



Chancen und Risiken der Industrialisierungs-Strategien in der Versicherungsbranche

Workshop am 25. und 26. Januar 2010

- **Ist der Begriff Industrialisierung in einer Dienstleistungsbranche überhaupt zulässig?**
- **Was ist Industrialisierung? Taylor & Co.**
- **Was kann die Versicherungsbranche von der Industrie lernen?**
- **Die Dienstleistungen und Services des Versicherungsvermittlers.**
- **Kundenzentrierte Industrialisierung – ein Ansatz in die andere Richtung.**
- **Wertstromanalyse und Graves-Value-System.**

Sie erhalten ein ausführliches Handout der erarbeiteten Ergebnisse des Arbeitskreises. Profitieren Sie vom Wissen ausgewiesener Experten auf diesem Gebiet. Verbessern Sie Ihre Geschäftsprozesse mit den gewonnenen Erkenntnissen.

deutsche-versicherungsboerse.de

Inhalt und Ziel:

Sowohl Versicherungsunternehmen als auch z.B. Versicherungsmakler haben ein hohes Interesse an funktionierenden und firmenübergreifenden Arbeitsprozessen, um die Arbeitsabläufe schlanker und kostengünstiger zu gestalten. Das Kosteneinsparpotential, insbesondere auf Seiten der Versicherungsunternehmen, ist enorm. Auf Seiten der Makler steht zudem ein möglicher Geschwindigkeits- und Servicegewinn.

Der Kostendruck, dem sich die Versicherer ausgesetzt fühlen, fördert immer wieder und nun zunehmend die Diskussion um eine Industrialisierung der Versicherungsbranche.

Dieser aktuelle Workshop befasst sich daher mit dieser heiklen Thematik und prüft kritisch, ob und wenn ja in welcher Form, in welchem Umfang eine Übertragung des Industrialisierungsgedankens auf eine Dienstleistungsbranche zulässig und möglich erscheint. Auch die Grenzen müssen herausgearbeitet werden, wenn der Grundgedanke der Dienstleistung gewahrt bleiben soll.

Technisch bieten sich vielfältige Möglichkeiten - in diesem Workshop stehen jedoch nicht die technischen Lösungsansätze im Vordergrund, sondern die Prozesse, die Menschen und die Organisationen.

Zielsetzung ist immer der durchgängige und firmenübergreifende Geschäftsprozess in der Zusammenarbeit der Versicherer und Makler. Dieser muss ohne Medienbrüche und ohne mehrfache Erfassung derselben Daten gelingen, um für alle Seiten Vorteile zu generieren. Wird dieses Ziel nicht erreicht, schlagen die Bemühungen der Versicherer um eine fortschreitende „Industrialisierung“ fehl.

Was passiert dabei mit den Organisationen und den Menschen, die den Kunden die vielfältigen Services der Versicherungsbranche bieten sollen? Der kundenzentrierte Ansatz hilft den Mitarbeitern, sich stärker auf Kunden und Partner auszurichten und dabei gleichzeitig die eigenen Bedürfnisse zu integrieren. Die Kombination in der Vorgehensweise lautet: Organisationen und Kultur werden im Hinblick auf die Markt- und Erfolgsausrichtung entwickelt, die Prozesse nach den Prinzipien des Wertstromdesigns vereinfacht und optimiert.

Im Workshop erarbeiten die Beteiligten (Führungskräfte und Verantwortliche) daher Lösungen und Vorschläge, mit denen eine Industrialisierung in ihrem eigenen Unternehmen machbare Gestalt annehmen kann.

Die Vorteile für Sie

- Sie erfahren im Rahmen der Diskussionen und im Austausch mit Kollegen Markttendenzen.
- Sie erhalten von unseren Referenten einen qualifizierten Überblick zum Thema Industrialisierung in der Versicherungsbranche.
- Sie kennen die Lean-Prinzipien und -Methoden im Büro.
- Sie können Verschwendung identifizieren und deren Beseitigung anregen.
- Sie erfahren wie Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren sind.
- Sie können den erfolgreichen Einsatz der Industrialisierung beurteilen.
- Sie können die Möglichkeiten der Industrialisierung ausgehend von der Organisationsreife Ihres Unternehmens einschätzen.

