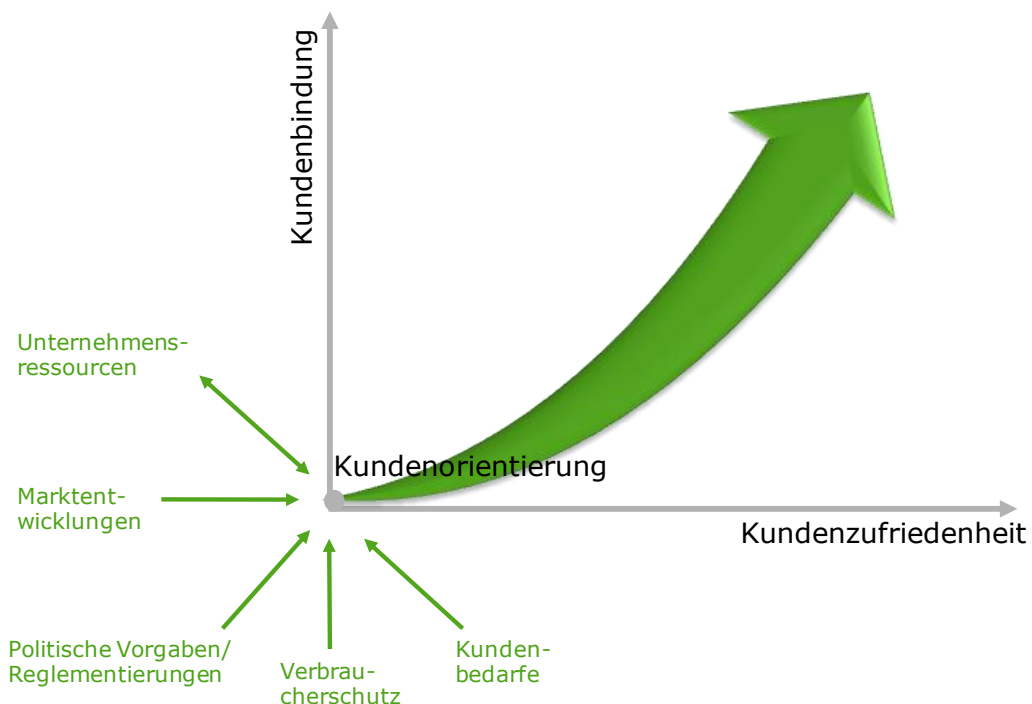


USER GROUP

»Kunden- und Servicemanagement in der Krankenversicherung«

10. Juni 2010 in Leipzig

Initialisierungstreffen



ÜBER DIE USER GROUP

Die seit Jahren verstärkte Wahrnehmung der Krankenversicherung in der Öffentlichkeit bewirkt, dass sich die von den Versicherten erlebte Service- und Kontaktqualität zunehmend als Erfolgsfaktor darstellt. Durch Einheitsbeitrag (in der GKV) und Portabilität von Alterungsrückstellungen (in der PKV) wird sich dieser Trend noch weiter verstärken.

Gegenwärtig sind die Beziehungen zwischen Krankenversicherern und Kunden jedoch oftmals geprägt von fehlender Kontinuität und Effizienz im Betreuungsprozess. Insofern erfordert die Ausrichtung der Unternehmensprozesse, -strategien oder auch der -kultur mit Fokus auf Kundenzufriedenheit einen umfassenden Ansatz im Kundenbeziehungs- und Servicemanagement.

Mit der User Group „Kunden- und Servicemanagement in der Krankenversicherung“ wollen

wir einen auf Dauer angelegten Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen Wissenschaft und Praxis sowie Praktikern untereinander etablieren. Im Rahmen dessen sollen Ansätze zu Strategien, Umsetzungslösungen, Prozessoptimierungen und neuen Herausforderungen für das Kunden- und Servicemanagement erarbeitet, diskutiert sowie für die Implementierung und Weiterentwicklung im Unternehmen bereitgestellt werden.

Zielgruppe:

Die User Group richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice, Versichertenbetreuung, Marketing, Vertrieb, Beschwerdemanagement, Unternehmensentwicklung und -steuerung sowie Customer Care Centern der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung.

