

Detlef Burmeister

**Der Einsatz moderner Informations- und
Kommunikations-Technologien in der
Versicherungswirtschaft im Zeichen des
Wandels**

Wissenschaftliche Studie

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 Verlanges. 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 © 1996 Diplom.de
ISBN: 9783832433123

Detlef Burmeister

Der Einsatz moderner Informations- und Kommunikations-Technologien in der Versicherungswirtschaft im Zeichen des Wandels

Detlef Burmeister

Der Einsatz moderner Informations- und Kommunikations-Technologien in der Versicherungswirtschaft im Zeichen des Wandels

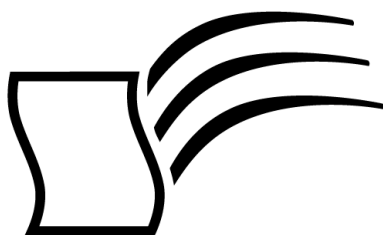
Abschlußarbeit

an der Deutschen Versicherungsakademie (DVA) Köln

Fachbereich Betriebswirtschaftslehre

Lehrstuhl für Prof. Dr. rer. pol. Heike Auerbach

November 1996 Abgabe



Diplom.de

Diplomica GmbH ———
Hermannstal 119k ———
22119 Hamburg ———

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

agentur@diplom.de ———
www.diplom.de ———

ID 3312

Burmeister, Detlef: Der Einsatz moderner Informations- und Kommunikations-Technologien in der Versicherungswirtschaft im Zeichen des Wandels / Detlef Burmeister - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001
Zugl.: Köln, Berufsakademie, Abschlußarbeit, 1996

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.

Diplomica GmbH
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2001
Printed in Germany



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, Magisterarbeiten, 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

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

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

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Einführung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung	2
2 Veränderungen und Veränderungsmanagement im Versicherungsunternehmen	3
2.1 Wandel des deutschen Versicherungsmarktes	3
2.1.1 EU und Deregulierung	3
2.1.2 Wettbewerb und Kostendruck	7
2.2 Veränderungsmanagement	10
2.2.1 Prozeßmanagement	10
2.2.2 Kernkompetenzen	11
2.2.3 Unternehmenskultur	12
2.2.4 Vorteile und Risiken	13
2.2.5 Veränderungen der Betriebsorganisation	15
2.2.6 Veränderungen für die Vertriebsstrukturen	18
2.2.6.1 Anpassungsgründe	18
2.2.6.2 Einfirmenvertreter	20
2.2.6.3 Makler, Mehrfachgeneralagent	21
2.2.6.4 Bankenvertrieb, Strukturvertrieb, Annexvertrieb	25
2.2.6.5 Direktvertrieb	27
2.2.7 Zusammenarbeit von Innen- und Außendienst	29
3 Nutzungspotentiale neuer Technologien für den Vertrieb	29
3.1 Neue Technologien	29
3.2 Umsatz- und Qualitätssteigerung	30
3.3 Optimierung der Geschäftsprozesse	34
3.4 Optimierung der Geschäftsorganisation	34
3.5 Kostenersparnisse durch Synergieeffekte	36

	Seite
4 Gestaltung der Informations- und Kommunikationsarchitektur	37
4.1 Einsatz der I+K-Technologien in der Assekuranz	37
4.1.1 Außendienstinformationssystem	37
4.1.1.1 Datenpflege und Datenaustausch	37
4.1.1.2 Steuerungs- und Termininstrument	39
4.1.1.3 Angebotsprogramme	40
4.1.1.4 Antrags- und Policendruck	41
4.1.2 Interaktive Verkaufsprogramme	43
4.1.3 Provisionsabrechnungssysteme	44
4.1.4 Expertensystem - Zusammenwirken der Systeme	45
4.1.5 Multimediale Schulungs- und Trainingsprogramme	48
4.2 Anforderungen an die I & K-Technologien	48
4.2.1 Leistungsprofile	48
4.2.2 Verfügbarkeit	52
4.2.3 Benutzerfreundlichkeit	53
4.2.4 Aktualität	53
4.3 Systeme der Datenfernübertragung	54
4.3.1 Online-Medien	54
4.3.1.1 T-Online	54
4.3.1.2 Internet	55
4.3.1.3 Teleshopping	58
4.3.2 Datenübertragung per Leitung	59
4.3.3 Netzwerke	61
4.3.4 Mobile Kommunikation	62
5 Ausblick	64
6 Anhang	66
6.1 Anhang I	66
6.2 Anhang II	67
6.3 Anhang III	79
Literaturverzeichnis	93
Literaturverzeichnis zur Vertiefung	96
Glossar	98

