

 **Energieforen**

 **Versicherungsforen Leipzig**

Insurance & Energy Customer Experience Day

sponsored by

 **KULTBUDE**

14./15. Mai 2025 in Rostock





Insurance & Energy – Customer Experience Day

am 14./15. Mai 2025 in Rostock

Unsere Arbeitswelt unterliegt einem immer schnelleren und grundlegenden Wandel. „New Work“ ist der Begriff für diese Transformation, die untrennbar mit neuen Durchbrüchen wie Selbstführung, Handlungsfreiheit und Sinnstiftung verbunden ist.

Eine besondere Rolle nimmt dabei der Kundenservice ein, der v. a. durch die zunehmende Individualisierung und steigenden Ansprüchen von Kundinnen und Kunden vor besonderen Herausforderungen steht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice entwickeln sich zu Markenbotschaftern, die – neben der schnellen Bearbeitung verschiedenster und immer komplexerer Kundenanfragen – auch auf die emotionale Kopplung von Kundinnen und Kunden an das Unternehmen abstellen müssen. Dabei werden sie in Zukunft von neuen Technologien wie virtuellen Assistenten, umfassenden Analysetools bis hin zu kompletten Plattform-Lösungen unterstützt.

Für servicezentrische Geschäftsmodelle stellen sich daher die zwei wesentlichen Fragen: Wie muss der Kundenservice in Zukunft konkret ausgestaltet sein, um den neuen Anforderungen gerecht zu werden? Und: Wie findet, bindet und entwickelt man Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich für Kundenservice begeistern und damit einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg der gesamten Organisation leisten?

Der Insurance & Energy – Customer Experience Tag ist eine Veranstaltung mit klarem Branchenfokus auf Versicherungs- und Versorgungsunternehmen sowie Banken. Sie erhalten Einblicke aus Theorie und Praxis – wie es gemacht werden sollte, wie es gemacht wurde, was funktionierte und was nicht funktionierte.

Zu unserer Zielgruppe der Veranstaltung gehören:

Vorstände und Geschäftsleitung

Bereichs- & Abteilungsleitung im Kundenservice

Mitarbeitende im Organisations- & Change-Management sowie Personal

Gestaltende neuer Arbeitswelten

New Worker!

AGENDA – 13. Mai 2025

ab 19:00 Uhr

Anreise und Pre-Get-together

Craftbar Rostock – Margaretenstraße 41, 18057 Rostock



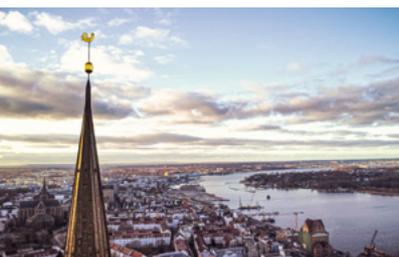
AGENDA – 14. Mai 2025

- 10:00 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**
Raphael Noack – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH
- 10:15 Uhr **Grußwort und Kurzipuls: Kultbude – 3 Jahre erfolgreiche (R)evolution im Kundenservice in der Energie- und Finanzbranche**
Klaus Schröder – Geschäftsführer, Kultbude GmbH
Marko Reinhardt – Geschäftsführer, Kultbude Energy GmbH
- 10:30 Uhr **Speed-Networking**
- 11:30 Uhr **Keynote: Jonglieren mit drei Bällen: Tagesgeschäft, Krisenbewältigung, Zukunftssicherheit**
Dr. Alain Waltemath – Leiter Center Kundendienste Energie und Telekommunikation, EWE AG
- 12:30 Uhr **Mittagspause**
- 13:30 Uhr **IT-System und Kundenservice Hand in Hand: Wie im Schadensmanagement das Kumulereignis gelöst wird**
Klaus Schröder – Geschäftsführer, Kultbude GmbH
- 14:00 Uhr **Keynote: Customer Experience Management als strategischer Erfolgsfaktor**
Prof. Dr. Heiko Auerbach – Professor für Entrepreneurship und Sales, Hochschule Stralsund
- 15:00 Uhr **Kaffeepause**
- 15:30 Uhr **Kurzipulse für den Kundenservice:**
- GenAI und KI als neues Handwerk im Kundenservice**
Dr. Marco Schmitz – Geschäftsführer, A4I Leipzig GmbH
 - CX mit Schwerpunkt Service im Versicherungsumfeld**
Christopher Schmitt – CX Manager/ Projektleitung CXM, INTER Krankenversicherung AG
 - Umzugsservice – großes Potential für Versorger**
Andreas Kraft – Geschäftsführender Gesellschafter, KraftEnergie GmbH
 - Studie: Organisation des Kundenservice bei Netzbetreibern**
Raphael Noack – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH
- 17:15 Uhr **Podiumsdiskussion: Was braucht der Kunde für morgen für einen Service?**
Raphael Noack – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH (Moderator)
Klaus Schröder – Geschäftsführer, Kultbude GmbH
Peter Oswald – Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Energie und Wasser Potsdam GmbH
- 18:00 Uhr **Abschluss der Veranstaltung**
- ab 19:00 Uhr **Abendevent** in Otto ´s Restaurantschiff



AGENDA – 15. Mai 2025

9:00 Uhr	Eintreffen und Get-Together	
9:30 Uhr	Begrüßung und Trendimpuls: Welche Trends bewegen uns 2035? Raphael Noack – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH	Besichtigung des zweiten Standortes der Nextkult GmbH (ehemals HDI next) – Kundenservice Betrieb und Schadenbearbeitung im Rahmen NWOW mit 5 jähriger Erfahrung.
10:00 Uhr	Einführung in das Leipziger Zukunftsmodell als Instrument vom Trend zur Umsetzung	
10:15 Uhr	Interaktiver Workshop: Der Kunde und Trends 2035 – Auswirkungen auf den Kundenservice mit dem Leipziger Zukunftsmodell erarbeiten	
11:30 Uhr	Vorstellung der Workshop-Ergebnisse	
12:00 Uhr	Abschlussworte	
12:30 Uhr	Ende der Veranstaltung mit gemeinsamen Mittagessen	



Carsten Schnee Photography



ORGANISATORISCHES

Veranstaltungsort

Kultbude GmbH

Kurt-Dunkelmann-Str. 5, 18057 Rostock

Abendveranstaltung

13. Mai 2025:

Craftbar Rostock

Margaretenstraße 41, 18057 Rostock

14. Mai 2025:

Otto´s Restaurantschiff

Stadthafen 70, 18057 Rostock

Teilnahmepreise

Anmeldung für Versorgungs- und Versicherungsunternehmen

Normalpreis: 190 EUR

Forenpartner-Preis: 150 EUR

Kontakt



Raphael Noack

Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH

+49 151 / 65 85 99 25

raphael.noack@energieforen.de



Jens Ringel

Geschäftsführer, Versicherungsforen Leipzig GmbH

+49 173 / 592 34 39

jens.ringel@versicherungsforen.net



Marko Reinhardt

Geschäftsführer, Kultbude Energy GmbH

+49 172 / 371 21 67

marko.reinhardt@kultbude.com



Klaus Schröder

Geschäftsführer, Kultbude GmbH

+49 173 350 92 44

klaus.schroeder@kultbude.com