Methodik

Vortrag, Fallbeispiele, praktische Übungen, Diskussion und Erfahrungsaustausch

Adressatenkreis

Die Veranstaltung richtet sich an

- Führungskräfte und Verantwortliche aus Versicherungsunternehmen, insbesondere für die Bereiche IT/Org, Vertrieb, Organisation, Konzernentwicklung, Human Resources.
- Betreiber von Maklerpools und Dienstleister

Die Referenten

Volker P. Andelfinger

Volker P. Andelfinger ist freiberuflicher Unternehmensberater. Der gelernte Versicherungskaufmann hat die klassischen Stationen Betrieb, Schaden und Vertrieb in fast 30 Jahren Berufsleben bei Nordstern, TRANS und R+V Allgemeine Versicherung AG durchlaufen. Die Jahre bei R+V waren geprägt von Vertriebstätigkeiten im Außendienst und über 15 Jahren konzeptioneller und strategischer Tätigkeit im Vertriebsressort des Direktionsbetriebes und der Vertriebsdirektion Makler. Schwerpunkte bilden die EDV-Unterstützung und Geschäftsprozesse in diesem dynamischen Vertriebsweg. Er arbeitet u.a. für MORGEN&MORGEN, freiberuflich für die deutsche-versicherungsboerse.de, als Fachjournalist, sowie im Berliner Arbeitskreis Maklerprozesse und Dozent an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim und Karlsruhe.

Friedel Rohde

Versicherungsfachwirt. War nach seinen Tätigkeiten bei der Concordia Versicherung und beim HDI rund 20 Jahre als Versicherungsmakler tätig (Gründer von Friedels Fairsicherungsbüro, Berlin). Heute ist er Geschäftsführer der www.deutsche-versicherungsboerse.de und Vorstand im Verband der Fairsicherungsmakler und berät Versicherungsunternehmen u.a. bei der Erstellung ihrer Makler-Extranets. Herr Rohde ist ferner Projektkoordinator des „Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation“, der von mehreren Berufsverbänden und -verbänden gegründet wurde.

Unsere Gastreferenten:

Martina Bär

ist Vorstand der businessforce Unternehmensbeurteilung AG (<http://www.businessforce.eu>). Ihre Themenschwerpunkte sind Management-Beratung, Organisationsentwicklung, Aufbau von Geschäftsmodellen und Governance, Change Management. Sie ist Lehrbeauftragte im Studiengang "BWL-Versicherung" an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim.

Eddy Dabbelt

ist Bereichsleiter IT und Operations der PartnerOffice AG.

Markus Heussen

ist Gründer und Geschäftsführer der b-tix GmbH, einem Unternehmen mit Kernkompetenz BiPRO. Als Experten-Netzwerk bündelt das Unternehmen Know How rund um die Normen des BiPRO e. V., erbringt spezialisierte Service- und Supportdienstleistungen und entwickelt Software für BiPRO-Normen. Heussen ist Mitbegründer des "DüsseldorferKreis", der Vorläuferorganisation des heutigen BiPRO e.V. Im Jahr 2005 leitete er das erste BiPRO-Projekt "Tarifizierung, Angebot und Antrag SHU", in dem weite Teile der heutigen fachlichen und technischen Normen entwickelt wurden. Bis zu Konstituierung des Vereins im Jahr 2006 leitete er zusätzlich den Bereich Technik der BiPRO und wechselte anschließend in den Normungsausschuss, dem er bis heute stellvertretend vorsitzt. Seit 2008 berät er den BiPRO e. V. als freier Unternehmensberater bei der Normbildung.

Rolf Louis

Der frühere Vertriebschef der SwissLife arbeitet heute als Unternehmensberater (Louis Consulting) und ist u.a. Aufsichtsratsvorsitzender der Deutschen Makler-Akademie (DMA) und der BCA.

