



**INNOVATE**  
A SMART FUTURE

**Zukunft der Kundenkommunikation**



Die rasante Entwicklung von **Künstlicher Intelligenz (KI) und Cloud-Technologien** revolutioniert die Art und Weise, wie Banken und Versicherungen mit ihren Kunden kommunizieren. Neue Technologien und Kommunikationskanäle eröffnen spannende Möglichkeiten, den Kundenservice zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Unsere Veranstaltung "**INNOVATE - Zukunft der Kundenkommunikation**" bietet Ihnen die Möglichkeit, die **neuesten Trends und Innovationen in der Kundenkommunikation** kennenzulernen und zu erfahren, wie Sie diese Technologien gewinnbringend in Ihrem Unternehmen einsetzen können.

#### Freuen Sie sich auf:

- **Fachvorträge** von führenden Branchenexperten, u.a. zu Themen wie
  - **Optimierte Schadenbearbeitung für mehr Kundenzufriedenheit** bei Versicherungen
  - **Neugestaltung des Kundenservices** im Bankwesen
  - Gastbeitrag von **Salesforce** zum Thema KI
  - Insights zu **AWS** bei Versicherungen
  - **KI in der Kundenkommunikation**
- **Spannende Kundenbeispiele**, die zeigen, wie Unternehmen Herausforderungen in der Kundenkommunikation erfolgreich gelöst haben
- Ausreichend Raum für Fragen & Diskussionen
- **Netzwerkmöglichkeiten** mit Fachkollegen & Experten

Erleben Sie mit uns einen Tag voller Inspirationen, Einblicke und ausreichend Gelegenheit zum Networken. Diese exklusive Veranstaltung ist Ihre Eintrittskarte, um sich mit Branchenführern und Fachkollegen über **Strategien für ein optimiertes, modernes und digitales Kundenerlebnis** auszutauschen.

10. Oktober 2024

# ▶▶ Agenda

9:00 Uhr

## Networking Breakfast

9:45 Uhr

### Begrüßung & Vorstellung Smart Communications

Jochen Razum, Sales Director DACH

10:00 Uhr

### "Pivotal Trends Shaping a Smarter Conversational Future"

Chris Murphy, VP Product Marketing

Based on results of an extensive consumer survey commissioned by Smart Communications, we show insurances and banks ways in which they can improve their communication strategies in order to retain customers in the long term and successfully differentiate themselves in a highly competitive market.

10:30 Uhr

### "Versicherungen: Von Beschwerden zur Kundenbindung"

Jochen Razum, Sales Director DACH & Christian Hoffmann, Senior Solution Architect

Herausforderung "Langsame Schadenbearbeitung". Entdecken Sie innovative Lösungen, einschließlich Prozessautomatisierung und KI-Integration, um nicht nur die Schadenbearbeitung zu beschleunigen, sondern auch die Kundenloyalität zurückzugewinnen und zu erhalten.

11:00 Uhr

### "Revolutionizing Banking Customer Service"

Scott Draeger, SVP Product Marketing

This session will address the pressing need for improved communication in banking, showcasing how AI and digital tools can revolutionize customer interactions. Learn from industry experts about cutting-edge technologies and innovative strategies that can streamline processes, reduce errors, and enhance customer satisfaction.

11:30 Uhr

Salesforce-Gastredner zur Zukunft mit KI (t.b.c.)

12:00 Uhr

**Kundenbeispiel #1: Deutsche Familienversicherung**  
Steffen Salomo, Lead Document Management Applications, DFV

12:30 Uhr

## Networking Lunch

13:30 Uhr

### "Breaking Free from Tech Debt "

Scott Draeger, SVP Product Marketing

In this session, we will explore how businesses can overcome technical debt hurdles through system consolidation and simplification. Discover practical approaches to streamline your IT infrastructure, reduce complexity, and enhance operational efficiency.

14:15 Uhr

**Kundenbeispiel #2 : Danske Bank (t.b.c.)**

14:45 Uhr

### "Der Einfluss von KI in der Kundenkommunikation"

Christian Hoffmann, Senior Solution Architect

In diesem Vortrag zeigen wir umsetzbare Strategien zur Ausschöpfung des vollen KI-Potenzials und erklären, wie Innovationen von Smart Communications die nahtlose Integration von KI in die Kundenkommunikation ermöglichen.

15:30 -  
17:00 Uhr

## Wrap-Up & Drinks

Nutzen Sie die Gelegenheit sich nach einem informativen und inspirierenden Tag mit Branchenexperten und Fachkollegen auszutauschen und neue Kontakte zu knüpfen.

**Veranstaltungsort:** 25hours Hotel – The Trip  
(Niddastraße 58, 60329 Frankfurt am Main)

**Datum:** 10. Oktober, 2024; 9:00-17:00 Uhr

**Ansprechpartner:** Diana Eisvogel,  
[deisvogel@smartcommunications.com](mailto:deisvogel@smartcommunications.com)

**[Hier anmelden!](#)**

### Über Smart Communications

Smart Communications ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Plattform Conversation Cloud™ des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Plattform Conversation Cloud umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikationsmanagement (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäftsdokumentation von SmartDX™. 2021 hat Smart Communications Assentis übernommen, einen führenden europäischen Anbieter von Softwarelösungen, der auf Kundenkommunikationsmanagement (CCM) mit Schwerpunkt Finanzdienstleistungsbranche spezialisiert ist. Mehr Informationen finden Sie unter [smartcommunications.com/de](https://smartcommunications.com/de)