

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis VII

Abbildungsverzeichnis..... XV

Tabellenverzeichnis..... XXV

Abkürzungsverzeichnis.....XXIX

1. Einleitung 1

 1.1 Problemstellung..... 1

 1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen..... 7

 1.3 Einordnung in das Forschungsparadigma..... 8

 1.4 Aufbau und Gang der Arbeit 11

2. Begriffliche Grundlagen und Definitionen 15

 2.1 Versicherungsbegriff, Versicherungsgeschäft und Rolle der Informationstechnologie..... 15

 2.1.1 Versicherungsbegriff..... 15

 2.1.2 Versicherungsgeschäft..... 18

 2.1.3 Wertschöpfungskette der Erstversicherung und Rolle der Informationstechnologie 18

 2.1.4 Einordnung des Dienstleistungsgeschäfts der Versicherung in den Dienstleistungsbegriff..... 21

 2.2 Innovation und Innovationsprozess 23

 2.2.1 Allgemeiner Innovationsbegriff..... 23

 2.2.2 Relevante Innovationsebenen im Kontext des Forschungsvorhabens..... 26

 2.2.2.1 Dienstleistungsinnovation 26

 2.2.2.2 IT-enabled Business Innovation 27

 2.2.2.3 IT-enabled Business Innovation in Insurance..... 28

 2.2.3 Innovationsprozess 29

 2.3 Prozessmodell und Referenzmodell 30

 2.3.1 Prozessmodell..... 30

 2.3.2 Referenzmodell 31

 2.4 Evaluation 33

3. Konzeptionelle Grundlagen, Forschungs- und Analysemethoden 37

 3.1 Forschungsmethode des Design Science Research Process..... 38

 3.2 Allgemeine Beschreibung verwendeter Analysemethoden..... 41

 3.2.1 Literatur Review..... 41

3.2.1.1	Konzept	42
3.2.1.2	Definition der Untersuchungsbasis und Durchführung	43
3.2.1.3	Auswertung	45
3.2.2	Befragung	46
3.2.2.1	Konzept	46
3.2.2.2	Definition der Untersuchungsbasis und Durchführung	48
3.2.2.3	Auswertung	48
3.2.3	Delphi-Befragung	49
3.2.3.1	Konzept	49
3.2.3.2	Definition der Untersuchungsbasis und Durchführung	50
3.2.3.3	Auswertung	50
3.2.3.4	Sicherstellung der Validität	50
3.2.4	Induktive Kategorienbildung	51
3.3	Konkrete Anwendungsfälle verwendeter Analysemethoden	54
3.3.1	Anwendungsfälle zur Identifikation von Anforderungen an ein Referenzmodell für IT-enabled Business Innovation in Insurance	54
3.3.1.1	Literatur Review und induktive Kategorienbildung über Innovationsprozessliteratur	54
3.3.1.2	Literatur Review und induktive Kategorienbildung über versicherungsspezifische Innovationsliteratur	58
3.3.1.3	Befragung und induktive Kategorienbildung zur Praxis	60
3.3.2	Anwendungsfälle zur State-of-the-Art-Erhebung der Innovationsprozesse	65
3.3.2.1	Literatur Review und induktive Kategorienbildung über Innovationsprozessliteratur	65
3.3.2.2	Befragung und induktive Kategorienbildung zur Praxis	67
3.3.3	Anwendungsfälle zur Evaluation des Referenzmodells	68
3.3.3.1	Literatur Review über Evaluationsliteratur	68
3.3.3.2	Delphi-Befragung und induktive Kategorienbildung zur Evaluationsdurchführung	72
3.4	Zusammenfassung und Zwischenergebnis	78
4.	Anforderungen an das Referenzmodell	81
4.1	Identifikation von Anforderungen aus der Innovationsprozessliteratur	81
4.1.1	Quantitative Ergebnisse des Literatur Reviews	82
4.1.2	Qualitative Beschreibung der identifizierten Anforderungskategorien	82
4.1.3	Analyse der Ergebnisse nach Innovationsebenen	84

