

Gabriele Jakoby

# **Optimierte Arbeitsverteilung in Versicherungsunternehmen**

Methoden der Allokationsbildung



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Inhaltsverzeichnis.....	7
1. Einleitung .....	9
1.1 Einleitung ins Thema .....	9
1.2 Inhalt und Fokus.....	12
2. Einführung in den Begriff Allokation .....	13
3. Fachliche Grundlagen zur Allokationsbildung.....	16
3.1 Prinzip „Industrialisierung“ im Versicherungsunternehmen.....	16
3.2 Konstruktionsprinzipien.....	19
3.3 Komplexitätsbetrachtung.....	23
4. Bildung von Allokationsmodellen .....	31
4.1 Überblick über die Methodik .....	31
4.2 Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte.....	32
4.2.1 Strategie als Grundlage .....	32
4.2.1.1 Strategische Kenngrößen als Zielgebung.....	35
4.2.1.2 Erarbeitung der Konstruktionsprinzipien und Rahmenbedingungen.....	36
4.2.2 Festlegung der Verteilungsregeln.....	38
4.2.3 Aufbau des organisatorischen Entwurfs (Blue Print) .....	40
4.2.4 Bewertung der Entwürfe.....	45
4.3 Zusammenfassung der erreichten Ergebnisse der Allokationsbildung .....	47
5. Verschiedene Allokationsmodelle .....	49
5.1 Vorbemerkungen .....	49
5.2 Allokationsbildung nach Studienfällen.....	49
5.2.1 Fall 1 - Neugeschäftsboom .....	49
5.2.1.1 Strategische Klärung.....	49
5.2.1.2 Festlegung Konstruktionsprinzipien und Begrenzungen .....	54
5.2.1.3 Erarbeitung der Verteilungsregeln Fall 1 Neugeschäftsboom.....	60
5.2.1.4 Blue Print für Fall 1 Neugeschäftsboom .....	66
5.2.2 Fall 2 - Schaden Exzellenz.....	69
5.2.3 Fall 3 - Kostensenkung Betrieb.....	74

6. Stärken-/Schwächenbewertung der Modelle.....	80
6.1 Vorbemerkungen .....	80
6.2 Verwendetes Bewertungsraster zum Vergleich der Allokationsmodelle .....	80
6.3 Bewertungsmatrizen .....	81
7. Industrialisierung in Versicherungsunternehmen .....	84
7.1 Management einer Versicherungsfabrik .....	84
7.2 Industrialisierung einer komplexitätsgesteuerten Kundendienst- und Betriebsstelle .....	86
7.3 Technologiekonzepte zur Industrialisierung.....	92
7.3.1 Überblick.....	92
7.3.2 Workflow Management / BPM .....	96
7.3.2.1 Workflow Management im Versicherungsunternehmen.....	96
7.3.2.2 Ziele für ein WfMS .....	98
7.3.2.3 Anforderungen an ein WfMS .....	99
Die Autorin .....	102
Stichwortverzeichnis .....	103