kalibrierungen. Auf der anderen Seite bauen sich neue Entscheidungzwänge und auch regulatorische Vorgaben auf.

Über diese beiden Zweige der Entwicklung mit Ihnen zu diskutieren, freue ich mich.

Wie stets hat MCC erstklassige Wissens- und Erfahrungsträger als Referenten gewonnen.

Bis zu unserem Wiedersehen oder Kennenlernen bin ich Ihr

Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

Versicherungsvertrieb der Zukunft – Die Zukunft des Versicherungsvertriebs



lange war die Assekuranz resistent gegen Veränderungen. Die VU und die über 200.000 Versicherungsverkäufer saßen im „Wolkenkuckucksheim“ und lebten viel zu lange und zu üppig von den Policien. Doch der Versicherungsvertrieb der Zukunft wird die Branche mehr als umkrempeln.
Die Digitalisierung zwingt zur Veränderung tradierter Vertriebsstrukturen.

Gilt das stets motivierende Motto eines alten Vertriebsvorstandes noch: „**Mach Dir ein paar schöne Stunden, geh zum Kunden?!**“

Ja und nein! Aber wahrscheinlich ist es so wie in der Bibel: Im übertragenen Sinne schon! Dass man den Kunden zu Hause antrifft oder er selbst in die Agentur kommt, wird immer mehr zum Wunsch als zum „Vater des Gedanken“.

Natürlich können wir den Kunden noch treffen – aber eben nur noch selten physisch persönlich. Vielmehr treffen wir Ihnen heute in der **virtuellen Welt**. Und da muss dann eben mit ihm kommuniziert werden.

Auch wenn Digitalisierung hipp ist und sich bspw. Haftpflicht-, Kfz- oder Reise-Versicherungen bereits komplett problemlos online abschließen lassen: Aktuelle Studien belegen, dass die Kunden sich zwar eine Vereinfachung durch digitale Technologien wünschen – **jedoch keinen Ersatz der persönlichen Beratung** (doch diese kann auch virtuell erfolgen). **Die Beratung „von Mensch zu Mensch“ wird deshalb auch in Zukunft der Kern des Versicherungsvertriebs sein.**

Wenn der moderne **Außendienstmitarbeiter** eine **Verknüpfung** zwischen sich, **Anlageroboter**, **Finanz-Apps** und programmierte **Online-Beratung** herstellt, somit auf der **Klavatur** der gesamten **virtuellen Welt** mit seinen Kunden kommunizieren kann, wird er die Nase vorn haben. Ein effektives **Multi-Channel-Management** wird für den zukünftigen Unternehmenserfolg von entscheidender Bedeutung sein. Nur wer seine Kunden auch wirklich erreicht, kann letztlich auch Profit machen.

Die fetten Jahre für den Versicherungsvertrieb sind vorbei. LVRG und IDD tun ihr übriges.

Auf **VersicherungsVertrieb der Zukunft** werden wir alle Möglichkeiten und Facetten der „Schönen neuen Welt“ für Institutionen und Personen beleuchten und diskutieren. Wir sprechen die Dinge an, auch wenn es weh tut. Insbesondere bleibt jedoch Spaß und Kurzweile auf MCC Veranstaltungen niemals außen vor.

Freuen Sie sich mit uns auf zwei intensive und spannende Tage in Köln. **Sichern Sie sich Ihren Wissensvorsprung und melden Sie sich jetzt an.**

Herzlichst Ihr

Hartmut Löw
Geschäftsf. Partner, MCC

Get in Contact!

Management Center of Competence

The Communication Company



MCC steht seit über 20 Jahren für professionelles Veranstaltungsmanagement. Wir konzipieren, organisieren und führen Veranstaltungen in unternehmerischer Eigenregie wie auch für andere Unternehmen durch. Dabei überlassen wir nichts dem Zufall. Egal ob Sie eine Mitarbeiter-, Vertriebs- oder Kundenveranstaltung planen, MCC ist der richtige Partner für Sie, denn bei uns bekommen Sie alles aus einer Hand. Wir fertigen Ihnen Ihr maßgeschneidertes Kommunikations- und Veranstaltungskonzept.