4.1.3.1	Analyse der Beiträge mit Eignung für IT-enabled Business Innovation	84
4.1.3.2	Analyse der Beiträge für Dienstleistungsinnovation	85
4.1.4	Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Innovationsprozessliteratur	86
4.2	Identifikation von Anforderungen aus der versicherungsspezifischen Innovationsliteratur	87
4.2.1	Quantitative Ergebnisse des Literatur Reviews	87
4.2.2	Qualitative Beschreibung der identifizierten Anforderungskategorien.....	87
4.2.3	Analyse der Beiträge der versicherungsspezifischen Innovationsliteratur.	89
4.3	Identifikation von Anforderungen aus der Praxis	91
4.3.1	Qualitative Beschreibung der identifizierten Anforderungskategorien.....	91
4.3.2	Analyse der Ergebnisse aus der Praxis	92
4.4	Konsolidierung fachlicher Anforderungskategorien aus Literatur und Praxis.....	93
4.5	Identifikation referenzmodellspezifischer Anforderungen	95
4.6	Zusammenfassung und Zwischenergebnis	96
5.	Innovationsprozesse im State-of-the-Art	99
5.1	Identifikation Prozessschritte aus der Innovationsprozessliteratur	99
5.1.1	Quantitative Ergebnisse des Literatur Reviews	99
5.1.2	Qualitative Beschreibung der identifizierten Prozessschritte.....	100
5.1.3	Analyse der Ergebnisse nach Innovationsebenen	105
5.1.3.1	Analyse der Beiträge mit Eignung für IT-enabled Business Innovation	105
5.1.3.2	Analyse der Beiträge für Dienstleistungsinnovation	107
5.1.4	Zusammenfassung und Ergebnisse der Literaturuntersuchung.....	109
5.2	Identifikation Prozessschritte aus der Praxis	110
5.2.1	Qualitative Beschreibung der Prozessschritte.....	110
5.2.2	Analyse der Ergebnisse aus der Praxis	112
5.3	Zusammenfassung und Zwischenergebnis	113
6.	Bewertung des State-of-the-Art anhand identifizierter Anforderungen	117
6.1	Bewertung Innovationsprozesse aus der Literatur nach Innovationsebenen.....	118
6.1.1	Bewertung Prozesse mit Eignung für IT-enabled Business Innovation...	118
6.1.2	Bewertung Prozesse für Dienstleistungsinnovation.....	123
6.2	Bewertung der Innovationsprozesse aus der Praxis.....	127
6.3	Konsolidierung der Ergebnisse und Entwicklung der Konstruktionslandkarte...	128
6.4	Zusammenfassung und Zwischenergebnis	136

7.	Konstruktion des Referenzmodells.....	137
7.1	Ableitung Basismodell und Konstruktion entlang der Konstruktionslandkarte..	137
7.1.1	Konstruktion der Flexibilität und Adaptionfähigkeit	138
7.1.2	Konstruktion des nicht-sequenziellen Ansatzes.....	139
7.1.3	Konstruktion der Delegierbarkeit von Aktivitäten.....	141
7.1.4	Konstruktion der angemessenen Formalisierung.....	142
7.1.5	Konstruktion der Steuerung der Innovation im Produktlebenszyklus der Versicherung	143
7.1.6	Konstruktion der Schnittstellen zu internen und externen Einheiten	144
7.1.7	Konstruktion der Ableitung von Innovationszielen aus Geschäfts- strategie und Bereitstellung eines strategischen Rahmens	144
7.1.8	Konstruktion des Managements des versicherungstechnischen Risikos..	145
7.1.9	Konstruktion des Innovationscontrollings und Lebenszyklusmanagements	145
7.1.10	Konstruktion der Wiederverwendbarkeit.....	146
7.2	Ableitung der Strukturdaten für identifizierte Prozessschritte.....	149
7.3	Strukturierung der Prozessschritte in Teilprozesse.....	153
7.4	Modellierung und Dokumentation des Referenzmodells.....	154
7.4.1	Auswahl der Modellierungssprache	154
7.4.2	Modellierung der Ablaufstruktur des Referenzmodells.....	158
7.4.3	Beschreibung der Detaildokumentation des Referenzmodells.....	167
7.5	Zusammenfassung und Zwischenergebnis	169
8.	Evaluation des Referenzmodells	171
8.1	Identifikation eines Evaluationsvorgehens aus der Literatur	171
8.1.1	Ergebnisse Literatur Review	172
8.1.2	Bewertung identifizierter Evaluationsansätze und Auswahl eines geeigneten Vorgehens	172
8.2	Adaption des Evaluationsvorgehens auf den Kontext des Forschungsvorhabens	179
8.3	Durchführung der Evaluation	185
8.3.1	Merkmalsbasierte Evaluation der Anforderungen (summativ)	185
8.3.2	Empirische Evaluation des Zusatznutzens (summativ).....	189
8.3.3	Empirische Evaluation von Verbesserungspotenzialen (formativ).....	197
8.3.3.1	Beschreibung und Klassifizierung identifizierter Verbesserungskategorien.....	197
8.3.3.2	Beschreibung der Umsetzung der Verbesserungskategorien.....	200

