

Jörg Becker

Dezentralisierung betrieblicher Funktionen im Versicherungsbetrieb

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

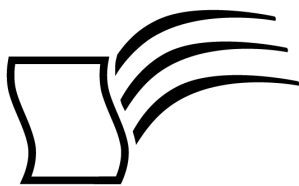
Copyright © 1998 Diplom.de
ISBN: 9783832409715

Dezentralisierung betrieblicher Funktionen im Versicherungsbetrieb

Jörg Becker

Dezentralisierung betrieblicher Funktionen im Versicherungsbetrieb

**Diplomarbeit
an der Justus-Liebig-Universität Gießen
April 1998 Abgabe**



Diplomarbeiten Agentur

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

**Hermannstal 119 k
22119 Hamburg**

**agentur@diplom.de
www.diplom.de**

ID 0971

Becker, Jörg: Dezentralisierung betrieblicher Funktionen im Versicherungsbetrieb /

Jörg Becker · Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 1998

Zugl.: Gießen, Universität, Diplom, 1998

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR

Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg 2000

Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Masterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey —
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —

Hermannstal 119 k —
22119 Hamburg —

Fon: 040 / 655 99 20 —
Fax: 040 / 655 99 222 —

agentur@diplom.de —
www.diplom.de —

Inhalt

INHALT	1
1 EINLEITUNG	3
1.1 PROBLEMSTELLUNG	3
1.2 AUFBAU DER ARBEIT	5
2 GRUNDLAGEN	6
2.1 DEZENTRALISIERUNG UND ZENTRALISIERUNG	6
2.2 INNENDIENST UND AUßENDIENST	7
2.3 ABSATZORGANE DER VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN	9
2.3.1 DEFINITION UND SYSTEMATIK	9
2.3.2 UNTERNEHMENSEIGENE ABSATZORGANE	10
2.3.3 UNTERNEHMENSGEBUNDENE ABSATZORGANE	10
2.3.4 UNTERNEHMENSFREMDE ABSATZORGANE	12
2.4 BETRIEBLICHE GESAMTAUFGABE EINES VERSICHERUNGSUNTERNEHMENS	14
3 ENTWICKLUNGEN DES VERSICHERUNGSMARKTES UND IHRE AUSWIRKUNGEN	18
3.1 ÜBERBLICK ÜBER DIE VERÄNDERUNGEN DER RAHMENBEDINGUNGEN	18
3.1.1 LIBERALISIERUNG DES VERSICHERUNGSMARKTES	18
3.1.2 WANDEL DER VERSICHERUNGSNACHFRAGE	20
3.2 KONSEQUENZEN DER VERÄNDERTEN RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DIE VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN	21
3.2.1 REDUZIERUNG DER BETRIEBSKOSTEN	21
3.2.2 VERBESSERUNG DES KUNDENSERVICE	23
4 DEZENTRALISIERUNG UND BUSINESS-REENGINEERING IN VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN	25
4.1 GRUNDLAGEN DES REENGINEERING	25
4.2 FORMALE DEFINITION DES BUSINESS-REENGINEERING	28
4.3 SCHRITTE DES BUSINESS-REENGINEERING	30
4.3.1 PROZEBANALYSE	31
4.3.2 INTEGRATION VON UNTERNEHMENSPROZESSEN	34
4.3.3 WEITERE SCHRITTE ZUR EFFIZIENTEN PROZEßGESTALTUNG	35
4.4 ABGRENZUNG DES BUSINESS-REENGINEERING VON ANDEREN ANAGEMENTKONZEPTEN	37

4.5	CHARAKTERISIERUNG UND ANALYSE TYPISCHER PROZESSE IM VERSICHERUNGSBETRIEB	39
4.6	DEZENTRALISIERUNG BETRIEBLICHER AUFGABEN IM VERSICHERUNGSVERTRIEB	44
4.6.1	PROZEß DER AKQUISITION UND ANTRAGSBEARBEITUNG	45
4.6.2	PROZEß DER SCHADENBEARBEITUNG	47
5	<u>ANFORDERUNGEN AN ZUKÜNFTIGE INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSSTRUKTUREN IN VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN</u>	49
5.1	ENTWICKLUNGSPHASEN DER INFORMATIONSVERARBEITUNG	49
5.2	HARDWAREANFORDERUNGEN	50
5.2.1	KONZEPT DER CLIENT-SERVER-ARCHITEKTUREN	50
5.2.2	WEITERE TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNGSMÖGLICHKEITEN DES AUßENDIENSTES	51
5.3	SOFTWAREANFORDERUNGEN	52
5.3.1	AUFBAU UND EINSATZMÖGLICHKEITEN VON EXPERTENSYSTEMEN	52
5.3.2	ELEKTRONISCHES DOKUMENTENMANAGEMENT DURCH IMAGE-PROCESSING-SYSTEME	53
5.3.3	CHARAKTERISIERUNG VON WORKFLOW-SYSTEMEN	54
5.3.4	POINT-OF-SALE-SYSTEME	56
6	<u>AUSWIRKUNGEN DER DEZENTRALISIERUNG</u>	58
6.1	KONSEQUENZEN FÜR DIE VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN	58
6.1.1	STRUKTURELLE UND PERSONELLE VERÄNDERUNGEN	58
6.1.2	PRODUKTINNOVATION DURCH PROZESSORIENTIERUNG	59
6.1.3	VOR- UND NACHTEILE DER DEZENTRALISIERUNG FÜR VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN	61
6.2	KONSEQUENZEN FÜR DEN AUßENDIENST	62
6.2.1	REORGANISATION AGENTURBETRIEBLICHER PROZESSE	62
6.2.2	VERSICHERUNGS AUßENDIENST ALS ERGEBNISORIENTIERTER FULL-SERVICE-ANBIETER	62
6.2.3	VOR- UND NACHTEILE DER DEZENTRALISIERUNG FÜR DEN AUßENDIENST	63
6.3	KONSEQUENZEN FÜR DIE KUNDEN	65
7	<u>SCHLUBBETRACHTUNG</u>	66
	<u>EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG</u>	70
	<u>ANHANG</u>	71
	<u>LITERATURVERZEICHNIS:</u>	73