

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
Einleitung	7
Teil A Das Schaden- und Leistungsmanagement – Grundlagen	9
1 Die Wertschöpfungsprozesse eines Versicherers	10
1.1 Managementprozesse	10
1.2 Geschäftsprozesse	12
1.3 Unterstützungsprozesse	15
Aufgaben	18
2 Betriebswirtschaftliche Relevanz des Schaden- und Leistungsmanagements	19
2.1 Elemente der Erfolgsrechnung einer Versicherungsunternehmung (Nichtleben)	19
2.2 Elemente der Erfolgsrechnung einer Versicherungsunternehmung (Leben)	25
Aufgaben	27
3 Das Schaden- und Leistungsmanagement im Wandel der Zeit	28
3.1 Versicherungsmärkte im Umbruch	28
3.2 Organisatorische und arbeitstechnische Aspekte	29
3.3 Leistungsaspekte	30
3.4 Wettbewerbsaspekte	31
Aufgaben	32
Teil B Das Schaden- und Leistungsmanagement – Aufgaben und Kernelemente	33
4 Erwartungen an das Schaden- und Leistungsmanagement	34
4.1 Erwartungen der Kunden	35
4.2 Erwartungen der Aktionäre	39
4.3 Erwartungen der Funktion «Beratung und Verkauf»	41
4.4 Erwartungen des Produktmanagements und des Underwritings	42
Aufgaben	44
5 Ziele des Schaden- und Leistungsmanagements	45
5.1 Ziel bezüglich Schadensatz	46
5.2 Ziel bezüglich Schadenbearbeitungsaufwand	49
5.3 Ziel bezüglich Kundenzufriedenheit	50
5.4 Das magische Dreieck	52
Aufgaben	54

6	Allgemeine Prozessgrundsätze	55
6.1	Schadenmeldungen kanalisieren	55
6.2	Bearbeitung von Schaden- und Leistungsfällen nach Segmenten	57
6.3	Bearbeitungsprozesse gestalten	61
6.4	Exkurs: Gestaltung der Aufbauorganisation	69
	Aufgaben	71
7	Kernelemente des Schaden- und Leistungsmanagements 1: Von der Schadenmeldung bis zur Leistungserbringung	72
7.1	Schadenentgegennahme und Sofortmassnahmen	73
7.2	Triage der Schaden- und Leistungsfälle und Segmentierung	75
7.3	Sachverhaltsabklärung	76
7.4	Prüfung der Leistungspflicht	78
7.5	Leistungserbringung	85
	Aufgaben	90
8	Kernelemente des Schaden- und Leistungsmanagements 2: Regressmanagement, Reservierung, Prozessabschluss und Informationsmanagement	91
8.1	Regressmanagement	91
8.2	Reservierung	96
8.3	Prozessabschluss	100
8.4	Informationsmanagement	101
8.5	Exkurs: Kundenzufriedenheit und Reklamationsmanagement	103
	Aufgaben	105
9	Unterstützungsfunktionen für das Schaden- und Leistungs- management	106
9.1	Medizinischer Dienst	106
9.2	Experten	107
9.3	Controlling	108
9.4	IT	112
9.5	Logistik	113
9.6	Providermanagement	113
	Aufgaben	115
Teil C	Das Schaden- und Leistungsmanagement in den einzelnen Versicherungen	117
10	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Motorfahrzeug- versicherung	118
10.1	Besonderheiten der Motorfahrzeugversicherung	118
10.2	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Motorfahrzeughaftpflicht- versicherung	123

10.3	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Motorfahrzeugkaskoversicherung	138
10.4	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Motorfahrzeugunfallversicherung	142
	Aufgaben	147
11	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Sachversicherung	149
11.1	Besonderheiten	149
11.2	Schadenbearbeitungsprozess	152
11.3	Exkurs: Technische Versicherungen	160
11.4	Exkurs: Transportversicherung	160
	Aufgaben	163
12	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Haftpflichtversicherung	164
12.1	Besonderheiten	164
12.2	Schadenbearbeitungsprozess	166
12.3	Besonderheiten der Vermögenshaftpflichtversicherung	173
12.4	Weitere Vermögensversicherungen	176
	Aufgaben	178
13	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Einzelpersonenversicherung	179
13.1	Schadenausgleichsystem	179
13.2	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Krankenversicherung	181
13.3	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der Unfallversicherung	185
13.4	Das Leistungsmanagement in der Einzellebensversicherung	187
	Aufgaben	198
14	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der kollektiven Personenversicherung	199
14.1	Schadenausgleichsystem	199
14.2	Besonderheiten der kollektiven Personenversicherung	201
14.3	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der kollektiven Krankenversicherung	203
14.4	Das Schaden- und Leistungsmanagement in der kollektiven Unfallversicherung nach UVG	211
14.5	Das Leistungsmanagement in der kollektiven Lebensversicherung	224
14.6	Exkurs: Das Leistungsmanagement in der Invalidenversicherung	237
	Aufgaben	242
	Antworten zu den Aufgaben	244
	Stichwortverzeichnis	261