8.3.4	Validitätssicherung der empirischen Evaluation.....	201
8.4	Zusammenfassung und Zwischenergebnis	203
9.	Schlussbetrachtung.....	205
9.1	Zusammenfassung des Erkenntnisgewinns und kritische Würdigung der Ergebnisse	206
9.1.1	Wichtige Ergebnisse und wissenschaftlicher Erkenntnisgewinn	206
9.1.2	Kritische Würdigung der Ergebnisse.....	209
9.2	Ausblick	211
9.2.1	Zukünftiger Forschungsbedarf.....	211
9.2.2	Kommunikation der Ergebnisse	212
	ANHANG.....	213
1.	Dokumentation des Prozessmodells	213
1.1	Vereinfachte Ablaufstruktur des Referenzmodells für die Zielgruppe des Managements	213
1.2	Detaildokumentation des Referenzmodells	219
1.2.1	Detaildokumentation der Prozessschritte der strategischen Innovationsentwicklung	219
1.2.1.1	Innovationsziele und -strategie ausrichten.....	219
1.2.1.2	Anpassung des Innovationsprozesses vornehmen	222
1.2.1.3	Innovationsportfolio managen.....	223
1.2.1.4	Strategisches Innovationscontrolling durchführen	225
1.2.1.5	Strategische Jahresplanung für Innovationsprojekte durchführen	227
1.2.1.6	Ressourcenmanagement durchführen.....	229
1.2.1.7	Suchfelder ableiten.....	231
1.2.1.8	Suchfeldcontrolling durchführen.....	233
1.2.1.9	Analysen hinsichtlich der definierten Suchfelder durchführen..	235
1.2.2	Detaildokumentation der Prozessschritte der operativen Innovationsentwicklung	236
1.2.2.1	Ideen generieren.....	236
1.2.2.2	Vorläufiges Ideenscreenen und -auswählen	239
1.2.2.3	Ideen verwalten	240
1.2.2.4	Innovationscontrolling Ideenbewertung durchführen.....	242
1.2.2.5	Implikationen aus versicherungsspezifischen Produktlebenszyklus prüfen	244
1.2.2.6	Business Case durchführen	246

1.2.2.7 Klare Zielwerte für Innovationen definieren	248
1.2.2.8 Ideen auswählen, priorisieren und autorisieren	250
1.2.2.9 Innovationscontrolling für Projektentscheidungen durchführen	253
1.2.2.10 Partner auswählen	255
1.2.2.11 Pilotierung durchführen.....	257
1.2.2.12 Vorprojekt durchführen.....	259
1.2.2.13 Versicherungstechnisches Risiko planen.....	261
1.2.2.14 Konzept/Design erstellen und testen	262
1.2.2.15 Innovationscontrolling für Konzept/Design durchführen	265
1.2.2.16 Umsetzung durchführen	266
1.2.2.17 Tests durchführen.....	268
1.2.2.18 Innovationscontrolling für Testergebnisse durchführen	270
1.2.2.19 Feldtests durchführen	272
1.2.2.20 Schulungen und Trainings durchführen	273
1.2.2.21 Marketing planen und durchführen	276
1.2.2.22 Einführung durchführen	278
1.2.2.23 Innovation in Regelprozess Tagesgeschäft überführen	280
1.2.2.24 Nachgelagertes Lebenszyklusmanagement durchführen	281
1.2.2.25 Versicherungsspezifisches Produktlebenszyklusmanagement durchführen	283
1.2.2.26 Versicherungstechnisches Risiko überwachen	285
1.3 Weiterführende Empfehlungen.....	287
1.3.1 Einbindung des Prozesses in die Innovationskultur.....	287
1.3.2 Einführung eines Coachingkonzepts für Innovationsprojektleiter.....	287
2. Weiterführende Informationen zur Versicherungswirtschaft	289
3. Analyse der Befragungsdurchführung anhand der Kriterien nach Schwarzer ...	291
4. Auszüge Fragebogen zur Erhebung der Anforderungen und Prozessschritte der Praxisprozesse.....	293
5. Fragebogen und Ergebnisbericht empirische Evaluation (Delphi-Befragung).....	297
5.1 Fragebogen zur Delphi-Befragung	297
5.2 Ergebnisbericht zur Delphi-Befragung.....	302
6. Weiterführende Informationen zu Innovationsprozessen	313
7. Weiterführende Informationen zu Modellierungssprachen und Referenzmodellevaluation.....	319
8. Auszüge der Kommunikation in die Praxis	321

9. Detaillierte Auswertung der induktiven Kategorienbildung.....323

10. Detaillierte Auswertung der induktiven Kategorienbildung zu Literatur Reviews
der State-of-the-Art-Erhebung.....327

11. Vertiefungen zur Taxonomie der Literatur Reviews331

Literaturverzeichnis.....333