Robert Maas

ist Geschäftsführer der POLYGON Business Engineers. In über 35 Jahren zwischen Studium und Gründung der Unternehmensberatung arbeitete er in Top-Funktionen der Industrieberatung. Die Stationen waren: 5 Jahre Fahrzeugbau: Produktionsplanung und -steuerung, Zeitwirtschaft, Montagebandaustaktung, 10 Jahre Fabrikorganisation und -bau: Internationale Großprojekte, Industrial Engineering und 20 Jahre Informations- und Kommunikationstechnologie: Business Consulting, Business Development, Projektmanagement. Seine berufliche Entwicklung führte über die Funktionen: Industrial Engineering, Projektmanager, Bereichsleiter und Geschäftsführer bis hin zum Aufsichtsratsmandat. Die Schwerpunkte seiner Erfahrung sind: Projekt- und Veränderungsmanagement, Geschäftsprozessoptimierung und -design, Planung und Realisierung Produktion und Logistik, Komplexitätsmanagement und Product Lifecycle Management, Fachkonzepte und IT-Bebauungsplanung, Portfolio-management und Wertstromdesign, Management komplexer Großprojekte

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

leitet den BWL-Studiengang Versicherung mit dem Schwerpunkt Versicherungsvertrieb und Finanzberatung an der Dualen Hochschule Heidenheim. Seine Studenten kommen aus Versicherungsunternehmen und Maklerhäusern. Er ist darüber hinaus Leiter der Fachgruppe Marketingsysteme und Risikomanagement an der Hochschule und dort verantwortlich für den Bereich Methoden und Systeme im Kundenbeziehungsmanagement/CRM. Sein Schwerpunkt in Lehre und Forschung liegt in den Bereichen CRM für Versicherungs- und Finanzvertriebe, Servicemanagement und vertriebsunterstützende IT-Systeme; in diesen Themenbereichen berät er auch seit über 10 Jahren kleine und mittelständische Unternehmen. Er hat gemeinsam mit Volker P. Andelfinger und Prof. Till Hänisch ein Buch zum Thema der Maklerverwaltungsprogramme der Zukunft veröffentlicht.

Hartmut Wiehle

ist Managementberater und -coach mit starkem Fokus auf die Umsetzung von Veränderungsvorhaben. Er studierte Informatik und Wirtschaftswissenschaften an der Technischen Universität München und war bei führenden Unternehmen in der Versicherungs- und Beratungsbranche als Berater und Manager tätig. Dazu zählten Vorhaben zur Einführung papierloser Antragsbearbeitung bei einem Lebensversicherungsunternehmen, die Zentralisierung und Konsolidierung von Dienstleistungen sowie das Outsourcing von Commodity-Services. Heute ist er darauf spezialisiert, komplexe Zusammenhänge in Veränderungsprozessen greifbar zu machen und Managern in der Veränderungsarbeit zur Seite zu stehen. Die Gestaltung konkreter und wirksamer Maßnahmen und die Unterstützung der Verantwortungsübernahme haben dabei besondere Bedeutung. Hartmut Wiehle ist Gründer und Vorstand der businessforce Unternehmensberatung, die sich auf die Beratung von Unternehmen und Entschieden in Veränderungsprozessen fokussiert.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.deutsche-versicherungsboerse.de

1. Tag (25.01.2010)

Top	Beschreibung	Referent	Zeit
1.	Check-In		09:30 - 10:00
2.	Begrüßung / Organisatorisches / Kurzvorstellung deutsche-versicherungsboerse.de	Friedel Rohde	10:00 - 10:15
3.	Impulsvortrag: Industrialisierung – Grundsatzausführungen zu einem vielschichtigen Thema	Prof. Dr. Hans Jürgen Ott	10:15 – 11:00
4.	Metaplanarbeit: Ihre Assoziationen und Ideen zum Begriff Industrialisierung in Verbindung mit Versicherungen grundsätzlich und ihrem Unternehmen	TN	11:00 - 11:15
5.	Kaffeepause		11:15 – 11:30
6.	Dienstleistung und Industrialisierung – wie passt das zusammen?	Volker P. Andelfinger	11:30 – 12:15
7.	Industrialisierung der Versicherungswirtschaft „Hybride Produkte“ - Kollaboration statt Konfrontation	Markus Heussen	12:15 – 13:00
8.	Mittagspause		13:00 – 14:00
9.	Schnelles Finden der richtigen Hebel durch moderiertes Team-Konsens-Assessment	Robert Maas	14:00 – 15:00
10.	Kaffeepause		15:00 – 15:15
11.	Was ist notwendig, um Wertstromdesign in Versicherungen zu realisieren?	Robert Maas	15:15 – 16:00
12.	Kaffeepause		16:00 – 16:15
13.	Mitarbeiterführung in Zeiten großer Umbrüche	Rolf Louis	16:15 – 17:00
14.	Gemeinsames Abendessen mit gemütlichem Zusammensein		ab 18:00

