

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort von Univ.-Prof. Dr. Schradin..... V

Geleitwort von Prof. Dr. Görg VII

Vorwort IX

Inhaltsverzeichnis XI

Abkürzungsverzeichnis.....XV

Abbildungsverzeichnis..... XIX

TabellenverzeichnisXXIII

1 Einleitung 1

 1.1 Motivation des Themas..... 1

 1.2 Zielsetzung dieses Buchs..... 3

 1.3 Aufbau des Buchs 4

2 Versicherungswirtschaft in Deutschland..... 5

 2.1 Definition von Versicherung 5

 2.2 Versicherungsgeschäft..... 6

 2.3 Versicherungsarten 8

 2.3.1 Individualversicherung..... 9

 2.3.2 Sozialversicherung 10

 2.4 Charakteristika des deutschen Versicherungsmarktes..... 11

 2.4.1 Rechtsformen 12

 2.4.2 Anzahl Unternehmen 13

 2.4.3 Unternehmensgröße und Konzentration 14

 2.4.4 Standorte und Beschäftigte 17

 2.4.5 Vertriebswege 19

 2.4.6 Bestandsstruktur..... 21

3 Herausforderungen an die Versicherungswirtschaft 23

 3.1 Veränderung des Kundenverhaltens 23

 3.2 Demographischer Wandel 29

 3.3 Wettbewerb 31

3.4	Aufsichtsrechtliche Rahmenbedingungen	33
3.5	Technologischer Fortschritt	35
3.6	Kapitalmarkt und wirtschaftliches Umfeld.....	40
3.7	Implikationen für Versicherer.....	45
4	Grundlagen der Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft	49
4.1	Definition von Industrialisierung.....	49
4.2	Industrialisierungsparadigmen.....	52
4.2.1	Standardisierung.....	52
4.2.2	Automatisierung.....	54
4.2.3	Spezialisierung	58
4.2.4	Modularisierung	59
4.3	Relevante Managementkonzepte und -methoden.....	62
4.3.1	Prozessmanagement	63
4.3.2	Lean Management.....	66
4.3.3	Qualitätsmanagement und Total Quality Management	68
4.3.4	Six Sigma und Lean Six Sigma	72
4.3.5	Weitere Managementdisziplinen	77
4.3.6	Kernaspekte der Managementkonzepte	78
4.4	Aktive Gestaltung der Wertschöpfungskette durch Sourcing	78
4.4.1	Wertschöpfungskette.....	79
4.4.2	Kernkompetenzorientierung	81
4.4.3	Outsourcing.....	83
4.4.4	Offshoring	85
4.4.5	Shared Service Center.....	86
4.5	Übertragbarkeit industrieller Prinzipien auf Versicherungsunternehmen	89
5	Industrielle Exzellenz.....	93
5.1	Exzellenzbegriffe.....	93
5.1.1	Industrial Excellence.....	94
5.1.2	Operational Excellence	95

5.1.3 Exzellenzverständnis der European Foundation for Quality Management..... 97

5.1.4 Weitere Exzellenzkriterien und -begriffe..... 97

5.2 Kundenorientierung als Exzellenzfaktor 99

5.3 Zusammenfassung und Ableitung einer Exzellenzdefinition..... 105

5.4 Implikationen für Versicherungsunternehmen 109

5.5 Der industriell exzellente Versicherer 110

6 Industrialisierung in der Versicherungspraxis 117

6.1 Vertrieb und Produkte..... 117

6.2 Schadenbearbeitung..... 120

6.3 Dokumentenbearbeitung..... 121

6.4 Workflow-Management und elektronische Versichertenakte 122

6.5 Qualitätsmanagement, Lean Management und Six Sigma..... 124

7 Grundlagen der Entwicklung von Reifegradmodellen..... 127

7.1 Definition von Reifegradmodell 127

7.2 Historie bestehender Reifegradmodelle..... 128

7.3 Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Reifegradmodellen..... 129

7.3.1 Vorgehensmodell von SOLLI-SÆTHER und GOTTSCHALK 129

7.3.2 Vorgehensmodell von BECKER, KNACKSTEDT und PÖPPELBUß 130

7.3.3 Vorgehensmodell von DE BRUIN ET AL. 131

7.3.4 Ableitung der Vorgehensweise für dieses Buch 132

8 Vorstellung bestehender Reifegradmodelle 135

8.1 Capability Maturity Model (CMM)..... 135

8.2 Capability Maturity Model Integration (CMMI)..... 136

8.3 Weitere aus dem CMM abgeleitete Modelle 139

8.4 Industrialisierungs-Quick-Check..... 140

8.5 Modell zur Bewertung des Industrialisierungsgrades von BUDDE ET AL..... 141

8.6 PwC-Reifegradmodell zur Einschätzung des Industrialisierungsgrads..... 144

8.7 Capgemini Industrialisierungsindex 146

8.8 Bewertung der bestehenden Modelle..... 147

9	Konzeption des Modells zur Bestimmung der Industrialisierungsreife	149
9.1	Modellidee und Zweck des Modells	149
9.2	Modellkomponenten und Struktur des Modells	150
9.2.1	Reifephasen	152
9.2.2	Umsetzungsgrade	154
9.2.3	Regeln zur Bestimmung der Reifephase eines Unternehmens	154
9.2.4	Industrialisierungsdimensionen	156
9.2.5	Industrialisierungsgebiete und Aspekte	158
9.3	Abhängigkeiten zwischen den Industrialisierungsgebieten	171
9.3.1	Abhängigkeiten innerhalb der Dimension Prozesse	171
9.3.2	Abhängigkeiten innerhalb der Dimension Kunden, Produkte und Qualität	174
9.3.3	Abhängigkeiten innerhalb der Dimension Wertschöpfung und Kernkompetenzen	175
9.3.4	Abhängigkeiten innerhalb der Dimension Management und Mitarbeiter	176
9.4	Vorschlag für die Zuordnung der Industrialisierungsgebiete zu Reifephasen	177
9.4.1	Traditioneller Versicherer	178
9.4.2	Vorbereitung und Einführung	178
9.4.3	Auf- und Ausbau	179
9.4.4	Durchsetzung	180
9.4.5	Industrielle Exzellenz	180
9.4.6	Zusammenfassung	180
9.5	Bestimmung der Industrialisierungsreife	182
10	Fazit und Ausblick	183
	Anhang: Industrialisierungsaspekte	187
	Literaturverzeichnis	195
	Stichwortverzeichnis	225