

Leipziger Konferenz

# Prozessmanagement in der Assekuranz

**20. - 21. November 2006 in Leipzig**

Eine Veranstaltung von



mit freundlicher Unterstützung von



# Prozesse planen, steuern, optimieren...

---

## **Prozessmanagement in Versicherungsunternehmen – Modeerscheinung, Kostenfalle oder Notwendigkeit für das langfristige Überleben am Markt?**

Zunehmender Wettbewerb und Veränderungsdruck haben diesem in der Assekuranz lange Zeit vernachlässigten Thema neues Leben eingehaucht. Während weitgehend Einigkeit darüber besteht, dass der Schlüssel zu kontrollierten Veränderungen in der Unternehmensorganisation in der Beherrschung der Prozesse liegt, bleibt das richtige Vorgehen für deren Planung, Steuerung und Kontrolle eine häufig kontrovers diskutierte Frage. Hierbei stellen weniger die verfügbaren Werkzeuge und Methoden oder die häufig groß dimensionierten Modellierungsaktivitäten ein Problem dar, sondern das Umdenken in den Köpfen der Verantwortungsträger. Denn Prozessmanagement bedeutet vor allem eines: eine veränderte Sichtweise auf die Organisation eines Unternehmens, in deren Mittelpunkt Kundenanforderungen und die Neuordnung der Verantwortlichkeiten und Kompetenzen in den bestehenden Hierarchie- und Machtstrukturen stehen.

Schwierigkeiten in den laufenden Initiativen zeigen sich daher vor allem in der personellen Verankerung der Prozessverantwortung, der Ressourcenzuteilung für Maßnahmen im Prozessmanagement und auch in der unzureichenden Unterstützung durch die Unternehmensleitung. Das Fehlen solcher Erfolgsfaktoren führt dazu, dass Akzeptanzprobleme und ein fehlendes Verständnis der Prozesssichtweise allgegenwärtig bleiben. Der Erkenntnisgewinn in den Unternehmen bezüglich der potenziellen Nutzeffekte durch Prozessmanagement steht häufig noch in Diskrepanz zu den tatsächlich durchgeführten Maßnahmen. So lassen sich nachhaltige Leistungssteigerungen auch nur dann erreichen, wenn Prozessmanagement nicht als Einmalaktion in Projektform, sondern als kontinuierlicher Zyklus etabliert wird. Im Sinne einer integrierten Unternehmenssteuerung gilt es zudem, Maßnahmen von Risiko- und Qualitätsmanagement mit den Aktivitäten im Prozessmanagement zu verzahnen. Die Auswahl der richtigen technologischen, methodischen und organisatorischen Unterstützung kann hierfür als Voraussetzung angesehen werden.

Von einem einheitlichen Vorgehen für das Prozessmanagement in der Assekuranz kann zum jetzigen Zeitpunkt kaum gesprochen werden. Zielstellungen und die Planung für das Prozessmanagement sowie das Vorgehen bei der Erfassung, Modellierung, Einführung und Steuerung von Prozessen sind häufig stark durch die bereits existierende Veränderungskultur der Unternehmen geprägt.

Diese Konferenz dient neben der **Vorstellung der theoretischen Hintergründe und ausgewählter Ansätze aus der Versicherungspraxis** insbesondere dem **Erfahrungsaustausch** und der **aktiven Diskussion** zwischen Fachleuten aus der Assekuranz.

# Agenda

20. November 2006



Beginn: 10:00 Uhr

## **Begrüßung**

Jens Ringel, stv. Geschäftsführer, Versicherungsforen Leipzig

## **Solvency II und MaRisk - Integration von Risiko- und Prozessmanagement**

Dr. Martin Kinzelbach, Partner und Segmentleiter Advisory Insurance und Ulrich Gröbel, Senior Manager in der Service Line Business Performance Services, KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

## **Performancebewertung und Steuerung von Geschäftsprozessen in Versicherungsunternehmen**

Michael Schulze Heuling, Geschäftsführer, tci-tantram consultants international gmbh

## **Qualität im Fokus – Prozessorientiertes Qualitätsmanagement**

Marko Heise, Bereichsleiter Forschung & Entwicklung, Versicherungsforen Leipzig

## **Prozesse als Bindeglied zwischen Asset Liability-Management und operativem Kapitalanlage-Controlling**

Hans-Jürgen Miosga, Münchener Verein Versicherungsgruppe

## **Prozessmanagement in der GKV als Erfolgsfaktor zur Umsetzung der Gesundheitsreform**

Michael Käuferstein, Bereichsleiter Dienstleistungen, Schwenninger BKK

Ende: ca. 18:00 Uhr

*Gemeinsames Abendessen*

21. November 2006



Beginn: 9:00 Uhr

## **Automatisierung von Geschäftsprozessen am Point of Service**

Frank Deutsch, Bereichsleiter IT-Organisation, Janitos Versicherung AG

## **Prozessmanagement als Schnittstelle der integrierten Unternehmenssteuerung**

Daniel Künzli, Leiter Organisation, Helsana Versicherungen AG

## **Prozessmanagement bei AXA auf Basis von SixSigma-Methoden**

Oliver Rindelaub, Leiter Betriebsorganisation - IT Steuerung, AXA Service AG

## **Prozessorientierte (Neu-)Gestaltung von Anwendungssystemen für das KFZ-Geschäft**

Hans Heuschkel, Leiter Prozessmanagement, National Versicherung

## **Abschluss der Veranstaltung**

Jens Ringel, stv. Geschäftsführer, Versicherungsforen Leipzig

Ende: ca. 16:00 Uhr

# Organisatorische Hinweise

---

## Zielgruppe

Die Konferenz richtet sich generell an Fach- und Führungskräfte der Bereiche Betriebsorganisation und Organisationsentwicklung von Versicherungsunternehmen sowie an Prozessverantwortliche und interessierte Mitarbeiter der Fachabteilungen.

Um die Diskussionsfähigkeit sicherzustellen, haben wir eine Obergrenze von 45 Teilnehmern festgelegt. Der Anteil der Teilnehmer aus Versicherungsunternehmen soll mindestens 75% betragen.

## Veranstaltungsort

Die Konferenz findet im Konferenzraum der Dresdner Bank (Dittrichring 5-7) in Leipzig statt. Für die Konferenzteilnehmer stehen in ausgewählten Tagungshotels begrenzte Zimmerkontingente zum Vorzugspreis zur Verfügung. Weitere Informationen erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung.

## Leistungen

Die Teilnahmegebühr für die Konferenz beträgt inkl. Mittagessen, einem Abendessen und den Pausengetränken sowie der Veranstaltungsunterlagen pro Person € 990,- (zzgl. MwSt.). Unseren **Partnerunternehmen** bieten wir die Teilnahme zu **Sonderkonditionen** von jeweils € 890,- (zzgl. MwSt.) an.

## Anmeldung

Bitte füllen Sie die beiliegende Anmeldung aus und senden Sie diese per Fax an uns. Daraufhin erhalten Sie eine Anmeldebestätigung sowie weitere organisatorische Informationen. Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt. Bitte beachten Sie die auf dem Anmeldeformular enthaltenen allgemeinen Teilnahmehinweise.

## Für Fragen wenden Sie sich bitte an:

Marlene Keßler  
Versicherungsforen Leipzig –  
Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH  
Käthe-Kollwitz-Str. 9  
04109 Leipzig  
Tel. (0341) 1 24 55 13  
Fax. (0341) 1 24 55 99  
E-Mail: [kessler@versicherungsforen.net](mailto:kessler@versicherungsforen.net)