MCC bewegt Menschen für Sie – mit Herz und Verstand!

PROGRAMM

1. Kongresstag: Dienstag, 2. April 2019

8:30h Check-In der Teilnehmer, Quick-Breakfast und „Meet & Greet“

9:30h Begrüßung und Einführung in das Thema durch den Vorsitzenden

Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler



Aktuelle rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen

9:45h IDD & Regulierung:
Zukunftsansichten für den freien Vertrieb



Norman Wirth, Geschäftsführender Vorstand, AfW – Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.



10:10h Neue regulatorische und rechtliche Aspekte im Vertrieb



Christian Nuschele, Head of Sales and Marketing Deutschland & Austria, Standard Life

- Regulierung in Großbritannien
Courtageverbot und Konsequenzen



10:35h DISKUSSIONSRUNDE:
Macht Regulatorik den Vertrieb unattraktiv?



Moderation: Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

10:50h Kaffeepause und Ausstellungsbesuch



Optimierung von Strukturen und Prozessen: Der Vertrieb im Spannungsfeld zwischen Effektivität und Effizienz

11:20h Optimierung von Strukturen und Prozessen:
Der Vertrieb im Spannungsfeld zwischen Wachstum und Ertrag



Bernd Felske, Vorstand Vertrieb, Dialog Lebensversicherungs AG



11:45h „Digitale Transformation ist ein Prozess“
– Wie wir versuchen, intelligente Omnikanalsteuerung und Customer Experience unter ein Hut zu bekommen

Frank Kettnaker, Mitglied des Vorstandes, ALTE LEIPZIGER – HALLESCHEN Konzern



12:10h Innovatives Prozessdesign als Grundlage für Digitalisierung



Dr. Claudia Max, Associate Partner, McKinsey & Company

- Defining the Value Chain
- Prozesse neu designen
- Erfolgreiche Digitalisierung am Beispiel von Agenturprozessen

McKinsey&Company

12:35h Auf die Menschen kommt es an



Hans-Gerd Coenen, Vorsitzender des Vorstandes, GHV Versicherung

- Zukunftsfähig im Zeitalter der Digitalisierung
- Erfolgreich als lokale Marke



13:00h DISKUSSIONSRUNDE:
Strukturen, Prozesse, Menschen
– Alle Chancen nutzen



Frank Kettnaker



Dr. Claudia Max



Hans-Gerd Coenen



Bernd Felske



Eric Bussert

Vorstand Vertrieb und Marketing, HanseMerkur Holding AG

Moderation: Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

13:30h Gemeinsames Mittagessen und Ausstellungsbesuch



PROGRAMM

1. Kongresstag: Dienstag, 2. April 2019

Die „schöne neue Welt“ der Kundenzentrierung

14:30h Die „schöne neue Welt“ der Kundenzentrierung



Jawed Barna, Mitglied des Vorstandes, Zurich Gruppe Deutschland
• Aktuelles Umfeld und Änderung des Kundenverhaltens
• Heutige Lösungen von Versicherern
• Zukünftige Anforderungen an Versicherer und andere Marktplayer



14:55h „Gegensätze ziehen sich an“ – Oder hybrider Kunde trifft auf analogen Vertrieb!



Paul Stein, Mitglied des Vorstandes, Debeka Versicherungen



15:20h Vertriebsoptimierung mit und beim Kunden



Oliver Pradetto, Geschäftsführung, blau direkt
• Mehr Geschäft durch emotionales Kundenerlebnis
• Langfristige Kundenbindung ab dem ersten Termin
• Produktivitätssteigerung des Betriebs durch Automatisierung im Kundenkontakt [blau direkt](#)

15:45h Kaffeepause und Ausstellungsbesuch



16:15h Die Zukunft des Vertriebsaußendienstes



Michael Heinz, Präsident, BVK e.V.



