



MessekongressPLUS

Seminare und Workshops

25. März 2010

PERSONENSCHADEN-SEMINAR:
VERSICHERUNGSMEDIZINISCHE INFORMATIONEN UND HINTERGRÜNDE

»Der besondere Fall: HWS-Schleudertrauma«

in Kooperation mit **breidenkamp.**
HEALTH CARE SOLUTIONS

PROZESSOPTIMIERUNGS-WORKSHOP: SCHADENPROZESS-SIMULATION
UND KURZEINFÜHRUNG IN STRUKTURIERTE PROZESSOPTIMIERUNG

»InsuranceSim: Mehr Kundenzufriedenheit durch
optimiertes Schadenmanagement«

in Kooperation mit **cirquent** | NTT DATA
credible consulting Group

»Der besondere Fall: HWS-Schleudertrauma«

Ziel des Personenschaden-Seminars ist es, Sachbearbeiter aus den Schaden- und Leistungsabteilungen von Versicherungsunternehmen auf medizinische Sachverhalte zu schulen. Das Seminar fokussiert sich auf den besonderen Fall des Schleudertraumas der Halswirbelsäule. Dabei werden den Teilnehmern insbesondere die Hintergründe vorgestellt, die sie bei der

versicherungsmedizinischen Beurteilung dieser Fälle unterstützen sollen. Weiterhin soll die Kommunikation mit den Ärzten und dem medizinischen Personal verbessert werden. Neben der anschaulichen Wissensvermittlung wird in jedem Themenkomplex mit konkreten Fallbeispielen ein Praxisbezug hergestellt.

SEMINARINHALTE

- Versicherungsrelevante Probleme des HWS-Schleudertraumas in den verschiedenen Sparten
- Anatomische Strukturen der Wirbelsäule, ihre Funktion und die Beziehungen zu anderen Organsystemen
- Verletzungsmechanismen, Diskussion des aktuellen medizinischen Wissensstandes und der aktuellen Rechtsprechung
- Diagnostik – Erster Arztkontakt und zeitlicher Ablauf
- Untersuchungsbefunde, Anamnese: Verstehen der medizinischen Befunde, typische Aggravationsstrategien, Bewertung von Anknüpfungstatsachen, Erarbeiten einer Checkliste richtungsweisender Befunde
- Diskussion verschiedener Klassifikationen und ihre Bewertung
- Verstehen neurologischer Befunde
- Beurteilung von Röntgen- und MRT-Befunden
- Behandlungsstrategien in der Heilverfahrenssteuerung: Schulmedizin und Alternative Therapien
- Besondere Komplikationen: Tinnitus und Posttraumatische Belastungsstörung
- Regulierungsstrategien – Ermittlung des richtigen Regulierungszeitpunktes
- Reserven – Diskussion von Kriterien für eine Reservestrategie
- Medizinische Gutachten

»Der besondere Fall«

Nach der Mittagspause und am Seminarendende findet eine offene Fragerunde statt, in der die Teilnehmer die Möglichkeit haben, eigene (schwierige) Fälle vorzustellen. Diese werden innerhalb des Seminars mit den Experten und im Teilnehmerkreis besprochen.

REFERENTEN

Dr. Jörg Grüber

Leiter der Abteilung Personenschadenmanagement,
Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH



Dr. Jörg Grüber ist seit Juli 2007 in der Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH Leiter der Abteilung Personenschadenmanagement. Als Abteilungsdirektor für Medizinische Grundsatzfragen bei der Volksfürsorge in Hamburg hat er 2002 das aktive Personenschadenmanagement etabliert. Neben der Schadenregulierung hat Dr. Grüber das Produkt Konzept 50+ Unfallpflege mit entwickelt. Nach dem Medizinstudium hat Dr. Grüber seine Facharztweiterbildung zum Chirurgen und Unfallchirurgen in Hamburg und der Schweiz absolviert. Er war bis 1996 als Leitender Oberarzt an einer unfallchirurgischen Abteilung in Hamburg tätig. Seit 1996 hat er in verschiedenen Projekten in der Gesundheitswirtschaft gearbeitet und ist seitdem Kooperationspartner der bredenkamp GmbH.



