

**Titel:** FORUM PRAXIS – Exklusive Einblicke in Technische Trends und Marktentwicklungen

**Untertitel:** Symposium mit Fachvorträgen zu aktuellen Entwicklungen in der Sanierung mit Hinblick auf Zukunftstrends, neuen Herausforderungen und Chancen besonders im Bereich des Versicherungswesens

Das FORUM PRAXIS der Sprint-Akademie informiert über aktuelle Entwicklungen in der Sanierung und hat dabei das „große Ganze“ im Blick: Zukunftstrends, neue Herausforderungen und neue Chancen für uns und unsere Partner. Das macht die hochkarätig besetzte Veranstaltung besonders für die Management- und Führungsebene interessant.

Im Oktober 2024 informiert das FORUM PRAXIS bereits zum 15. Mal Fach- und Führungskräfte der Versicherungsbranche über aktuelle Entwicklungen. Die diesjährige Veranstaltung legt den Fokus auf die Veränderungsprozesse, die das Schadenmanagement vor dem Hintergrund der Digitalisierung erfahren wird. Erwarten dürfen Sie auch 2024 wieder erstklassige Referentinnen und Referenten und beste Gelegenheiten zum Austausch unter Kollegen.

### **Ein Klick in die Zukunft: Wie Digitalisierung das Schadenmanagement verändert**

Digitalisierungsprozesse sind auch in der Versicherungsbranche schon seit vielen Jahrzehnten ein Thema. Die Pandemie hat auf diese Prozesse wie ein Katalysator gewirkt. Und mit der Veröffentlichung von ChatGPT im November 2022 hat vor allem das Thema Künstliche Intelligenz viele Branchen und die Politik in Aufruhr versetzt. Wie verändern Digitalisierungsprozesse und der Einsatz von KI das Schadenmanagement? Welche Chancen ergeben sich für die Versicherungsbranche daraus? Und welche Risiken sind mit ihrem Einsatz verbunden? Auf dem 15. Forum Praxis beleuchten wir diese Fragen.

### **Referenten:**

- Kai Gondlach, Akademischer Zukunftsforscher, Geschäftsführer PROFORE Zukunftsinstitut
- Simon Moser, Co-Founder & CEO muffintech  
muffintech - ein Unternehmen für die Entwicklung von KI-Lösungen in der Versicherungsbranche
- Alexis Hanke, Geschäftsführer MotionsCall GmbH  
MotionsCall GmbH - ein Dienstleister, für alle Dienstleistungskomponenten einer Gesamtschadensteuerung im KFZ- und Sachschadenbereich sowie Dokumentenprüfungen aller Art mit dem Fokus darauf, eine digitale und kundenorientierte Prozesslösung als Grundlage zu bieten.
- Sabine Hübner, Service-Performance-Beraterin  
Managementberaterin und Unternehmensberaterin
- Manuel Liewald, Head of Solution Management, Samhammer  
Solution Architekt im Kundenservice, Berater für digitale Transformation mit Spezialisierung auf KI und Digitalisierung

