

	Vorwort	6
1	Anforderungen an die Führung von Versicherungsunternehmen	7
1.1	Herausforderungen eines Motorfahrzeugversicherers	7
1.2	Modelle als Bezugsrahmen für komplexe Managemententscheidungen	11
1.3	Management-Modell eines Versicherungsunternehmens	13
1.4	Ziele und Aufbau des Fachbuches	17
	Lernkontrolle	19
	Literaturhinweise	20
2	Versicherungsunternehmen im Kräftefeld ihrer Umwelten	21
2.1	Umweltanalyse: Funktion, Methoden und Instrumente	22
2.2	Generelle Umwelteinflüsse in der Versicherungswirtschaft	24
2.3	Die Versicherungsunternehmung und ihre Anspruchsgruppen	29
2.4	Einfluss und Bedeutung des Staates in der Versicherungswirtschaft	33
2.5	Das Verhältnis von Sozialstaat und Versicherungswirtschaft	38
2.6	Die Versicherungswirtschaft als Teil von Wirtschaft und Gesellschaft	46
	Lernkontrolle	51
	Literaturhinweise	52
3	Prozesse und Prozessmanagement in der Versicherungswirtschaft	54
3.1	Entwicklung und Bedeutung des Prozessmanagements	55
3.2	Die Prozesslandschaft eines Versicherungsunternehmens	57
3.3	Aktuelle Prozessthemen in der Versicherungswirtschaft	65
3.4	Die Methodik des strategischen Prozessmanagements	74
	Lernkontrolle	82
	Literaturhinweise	83
4	Strategische Führung eines Versicherungsunternehmens	84
4.1	Funktion und Inhalte der strategischen Führungsprozesse	85
4.2	Fragen der Strategieformulierung und -umsetzung	89
4.3	Positionierungsstrategien in der Versicherungswirtschaft	91
4.4	Wertschöpfungsstrategien in der Versicherungswirtschaft	105
	Lernkontrolle	123
	Literaturhinweise	124
5	Finanzielle Führung eines Versicherungsunternehmens	125
5.1	Einführung in die wertorientierte Steuerung von Versicherungsunternehmen	126
5.2	Erfolgsrechnung und Bilanz einer Versicherungsgesellschaft	133
5.3	Solvabilität	141
5.4	Profitabilitätsmessung und Geschäftsbereichssteuerung	149
	Lernkontrolle	156
	Literaturhinweise	157

6	Strategisches Risikomanagement eines Versicherers	158
6.1	Grundlagen des Risikomanagements und des Risikomanagementprozesses	158
6.2	Bestandteile des Risikomanagementprozesses	166
6.3	Integration des Risikomanagements in die Unternehmenssteuerung	171
	Lernkontrolle	174
	Literaturhinweise	175
7	Management der Marktleistung und der Kundenbeziehung	177
7.1	Marktseitige Veränderungen: Überblick und empirische Erkenntnisse	178
7.2	Transformation der Dienstleistungsmärkte: Fokus «Customer Value»	180
7.3	Strategische Hebel im Marktmanagement der Versicherungsunternehmen	199
7.4	Zusammenfassung und Ausblick	228
	Lernkontrolle	229
	Literaturhinweise	230
8	Segmentierungs- und Tarifierungsstrategien	232
8.1	Funktion und Bedeutung von Segmentierung und Tarifierung	232
8.2	Anforderungen und Definition von Segmentierungsmerkmalen	234
8.3	Ausgewählte Praxisbeispiele zur Risikosegmentierung	239
	Lernkontrolle	242
	Literaturhinweise	243
9	Schaden- und Leistungsmanagement	245
9.1	Schadenmanagement als strategischer Geschäftsprozess	246
9.2	Schadenbearbeitung und Schadenleistung als Bestandteil der «Marktleistung»	248
9.3	Entstehung und Beeinflussung des Schadenaufwands	252
9.4	Unterstützung weiterer Prozesse durch das Schadenmanagement	257
9.5	Organisationsgestaltung und Prozessmanagement im Schadenbereich	258
	Lernkontrolle	264
	Literaturhinweise	264
10	Bedeutung und Funktion des Asset Managements	266
10.1	Grundlagen des Asset Managements	266
10.2	Grundlagen des Portfoliomanagements	271
10.3	Performancemessung	274
10.4	Die Asset Allocation Schweizer Erstversicherungsunternehmen	278
	Lernkontrolle	282
	Literaturhinweise	283

11	Personalmanagement in Versicherungsunternehmen	284
11.1	Der Mensch im Mittelpunkt	285
11.2	Prozesse und Instrumente des Personalmanagements	286
11.3	Aus- und Weiterbildungskonzepte in der Versicherungswirtschaft	293
11.4	Neue Anforderungen an das Personalmanagement	300
	Lernkontrolle	303
	Literaturhinweise	304
12	IT-Strategie in Versicherungsunternehmen	305
12.1	Technologie-Trends in der Assekuranz	305
12.2	IT-Strategie: Inhalt und Entwicklung	311
12.3	IT-Strategie unter dem Aspekt des IT-Business-Alignment	317
	Lernkontrolle	323
	Literaturhinweise	324
13	Entwicklungstendenzen in der Unternehmensorganisation	326
13.1	Modelle von Aufbauorganisationen	327
13.2	Aufbauorganisationen in der Versicherungswirtschaft	328
13.3	Organisationsformen der Zukunft	334
	Lernkontrolle	336
	Literaturhinweise	337
14	Zukunft der Assekuranz: Szenarien und ihre möglichen Auswirkungen	338
14.1	Trendcluster und ihre Bedeutung für die internationale Versicherungswirtschaft	339
14.2	Trendcluster 1: Vitales langes Leben	341
14.3	Trendcluster 2: Märkte der Zukunft	345
14.4	Trendcluster 3: Das Klima von morgen – Nachhaltigkeit	350
14.5	Trendcluster 4: Die Welt der kleinen Teilchen	355
14.6	Fazit	359
	Lernkontrolle	360
	Literaturhinweise	360
	Autorenverzeichnis	362
	Stichwortverzeichnis	365