Priv.-Doz. Dr. Michael Huber

Privatdozent für Neurologie an der Universität zu Köln

Priv.-Doz. Dr. Michael Huber studierte in Hamburg und Münster Humanmedizin und Psychologie. Nach Weiterbildungszeiten in Innerer Medizin, Neurologie und Psychiatrie an den Universitätskliniken Frankfurt/M. und Köln war er seit 1986 zehn Jahre

Oberarzt der Neurologischen Universitätsklinik Köln, danach bis 2007 Oberarzt der Psychosomatischen Universitätskliniken Köln und Mainz. 1993 habilitierte er im Fach Neurologie. Dr. Huber ist Facharzt für Neurologie, Psychiatrie und Psychotherapie sowie Psychosomatische Medizin. Er ist Autor und Co-Autor von ca. 150 wissenschaftlichen Publikationen in diesen Fachgebieten und Verfasser zahlreicher wissenschaftlicher Gutachten. Dr. Huber ist Mitgründer der Deutschen Gesellschaft für Interdisziplinäre Wissenschaftliche Begutachtung.

ZIELGRUPPE

- Das versicherungsmedizinische Seminar richtet sich an Sachbearbeiter und Gruppenleiter der Schaden- und Leistungsabteilungen in Versicherungsunternehmen sowie Assistance-Gesellschaften.

TEILNEHMERANZAHL

- 10–30 Teilnehmer

DATUM UND UHRZEIT

- 25. März 2010, 8:30 Uhr bis 16:00 Uhr

PREIS

- 790,-€ / Teilnehmer
- Bei der Anmeldung von mehreren Personen aus einem Unternehmen reduziert sich der Betrag ab der zweiten Person um jeweils 50,-€.
- Mitarbeiter aus Partnerunternehmen der Versicherungsforen Leipzig erhalten einen »Forenrabatt« von 50,-€.
- Die Seminarkosten beinhalten neben der Teilnahme an dem Seminar die Seminarunterlagen sowie die Verpflegung während des Tages. Weiterführende Literatur wird innerhalb eines geschützten Online-Bereiches zur Verfügung gestellt.

»InsuranceSim: Mehr Kundenzufriedenheit durch optimiertes Schadenmanagement«

Kundenzufriedenheit und Qualitätsempfinden von Dienstleistungsprozessen in der Versicherungsbranche sind in der Praxis stark abhängig von der Qualität der zugrunde liegenden Prozesse. Um diesen Zusammenhang direkt erfahrbar zu machen, hat Cirquent in Kooperation mit dem ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management den Simulations-Workshop »InsuranceSim« speziell für Versicherungsunternehmen entwickelt. »InsuranceSim« bildet die Abwicklung eines Schadenregulierungsprozesses nach. Diese Simulation schärft das Bewusstsein und die Aufmerksamkeit der Teilnehmer für Prozessschwachstellen und Verbesserungspotentiale

in Prozessen. Zusammen mit der vorangestellten Einführung in strukturierte und zielgerichtete Prozessoptimierung anhand der Six Sigma-Methodik veranschaulicht der Workshop die Vorgehensweise zur methodenbasierten und nachhaltigen Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Die Teilnehmer werden durch das Simulationsspiel für Prozessprobleme und für Optimierungspotenziale sensibilisiert. Sie erlangen einen Überblick über eine strukturierte und methodische Prozessoptimierungsmethode (Vorgehensweise und Werkzeuge).

VORGEHENSWEISE UND METHODIK

Phase 1: Kurzvorstellung und Einführung in die Prozessoptimierungsthematik Six Sigma

Phase 2: Simulation eines Schadenregulierungsprozesses
Die Teilnehmer simulieren zu Beginn den vorgegebenen Schadenregulierungsprozess anhand zufällig zugeteilter Rollen von Mitarbeitern der Schadenabteilung und bearbeiten Schadensmeldungen auf Grundlage der zugehörigen Beschreibung. Der Vergleich der Prozessergebnisse und der Durchlaufzeit mit den Kundenerwartungen ergibt interessante Resultate.

Phase 3: Optimierung des Schadenregulierungsprozesses
Die Teilnehmer erarbeiten zusammen mit dem Moderator Ansätze zur Optimierung des Schadenregulierungsprozesses anhand der Six Sigma-Methodik und erstellen anschließend einen verbesserten Schadenprozess.

Phase 4: Simulation des optimierten Schadenregulierungsprozesses
Dieser optimierte Schadenprozess wird durch die Teilnehmer erneut simuliert. Ein Vergleich der gemessenen Daten aus beiden Simulationsrunden demonstriert den Nutzen der Verbesserungsmaßnahmen und liefert aufschlussreiche Erkenntnisse.