16:40h Zwischen Wohnzimmer und Online-Abschluss: Kundenerlebnisse in einer hybriden Versicherungswelt erfolgreich gestalten



Frank Lamsfuß, Vorstand, Barmenia Versicherungen

- Digitale Mehrwerte schaffen
- Der einfache Weg zum Kunden
- Fazit: Integriertes Vorgehen zum Schaffen von Kundenerlebnissen



17:05h DISKUSSIONSRUNDE: Kundenzentrierung – Schön gemacht oder nur schön gedacht?



Paul
Stein



Oliver
Pradetto



Michael
Heinz



Jawed
Barna



Frank
Lamsfuß

Moderation: Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

17:35h Ende des ersten Kongresstages

19:00h



LÄDT SIE EIN ZUM GEMEINSAMEN ABENDESSEN

Das „Lichtenberg“ in Köln erlaubt Ars Vivendi im Stil des deutschen Schriftstellers und Experimentalphysikers Prof. Georg Christoph Lichtenberg (1742 bis 1799).

Lassen Sie sich verwöhnen von rheinischen Genüssen auf Basis ausgesuchter Bio-Produkte der Umgebung. Genießen Sie mit uns bei Kölsch und Wein ein paar gesellige Stunden in klassizistischer „Kronleuchteratmosphäre“.



WIR FREUEN UNS AUF EINEN ANREGENDEN ABEND MIT IHNEN!



teckpro bietet Finanzdienstleistungsunternehmen, Steuerberatern, Wirtschaftsprüfern und weiteren Marktteilnehmern sowohl mit IT/Softwarelösungen als auch mit Dienstleistungen umfassende Unterstützung im Bereich privater und betrieblicher Altersvorsorge. teckpro ist im Bereich bAV Softwarepartner der DATEV eG. Zahlreiche Versicherungsgesellschaften setzen im Bereich der Altersvorsorgeberatung auf Lösungen der teckpro: das Leistungsspektrum reicht dabei von der Entgeltumwandlungsapp, Arbeitnehmer- und Arbeitgeberberatung, Outsourcing bis hin zum versicherungsmathematischen Gutachten und aktuarieller Beratung. teckpro unterstützt wichtige Brancheninitiativen. Durch die Mitarbeit in zahlreichen Gremien sowie die Zusammenarbeit mit Forschungseinrichtungen, z.B. EI-QFM oder Fraunhofer, sichert teckpro sich und ihren Kunden fachlich, methodisch und technologisch immer den Zugang zu aktuellen Entwicklungen und Lösungen.

teckpro AG | Spitalstraße 19-21 | 67659 Kaiserslautern | Germany | www.teckpro.de

PROGRAMM

2. Kongresstag: Mittwoch, 3. April 2019

8:30h Check-In der Teilnehmer und „Meet & Greet“

9:30h Begrüßung und Einführung in das Thema durch den Vorsitzenden



Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

Innovative IT-Optionen für den Außendienst

9:45h Innovative IT-Optionen für den Außendienst



Michael Littig, Vorstand, teckpro AG



10:10h Digitale Vernetzung im Versicherungsmarkt



Mario Waltermann, Senior Manager Business Development, BiPRO e.V.

