

**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

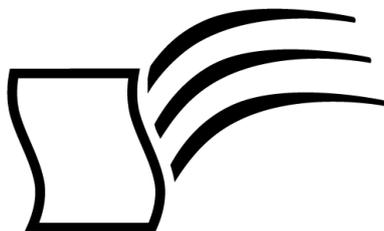
Abschlußarbeit

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        |
| <br>  |           |
| <b>1 Einführung</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Problemstellung   | 1         |
| 1.2 Zielsetzung   | 2         |
| <br>  |           |
| <b>2 Veränderungen und Veränderungsmanagement im Versicherungsunternehmen</b> | <b>3</b>  |
| 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        |
| <br>  |           |
| <b>3 Nutzungspotentiale neuer Technologien für den Vertrieb</b>               | <b>29</b> |
| 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     |
|---|-----------|
| <b>4 Gestaltung der Informations- und Kommunikationsarchitektur</b> | <b>37</b> |
| 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        |
| <b>5 Ausblick</b>   | <b>64</b> |
| <b>6 Anhang</b>   | <b>66</b> |
| 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<br>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  |