

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Vorwort .....</b>                                            | <b>V</b>   |
| <b>Inhaltsverzeichnis .....</b>                                 | <b>VII</b> |
| <b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>                              | <b>IX</b>  |
| <b>Abbildungsverzeichnis .....</b>                              | <b>XI</b>  |
| <b>1 Einleitung .....</b>                                       | <b>1</b>   |
| 1.1 Hintergrund und Relevanz .....                              | 1          |
| 1.2 Methode, Forschungsfragen und Ziel der Arbeit .....         | 2          |
| 1.3 Aufbau der Arbeit .....                                     | 3          |
| <b>2 Grundlagen .....</b>                                       | <b>5</b>   |
| 2.1 Der Vertrieb im Versicherungsunternehmen .....              | 5          |
| 2.1.1 Definition des Versicherungsvertriebs .....               | 5          |
| 2.1.2 Die Bedeutung des Versicherungsvertriebs .....            | 6          |
| 2.1.3 Aktuelle Herausforderungen im Versicherungsvertrieb ..... | 7          |
| 2.2 Human Ressource Management .....                            | 10         |
| 2.3 Data Analytics .....                                        | 12         |
| 2.3.1 Definition, Grundlagen und Modelle .....                  | 12         |
| 2.3.2 Big Data .....                                            | 15         |
| 2.3.3 Data Mining, KI und Data Warehouse .....                  | 16         |
| 2.4 People Analytics .....                                      | 17         |
| 2.4.1 Definition, Grundlagen und Modelle .....                  | 17         |
| 2.4.2 Anwendungsbereiche .....                                  | 19         |
| 2.4.3 Nutzen und Herausforderungen .....                        | 20         |
| 2.4.4 Technische und organisationale Rahmenbedingungen .....    | 24         |
| 2.4.5 Ethik und Datenschutz .....                               | 27         |
| 2.4.6 Review relevanter Literatur und Forschungslücken ...      | 29         |

|          |                                                                                             |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3</b> | <b>Empirische Untersuchung</b>                                                              | <b>33</b> |
| 3.1      | Methodische Planung                                                                         | 33        |
| 3.2      | Forschungsmethode                                                                           | 33        |
| 3.3      | Datenerhebungsmethoden                                                                      | 34        |
| 3.3.1    | Strukturierter Fragebogen                                                                   | 34        |
| 3.3.2    | Teilstrukturierte Interviews                                                                | 36        |
| 3.3.3    | Stichprobe                                                                                  | 37        |
| 3.4      | Datenaufbereitung und Analyse                                                               | 38        |
| 3.4.1    | Strukturierter Fragebogen                                                                   | 38        |
| 3.4.2    | Teilstrukturierte Interviews                                                                | 39        |
| 3.5      | Gütekriterien                                                                               | 40        |
| <b>4</b> | <b>Empfehlungen zum erfolgreichen Einsatz von People Analytics im Versicherungsvertrieb</b> | <b>43</b> |
| 4.1      | Strategische Bedeutung von People Analytics                                                 | 43        |
| 4.1.1    | Potenzial & Herausforderungen                                                               | 43        |
| 4.1.2    | Identifikation relevanter Untersuchungsziele                                                | 48        |
| 4.2      | Handlungsempfehlungen                                                                       | 53        |
| 4.2.1    | Erfolgsfaktoren bei der Implementierung                                                     | 53        |
| 4.2.2    | Change-Management                                                                           | 60        |
| <b>5</b> | <b>Fazit</b>                                                                                | <b>63</b> |
| 5.1      | Zusammenfassung der Erkenntnisse und Ausblick                                               | 63        |
| 5.2      | Kritische Würdigung                                                                         | 64        |
|          | <b>Anhang</b>                                                                               | <b>67</b> |
|          | <b>Literaturverzeichnis</b>                                                                 | <b>97</b> |