- Branchenstandard BiPRO und notwendige Voraussetzungen



10:35h #handschlag – Partnerschaftlich in die digitale Welt



Thomas Lüer, Leiter Regionaler Maklervertrieb, HDI Vertriebs AG

- Neue Betreuungsanforderungen im digitalen Zeitalter an den Versicherer
- Einfache digitale Prozesse und Services als Basis für eine effiziente und fruchtbare Zusammenarbeit
- Hybrider Vertrieb als Schlüssel für eine erfolgreiche Positionierung im Markt



11:00h DISKUSSIONSRUNDE:
Innovative IT-OPTIONEN
– Herausforderungen und Chancen



Michael Littig



Mario Waltermann



Thomas Lüer

Moderation: Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

11:20h Kaffeepause und Ausstellungsbesuch



VersicherungsVertrieb 2025 – Ausblick und Trends

11:50h Die Zukunft ist digital UND persönlich



Dr. Sebastian Grabmaier, Vorstandsvorsitzender, JDC Group AG



12:15h Kundenzentriertes Geschäftsmodell à la Amazon



Martin Gräfer, Mitglied der Vorstände, die Bayerische



12:40h Finanzvertrieb – Quo Vadis?



Dr. Helge Lach, Mitglied des Vorstands, Deutsche Vermögensberatung AG

- Aktuelle Herausforderungen im Finanzvertrieb
- Erfolgsfaktoren der DVAG
- Zukunft der Beratung in der Finanzbranche



13:05h DISKUSSIONSRUNDE:
VersicherungsVertrieb 2025
– Wo geht die Reise hin?



Dr. Sebastian Grabmaier



Martin Gräfer



Dr. Helge Lach

Moderation: Prof. Dr. Hans-Wilhelm Zeidler

13:25h Gemeinsames Mittagessen
und Ausstellungsbesuch



14:30h Ende des Kongresses

Buy 2 - Get 3!

Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die dritte Person

eine Gratiskarte

Versicherungs Vertrieb der Zukunft

Anmeldung zum 17. MCC-Kongress:

(Alle Preise zzgl. gesetzl. USt.)

- Ja**, ich/wir nehme/n an dem Kongress am 2. und 3. April 2019 zum Preis von **€ 1.995,-** pro Person teil.
- Buy 2 - Get 3!** Ja, ich/wir melde(n) drei Personen aus einem Unternehmen an und erhalte(n) für die dritte Person eine Gratiskarte.
- Ja**, ich/wir möchte(n) die Rechnung und Anmeldebestätigung im PDF-Format per E-Mail erhalten.
- Ich kann an obiger Veranstaltung leider nicht teilnehmen, aber ich möchte die Dokumentationsunterlagen zum Preis von **€ 395,-** (zzgl. Versand) bestellen.

1	Titel, Name	Vorname
Position	Abteilung	
2	Titel, Name	Vorname
Position	Abteilung	
3	Titel, Name	Vorname
Position	Abteilung	
Firma		
Adresse		
PLZ, Ort, Land		
Telefon	Fax	
E-Mail		
Datum	Unterschrift u. Firmenstempel	

Weitere Informationen und Anmeldung unter:

MCC - The Communication Company

Scharnhorststraße 67a

52351 Düren

Telefon: +49 (0)2421 12177-0

Telefax: +49 (0)2421 12177-27

E-Mail: mcc@mcc-seminare.de

Internet: www.mcc-seminare.de



Akkreditierungsnr.:
GB-BDL-20141105-30299
Für Ihre Teilnahme
erhalten Sie 13
Weiterbildungspunkte.

Find us on Facebook!
www.facebook.com/MCCSeminar

Follow us on Twitter!
[MCCSeminar](https://twitter.com/MCCSeminar)

Der Veranstalter behält sich inhaltliche, zeitliche und räumliche Programmänderungen aus dringendem Anlass vor. Für Druckfehler übernehmen wir keine Haftung!

Fax-Nr. +49 (0)2421 12177-27

Warum Sie an diesem Kongress teilnehmen sollten:

Erfahren Sie, welche aktuellen Entwicklungen Einfluss auf die Vertriebslandschaft nehmen (werden). Welche Strategien im dynamischen Wettbewerb nachhaltigen Erfolg versprechen und wie Sie sich und Ihr Unternehmen für die Zukunft fit machen. Zahlreiche renommierte Vertriebsprofis aus der Praxis stehen Ihnen für spannende Vorträge und interessante Diskussionen zur Verfügung. Sichern Sie sich daher jetzt Ihren Wissensvorsprung und melden Sie sich rechtzeitig an.