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: Der Wandel des Vertriebs	2
Abb. 2: Die Bedeutung der Rating - Noten	6
Abb. 3: Vertriebswege in Deutschland	19
Abb. 4: Bedeutung der Vertriebswege im Privatkundengeschäft	20
Abb. 5: Das Maklerverwaltungsprogramm	24
Abb. 6: Vom Strukturvertrieb zum Qualitätsvertrieb	27
Abb. 7: Definition der I + K - Technik	30
Abb. 8: VADIS Antragssystem der VGH	32
Abb. 9: Nürnberger Agentur System (NAS)	38
Abb. 10: Checkliste für die Vertreter Software	40
Abb. 11: Zitate zum Einsatz interaktiver PC-Programme	43
Abb. 12: Grundstruktur eines Expertensystems	46
Abb. 13: Informationsmedien im Zeitvergleich	49
Abb. 14: Kommunikationsmedien im Zeitvergleich	50
Abb. 15: Entwicklung der Kommunikationsdienste seit 1847	51
Abb. 16: Checkliste für den zukünftigen Vertreter PC	52
Abb. 17: Abbildung einer T-Online Seite der Allianz	54
Abb. 18: Die sechs Säulen des Internet	56
Abb. 19: Eine Teletext Seite im RTL-Text	58
Abb. 20: Das Victoria Kommunikationsnetz	59
Abb. 21: Zukunftsorientierter Ansatz - ISDN	60
Abb. 22: Vernetzungsstrategie	61
Abb. 23: Wertkette: Die Aktivitäten einer Unternehmung.	62
Abb. 24: Die Homepage der Albingia	73
Abb. 25: Die Homepage der AdvoCard	74
Abb. 26: Die Homepage der Hannoverschen Leben	75
Abb. 27: Die Homepage der Dialog	76
Abb. 28: Die Homepage der Signal	77
Abb. 29: Die Homepage der Cosmos Direkt	78
Abb. 30: Das IDEE-Konzept der Nürnberger Versicherung	88

Tabellenverzeichnis

	Seite
Tab. 1: Studie neuer Entwicklungen im Versicherungsvertrieb	11
Tab. 2: Die kommerziellen Dienstleistungen der CHARTA.	22
Tab. 3: Der Alltag des Maklers	23
Tab. 4: Der Weg zum richtigen Provider	63
Tab. 5: Ausgewählte Produkte, die im Anlageberatungsprogramm der Nürnberger Versicherung Anwendung finden	89

Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	am angegebenen Ort
AGBG	Gesetz zur Regelung des Rechts über allgemeine Geschäftsbedingungen
AD	Außendienst
AG	Aktiengesellschaft
Ang.	Angestellter
BAV	Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BTX	Bildschirmtext
BU	Berufsunfähigkeit
BUZ	Berufsunfähigkeitszusatzversicherung
BWV	Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft
CBT	Computer Based Training
DAV	Deutsche Aktur Vereinigung
DAX	Deutscher Aktien Index
DOS	Disk Operation System
DV	Datenverarbeitung
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
EU	Europäische Union
EU	Erwerbsunfähigkeit
FTP	File Transfer Protocol
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GKV	Gesetzliche Krankenversicherung
HGB	Handelsgesetzbuch
Hrsg.	Herausgeber
I + K	Informations- und Kommunikationstechnologie
KFZ	Kraftfahrzeug
LAN	Local Area Network
LV	Lebensversicherung
MGA	Mehrfachgeneralagent
NKV	Nürnberger Krankenversicherung
PC	Personal Computer
POS	Point of Sale
PRZ	Pflegerentenzusatzversicherung
STT	Sach Transport Technische
Vgl.	Vergleiche
VU	Versicherungsunternehmen
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
WWW	World Wide Web