2. Tag (26.01.2010)

Top	Beschreibung	Referent	Zeit
1.	Wertstromanalyse: Ziele, Vorgehensweise und Ergebnisauswertung	Robert Maas	09:00 – 09:45
2.	Wertstromdesign: Gestaltung optimierter Prozesse	Robert Maas	09:45 – 10:30
3.	Kaffeepause		10:30 – 10:45
4.	Erfahrungsbericht: Aufbau der PartnerOffice AG, Dienstleister für Makler	Eddy Dabbelt	10:45 – 11:30
5.	Die Bedeutung des Reifegrades einer Organisation für die Industrialisierung Unternehmen erfolgreich industrialisieren – die Anwendung des Graves-Value-Systems	Martina Bär / Hartmut Wiehle	11:30 – 12:45
6.	Selbsteinschätzung zum Graves-Value-System: Wo stehe ich, wo steht mein Unternehmen?	TN	12:45 – 13:00
7.	Mittagspause		13:00 – 14:00
8.	Abschlussdiskussion mit dem Ziel: Welche Handlungsfelder haben wir in unseren Unternehmen in Bezug auf eine Industrialisierung der Versicherungsbranche?	Alle	14:00 – 15:00

Moderation: Volker P. Andelfinger

So melden Sie sich an:

Ein Online-Anmeldeformular finden Sie auf unseren Internetseiten
<http://www.deutsche-versicherungsboerse.de> unter dem Menüpunkt „Veranstaltungen“

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Frau Marita Kussin unter der Telefonnummer
030-692083270 (Email: Marita.Kussin@deutsche-versicherungsboerse.de)

Teilnahmegebühr: Die Teilnahmegebühr für die Konferenz beträgt 1.490,-- EUR € zzgl. MwSt. Für jeden weiteren Mitarbeiter eines Unternehmens wird ein Nachlass von 20% gewährt.

Tagungshotel:

Hollywood
Kurfürstendamm 202, 10719 Berlin
Tel. 88910-0
<http://www.filmhotel.de>

Es steht Ihnen **bis zum 28.12.2009** im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zu vergünstigten Preisen zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung selbst im Hotel vor, Stichwort „Industrialisierung“.

Teilnahmebedingungen:

Die Teilnahmekosten für die Veranstaltung einschließlich Pausenverpflegung und Mittagessen sowie den Pausengetränken betragen 1.490 Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sind nach Erhalt der Rechnung sofort fällig. Für jeden weiteren Mitarbeiter eines Unternehmens wird ein Nachlass von 20% gewährt. Sie erhalten nach Ihrer Anmeldung eine Bestätigung. Eine Stornierung ist bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich. Bei einer Stornierung von weniger als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn gilt die folgende Regelung: Falls vom Veranstalter der Platz mit einer Ersatzperson (Warteliste) besetzt werden kann, erfolgt eine kostenlose Stornierung. Sollte dieses nicht möglich sein, wird der volle Betrag berechnet. Bei einer Stornierung oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag werden ebenfalls die gesamten Teilnahmekosten erhoben. Sie können gern ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer senden. Wir behalten uns Programmänderungen aus dringendem Anlass vor.

Ihre Daten werden von uns zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Mit Ihrer Anmeldung geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie auch per Fax, Email oder Telefon kontaktieren. Falls Sie uns diese Einwilligung nicht geben möchten, informieren Sie uns bitte entsprechend. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu den genannten Zwecken jederzeit widersprechen.