

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort von Univ.-Prof. Dr. Schradin.....	V
Geleitwort von Prof. Dr. Görg .....	VII
Vorwort .....	IX
Inhaltsverzeichnis .....	XI
Abkürzungsverzeichnis .....	XV
Abbildungsverzeichnis.....	XIX
Tabellenverzeichnis .....	XXIII
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Motivation des Themas.....	1
1.2 Zielsetzung dieses Buchs.....	3
1.3 Aufbau des Buchs .....	4
<b>2 Versicherungswirtschaft in Deutschland.....</b>	<b>5</b>
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
<b>3 Herausforderungen an die Versicherungswirtschaft .....</b>	<b>23</b>
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
<b>4 Grundlagen der Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft .....</b>	<b>49</b>
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
<b>5 Industrielle Exzellenz.....</b>	<b>93</b>
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 Wertschopfung 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