User Group-Konzept

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diskussionen und Erfahrungsaustausch ▪ Themenfestlegung durch die Teilnehmer ▪ Kultur der Offenheit ▪ zweitägige Arbeitstreffen pro Halbjahr ▪ gemeinsames Abendessen ▪ max. 30 teilnehmende Unternehmen ▪ Nicht-Versicherer-Quote von max. 25 % ▪ »Ehrenkodex« für Nicht-Versicherer | <ul style="list-style-type: none"> ▪ regelmäßige Themendossiers mit aktuellen Literaturempfehlungen ▪ geschützter Online-Bereich mit den Dokumenten der Arbeitstreffen sowie themenspezifischen Publikationen und Internetlinks ▪ fester Ansprechpartner für fachliche und organisatorische Fragen |
|--|---|

FACHLICHER LEITER



Prof. Dr. Heiko Auerbach
Entrepreneurship & Sales
Fachhochschule Stralsund

ANSPRECHPARTNER



Dipl.-Kffr. (FH) Beatrice Blankschein
Referentin
Team Netzwerk & Veranstaltungen
Gesundheitsforen Leipzig

THEMEN DER USER GROUP

- Modelle und Methoden der Kundensegmentierung, -typologisierung, -ansprache, -(rück)gewinnung und -bindung,
 - Qualitäts- und Beschwerdemanagement,
 - Kommunikation,
 - Erreichbarkeitskonzepte für Service-/Kundencenter,
 - Organisation und Prozesse im Kundenmanagement
 - Technologische Unterstützung und Automatisierung im Kundenservice,
 - Personalmanagement,
 - Wissensmanagement,
 - Strategie und Rahmenbedingungen
- Die konkreten Inhalte der halbjährlichen persönlichen Treffen werden jeweils in Abstimmung mit den Teilnehmern festgelegt.

AGENDA DES INITIALISIERUNGSTREFFENS

Beginn der Veranstaltung: 10.00 Uhr

Begrüßung und Vorstellung der Gesundheitsforen

Vorstellungsrunde der teilnehmenden Häuser und Personen mit kurzer Darlegung ihrer Erwartungshaltung an die User Group

Wissenschaftsbeitrag: „Kundenorientierung 360 Grad - wenn aus zufriedenen Kunden begeisterte Fans werden“

Prof. Dr. Heiko Auerbach - Entrepreneurship & Sales, Fachhochschule Stralsund

Praxisbeitrag: „Für den besten Service aktiv“

Susanne Fischer - Leiterin Kommunikationsmanagement, AOK Sachsen-Anhalt

Vorstellung des User Group Konzepts sowie Themen- und Terminfindung für das 1. Arbeitstreffen

Ende der Veranstaltung: ca. 16.00 Uhr

FEEDBACK AUS DER USER GROUP

„Sehr offener Austausch, interessante Themen“

Peter Sacher, Kooperationsbeauftragter Abteilung Aktuariat PKV der HUK Coburg Krankenversicherung und Mitglied u. a. der User Group „Vertriebs- und Produktmanagement von Krankenversicherungen“

„Besonders gut fand ich auch den Austausch am Rande der Veranstaltungen mit den Vertretern der anderen Unternehmen.“

Paul Laumann, Leiter Dezernat Kooperation und Versorgung (a. D.), SIGNAL IDUNA IKK und langjährig Mitglied der User Group „Strategische Handlungsoptionen in der Krankenversicherung“

VERANSTALTUNGSORT UND ÜBERNACHTUNG

Veranstaltungsort

Gesundheitsforen Leipzig
Querstraße 16 | 04103 Leipzig
www.gesundheitsforen.net
Telefon: +49 (0)341 / 124 55-0



Übernachtung

Sprechen Sie uns bitte an, wenn Sie eine Übernachtungsmöglichkeit suchen. In unseren Kooperationshotels steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung.

KONDITIONEN DER USER GROUP

Zur Initialisierungsveranstaltung der User Group können pro Unternehmen maximal zwei Teilnehmer entsendet werden. Für den ersten Teilnehmer beträgt die Teilnahmegebühr 340,- Euro zzgl. MwSt. für Partnerunternehmen der Gesundheitsforen Leipzig bzw. 390,- Euro zzgl. MwSt. für Unternehmen,

die kein Partnerunternehmen der Gesundheitsforen Leipzig sind. Für den zweiten Mitarbeiter pro Unternehmen halbieren sich die Kosten.

Die Kostenbeteiligung beinhaltet die Teilnehmerunterlagen und die Bewirtung während des Treffens.

ÜBER DIE GESUNDHEITSFOREN LEIPZIG

Die Gesundheitsforen Leipzig, eine Schwestergesellschaft der Versicherungsforen Leipzig, sind ein Wissensdienstleister für die Akteure im Gesundheitsmarkt. Ihr Anliegen ist es, eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und den Praktikern im Gesundheitswesen zu etablieren und zu fördern.

Insbesondere im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung bieten die Gesundheitsforen Leipzig innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an und unterstützen Fach- und Führungskräfte aus Krankenversicherungsunternehmen beim Aufbau von Know-how und beim praxisorientierten Erfahrungsaustausch.

 **Gesundheitsforen Leipzig**

Gesundheitsforen Leipzig GmbH
Querstraße 16 | 04103 Leipzig
Telefon: +49(0)341 / 1 24 55-31
Fax: +49(0)341 / 1 24 55-99
E-Mail: kontakt@gesundheitsforen.net
Internet: www.gesundheitsforen.net