**Veranstaltungsinhalte / Schwerpunkte:**

- Zukünfte der Versicherungswirtschaft  
Einfluss von KI auf die Wirtschaft und Versicherungen, Changemanagement – Chancen und Risiken, Multitransformation aus Nachhaltigkeit, KI sowie demographischem & geopolitischem Wandel; Ideen zu strategischen Entwicklungen der Versicherungsbranche im Schadensmanagement, inklusive Diskussion  
Referent Kai Gondlach (55 Minuten anrechenbare Bildungszeit nach VersVermV)
- Motions Cloud – Automatisierungsprozess zur digitalen Schadensmeldung, Schadenserkenkung und Prozessoptimierung  
Wie die KI die Schadensmeldung automatisieren kann, Verlässlichkeit der Arbeit mit KI, Nutzen der KI bei der Schadenserkenkung und Prozessoptimierung im Versicherungskontext, inklusive Diskussion  
Referenten Simon Moser & Alex Hanke (70 Minuten anrechenbare Bildungszeit nach VersVermV)
- Service im digitalen Zeitalter. Digital oder persönlich? Warum ODER?!  
Nutzen einer gelebten Service-Kultur, Möglichkeiten der digitalen Verknüpfung persönlicher Kontakte, Ausbau von persönlichen Kontaktpunkten zu Menschenmomenten® & smarte Verknüpfung mit digitalen Kontaktpunkten, Identifikation von Schmerzpunkten und Schaffung von Mehrwert durch eine durchdachte Customer Journey im Versicherungskontext, inklusive Diskussion  
Referentin Sabine Hübner (55 Minuten anrechenbare Bildungszeit nach VersVermV)
- KI für den Menschen... geht nur mit den Menschen  
Richtiger Einbau, Aufbau und Nutzen von KI, Wie KI-Lösungen im Business gut werden und wie das Business mit KI besser wird – Fokus auf Chancen der KI in der Versicherungswirtschaft, inklusive Diskussion  
Referent Manuel Liewald (55 Minuten anrechenbare Bildungszeit nach VersVermV)

**Zielgruppen der Veranstaltung:**

- Fach- & Führungskräfte von Versicherungen
- Regulierer
- Sachverständige
- Fach- & Führungskräfte von Hausverwaltungen

**Lernziele:**

- Änderungsprozesse und Innovationsvorhaben im Interesse der langfristigen Stabilität des Versicherungsunternehmens steuern
- Kundenorientierte Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit konzeptionieren und begleiten, um zielgruppengerechte Versicherungskonzepte zu erstellen, auch in Bezug auf nachhaltigkeitsbezogene Beratungspflicht
- Verfahren zur Konzipierung und Umsetzung von Arbeitsprozessen kennen, um zielgruppengerechte Versicherungsberatung sicherzustellen, auch in Bezug auf nachhaltigkeitsbezogene Beratungspflicht
- Instrumente und Verfahren zur Ermittlung des Anforderungsprofils für Mitwirkende im Versicherungsvertrieb kennen, um die kundenorientierte Beratungsqualität sicherzustellen
- Innovative Möglichkeiten zur Kundenberatung und -betreuung im Versicherungsvertrieb aufgreifen
- Auf Änderungen im Versicherungsberatungsprozess kundenorientiert reagieren
- Die Kundenverbindungen im Versicherungsvertrieb ganzheitlich betrachten sowie langfristige Ziele der Kundenbetreuung verfolgen und begleiten

**Agenda:**

08:30 – 09:00 Uhr	Come-together
09:00 – 09:15 Uhr	Begrüßung durch die Sprint-Geschäftsführung
09:15 – 10:15 Uhr	Vortrag „Zukünfte der Versicherungswirtschaft“ – Kai Gondlach
10:15 – 10:45 Uhr	Pause
10:45 – 12:00 Uhr	Vortrag „Motions Cloud – Automatisierungsprozess zur digitalen Schadensmeldung, Schadenserkenkung und Prozessoptimierung“ – Simon Moser & Alex Hanke
12:00 – 13:00 Uhr	Mittagessen
13:00 – 14:00 Uhr	Vortrag „Service im digitalen Zeitalter. Digital oder persönlich? Warum Oder?!“ – Sabine Hübner
14:00 – 14:30 Uhr	Pause
14:30 – 15:30 Uhr	Vortrag „KI für den Menschen... geht nur mit den Menschen“ – Manuel Liedwald
15:30 – 16:00 Uhr	Diskussion
16:00 Uhr	Verabschiedung der Gäste

**Anrechenbare Bildungszeit nach VersVermV: 235 Minuten**

**Kontakt**

Haben Sie Fragen? Schreiben Sie uns gerne an, mit dem Hinweis: „Forum Praxis“

[Christiane.schnabel@sprint.de](mailto:Christiane.schnabel@sprint.de)