Wer diese Veranstaltung nicht verpassen darf:

Mitglieder des Vorstandes und der Geschäftsführung aller Versicherungen sowie Führungskräfte aus den Bereichen:

- Vertrieb • E-Commerce/Internet • Marketing sowie:
- Unternehmensberater • Finanzdienstleister • Organisation und IT • Kundenservice • Produktmanagement • IT-Dienstleister • Makler u. andere Versicherungsmittel

Teilnahmegebühr: (Alle Preise zzgl. gesetzl. USt.)

Die Teilnahmegebühr für die zweitägige Veranstaltung (inkl. Tagungsunterlagen, Einladung zum Abendessen, Mittagessen, Pausengetränken und kleinen Snacks) beträgt pro Person: **€ 1.995,-**

Teilnahmebedingungen:

Bitte füllen Sie einfach die Anmeldung aus und faxen oder schicken Sie diese baldmöglichst an MCC zurück. Sie können sich auch per E-Mail (mcc@mcc-seminare.de) anmelden. Ihre schriftliche Anmeldung ist verbindlich. Nach Eingang Ihres ausgefüllten Anmeldebogens bei MCC erhalten Sie – sofern noch Plätze vorhanden sind – umgehend eine Bestätigung und eine Rechnung. Andernfalls informieren wir Sie sofort. Sie können die Teilnahmegebühr entweder auf das in der Rechnung angegebene Konto überweisen oder uns einen Verrechnungsscheck zusenden.

Buy 2 - Get 3! Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die dritte Person eine Gratiskarte.

Bitte beachten Sie: Sie können an der Veranstaltung nur teilnehmen, wenn die Teilnahmegebühr bereits gezahlt ist oder auf der Veranstaltung gezahlt wird. Auch bei einer Nichtteilnahme wird die Tagungsgebühr nach Ablauf der Stornierfrist in vollem Umfang fällig. Gerichtsstand ist Düren. Eine Stornierung Ihrer Anmeldung muss schriftlich erfolgen. Sollten Sie Ihre Anmeldung stornieren, so erheben wir bis einschließlich 2. März 2019 lediglich eine einmalige Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 150,- zzgl. gesetzl. USt. Ihre bereits gezahlte Teilnahmegebühr wird Ihnen abzüglich der Bearbeitungsgebühr voll erstattet. Sollten Sie nach dem 2. März 2019 Ihre Anmeldung stornieren, kann die Teilnahmegebühr nicht mehr erstattet werden. Eine Vertretung des Teilnehmers durch eine andere Person ist aber selbstverständlich möglich. Bitte teilen Sie uns den Namen des Ersatzteilnehmers mindestens drei Tage vor der Veranstaltung mit. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie auf Anfrage erhalten.

Termin und Veranstaltungsort:

Der Kongress findet statt am 2. und 3. April 2019 im

Lindner Hotel City Plaza

Magnusstraße 20 · 50672 Köln · Telefon: +49 (0)221 2034-0
Telefax: +49 (0)221 2034-715 · E-Mail: info.cityplaza@lindner.de
Zimmerpreis: ab € 145,- (inkl. USt.) im Einzelzimmer inkl. Frühstück

Zimmerreservierung: Für die Veranstaltung steht ein begrenztes Zimmerabruftkontingent zur Verfügung. MCC-Teilnehmer erhalten Sonderkonditionen. Bitte buchen Sie daher Ihr Zimmer rechtzeitig unter dem Stichwort „MCC“.

Datenschutz:

Detaillierte Informationen zum Datenschutz und zum Umgang mit personenbezogenen Daten finden Sie in der allgemeinen Datenschutzerklärung auf unserer Webseite <https://www.mcc-seminare.de/datenschutz/>.

Weitere Infos und Anmeldung mit QR-Code und Smartphone aufrufen.