REFERENT

Holger Gronert

Senior Consultant, Cirquent GmbH

E-Mail: Holger.Gronert@Cirquent.de
Mobil: +49 (0)172 / 73 95 516



Holger Gronert ist seit Ende 2008 als Senior Consultant im Bereich Process Excellence im Versicherungsumfeld bei der Cirquent GmbH in Köln tätig. Nach seiner Ausbildung zum Versicherungskaufmann bei der Provinzial Versicherung in Düsseldorf studierte er an der Fachhochschule in Köln Versicherungswesen. Seit 2001 ist er in Beratungsunternehmen unter anderem in Prozessoptimierungs- und Prozessmanagement-Projekten bei diversen Versicherungsgesellschaften im Einsatz. Zu seinen Kunden zählen Allianz Deutschland, Deutsche Krankenversicherung (DKV), Hamburg-Mannheimer und Victoria Versicherung.

ZIELGRUPPE

■ Die Zielgruppe des Workshops sind Führungskräfte (Gruppen-, Abteilungs- und Bereichsleiter), Qualitäts- und Prozessmanager sowie Projekt- und Linienmitarbeiter (Fachkräfte) - auch aus der Betriebsorganisation, die sich für die Themen Prozessoptimierung (mit bewährten Methoden), Qualitätsverbesserung und Kundenzufriedenheit interessieren.

TEILNEHMERANZAHL

■ 8–12 Teilnehmer

DATUM UND UHRZEIT

■ 25. März 2010, 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr

PREIS

- 390,- € / Teilnehmer
- Mitarbeiter aus Partnerunternehmen der Versicherungsforen Leipzig erhalten einen »Forenrabatt« von 50,- €.
- Die Seminarkosten beinhalten neben der Teilnahme an dem Seminar die Seminarunterlagen sowie die Verpflegung während des Tages.

Beide Veranstaltungen finden im

Leipzig Marriott Hotel
Am Hallischen Tor 1
04109 Leipzig

statt.



IHRE ANSPRECHPARTNER



Marlene Kebler
Leiterin Veranstaltungen, Versicherungsforen Leipzig
Telefon: +49 (0) 341 / 1 24 55 - 13
E-Mail: kessler@versicherungsforen.net



Katja Liedtke
Assistentin Veranstaltungen, Versicherungsforen Leipzig
Telefon: +49 (0) 341 / 1 24 55 - 57
E-Mail: liedtke@versicherungsforen.net

IHRE ANMELDUNG

Ja, ich nehme am MessekongressPLUS am 25. März 2010 teil.

- Personenschaden-Seminar
»Der besondere Fall: HWS-Schleudertrauma«
790,- € zzgl. MwSt. pro Person
- Prozessoptimierungs-Workshop:
»InsuranceSim: Mehr Kundenzufriedenheit durch optimiertes Schadenmanagement«
390,- € zzgl. MwSt. pro Person

Als **Partnerunternehmen** der Versicherungsforen Leipzig erhalte ich einen Partner-Rabatt in Höhe von 50,- €.

Ich habe leider keine Möglichkeit zur Teilnahme. Bitte informieren Sie mich aber auch zukünftig über weitere Seminarthemen.

Teilnahmebedingungen: Die Anmeldung ist verbindlich. Im Teilnahmebeitrag ist die Teilnahme inklusive Tagungsunterlagen, Pausenverpflegung und Mittagessen enthalten. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail sowie weitere Informationen zu Übernachtungsmöglichkeiten. Eine schriftliche Stornierung ist bis zum 23. Februar 2010 kostenlos möglich, danach wird die Hälfte der Teilnahmegebühr erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Teilnehmer möglich. Die Rechnungstellung der Teilnehmergebühr erfolgt über die Obergesellschaft Foren Service Holding GmbH, Querstraße 16, 04103 Leipzig (Amtsgericht Leipzig HRB 16705, Steuer-Nummer 231/121/08947, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE206806561).

Bitte faxen Sie an folgende Nummer: **+49 (0) 341 / 1 24 55 - 99**
Weitere Teilnehmer-Informationen sowie Online-Anmeldungen unter:

NAME, VORNAME	
UNTERNEHMEN	
POSITION / ABTEILUNG	
ANSCHRIFT	
TELEFON	FAX
E-MAIL	
ORT, DATUM	UNTERSCHRIFT

www.assekuranz-messekongress.de/plus

NÄCHSTE MESSEKONGRESS



Messekongress
Schaden- und Leistungsmanagement
13.-14. April 2011



Messekongress
IT für Versicherungsunternehmen
15.-16. November 2010

Versicherungsforen Leipzig

Versicherungsforen Leipzig GmbH
Querstraße 16, 04103 Leipzig

Telefon: +49 (0) 341 / 1 24 55 - 0
Fax: +49 (0) 341 / 1 24 55 - 99
E-Mail: kontakt@versicherungsforen.net
Internet: www.versicherungsforen.net