

# Geschäftsprozessmanagement und Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft

## Die Themen:

- ▶ Konsequente Weiterentwicklung des Geschäftsprozessmanagements
- ▶ Strategische Prozessteuerung mit BPM (Business Process Management) am Beispiel von Schadenprozessen
- ▶ Umsetzung von SOA (Service Oriented Architecture) und MDA (Modell Driven Architecture): Herausforderungen an die IT-Architektur
- ▶ Kernkompetenzen und Outsourcing-Potenzial bei Versicherungsunternehmen
- ▶ Industrialisierungsprozesse im Versicherungsvertrieb
- ▶ Rechtliche Dimensionen des Outsourcing-Prozesses

## *Stellen Sie sich jetzt strategisch optimal auf!*

Praxisorientierte Information garantieren folgende Referenten:

Hans Anderer, **Softlab GmbH**

Thomas Brunauer, **Capgemini Deutschland GmbH**

Frank-Michael Erbe, **Swiss Life**

Frank Deutsch, **Janitos Versicherung AG**

Markus Heussen, **Credit Life International N.V.**

Claus-Jürgen Moessinger, **DATI Hamburg GmbH**

Dr. Carl-Werner Oehlich, **MID Enterprise Software Solutions GmbH**

Dr. Peter Rheinbay, **Freshfields Bruckhaus Deringer**

Michael Schmidmeister, **Versicherungskammer Bayern**

Carsten Stender, **ASPECTA Lebensversicherung AG**

Dr. Stefan von Braunschweig, **R+V Versicherung AG**

Herwig Wöhs, **Allianz Österreich**

Vorsitz und fachliche Leitung: Dr. Erich Riedlbauer, **Megaconnect AG**

# Versicherungsunternehmen setzen auf Auslagerung

[Versicherungsmagazin, News Flash vom 18.11.2005]

Rechnungsprüfung und Schadenbearbeitung in Indien, Bildung eines Joint-Ventures in Lettland – die Outsourcing-Aktivitäten einiger Versicherer sorgen für Bewegung in der Assekuranz und setzen ein deutliches Signal für eine zunehmende Industrialisierung der Versicherungswirtschaft.

Die Gesellschaften fassen vermehrt industrialisierte Geschäfts- und IT-Prozesse und deren Auslagerung ins Auge. Eine höhere Effizienz der Prozesse sowie ein verbesserter Kundenservice stehen als Zielsetzung im Vordergrund. Zu oft werden dabei Optimierungsbestrebungen im Geschäftsprozessmanagement als Einmal-Aktion gesehen. Ein nachhaltiges und durchgehendes Geschäftsprozessmanagement ist jedoch Voraussetzung und Basis der Industrialisierung und eines funktionierenden Outsourcings.

Zukünftig werden sich nicht nur IT-Spezialisten, sondern vermehrt Fachabteilungen mit der Gestaltung und Dokumentation von Geschäftsprozessen befassen. Dies erfordert Tools, Methodiken und IT-Architekturen, die eine durchgängige Implementierung der Prozesse ermöglichen.

EUROFORUM nimmt die aktuellen Fragestellungen und Herausforderungen im Themenfeld Geschäftsprozessmanagement und Industrialisierung zum Anlass, Ihnen eine Fachtagung anzubieten. Den Teilnehmern wird ein Forum geboten, um sich über neue Entwicklungen und Trends zu informieren und sich so strategisch zu positionieren.

## Montag, 24. April 2006

9.00–9.30

Empfang mit Kaffee und Tee  
Ausgabe der Tagungsunterlagen

9.30–9.45

**Eröffnung des ersten Konferenztages durch  
EUROFORUM und den Vorsitzenden**

Dr. Erich Riedlbauer, Geschäftsführer, Megaconnect AG, Krefeld

## Geschäftsprozessmanagement

9.45–10.30

**Konsequente Weiterentwicklung des  
Geschäftsprozessmanagements**

- ▶ Die R+V Versicherung im Genossenschaftlichen Verbund
- ▶ Die Wertschöpfungskette in der Versicherungsindustrie
- ▶ Das Problem der „Fertigungstiefe“
- ▶ Ansätze zur Optimierung der Wertschöpfungskette
- ▶ Die „Mandantenfähigkeit“ von Geschäftsprozessen

Dr. Stefan von Braunschweig, Projektleiter Konzernentwicklung,  
R+V Versicherung AG, Wiesbaden

10.30–11.15

**Prozessoptimierung im kompetitiven Versicherungsumfeld**

- ▶ Prozessoptimierung aus Kostendruck oder aus Kundenorientierung?
  - ▶ Welches Optimum soll die Prozesse verbessern? „Inside out“ oder „outside in“
  - ▶ Sitzt der Underwriter der Zukunft im Großrechner?
  - ▶ Automatisierungsgrade im Schadenmanagement
- Herwig Wöhs, Head of CRM-Systems and Research,  
Allianz Österreich, Wien

11.15–11.30

**Fragen und Diskussion**

11.30–12.00

Pause mit Kaffee und Tee

12.00–12.45

**Entwicklungslinien der Industrialisierung in der  
Versicherungswirtschaft**

- ▶ Paradigmenwechsel in der Assekuranz: Organisationsform und IT-Strategie
  - ▶ Business Process Lifecycle Management am Beispiel der Credit Life Business Services
  - ▶ Perspektiven der Industrialisierung
- Markus Heussen, Business Process Manager,  
Credit Life International N.V., Venlo

12.45–13.00

**Fragen und Diskussion**

13.00–14.30

Aperitif und gemeinsames Mittagessen

**Business Process Management (BPM)**

14.30–15.15

**Strategische Prozesssteuerung mit BPM (Business Process Management) am Beispiel von Schadenprozessen**

- ▶ Schadenmanagement als wissensintensiver Geschäftsprozess
- ▶ Effektive Systemarchitektur in Schadenprozessen
  - Kapselung von Teilprozessen
  - Einheitliche Schnittstellen für den Schadenfall initiieren
  - Netzwerkübergreifende Integration von Prozessen in heterogene Systeme von Zulieferern
- ▶ Berücksichtigung menschlicher Arbeitsabläufe (workflows)
- ▶ Anforderungen von BPM-Lösungen an das Unternehmen
  - Gestaltung der fachlichen Prozessbeschreibung
  - Lebenszyklusmanagement
  - Anforderungsspezifika für die technische Entwicklung mit MDA-(Model Driven Architecture) Ansätzen

Hans Anderer, Consultant Integrated Financial Solutions, Softlab GmbH, München

**Erfolgsfaktor IT**

15.15–16.00

**Vom Geschäftsprozess zur Implementierung – Modellierung von SOA (Service Oriented Architecture) und Generierung aus Geschäftsprozess-Modellen**

- ▶ Integration von Diensten unterschiedlicher Systeme in einer Business-Plattform
- ▶ Herausforderungen an die IT-Architektur
- ▶ Generierung von Implementierungskomponenten mit Hilfe der Modell Driven Architecture (MDA)
- ▶ Umsetzung von SOA: Herausforderungen für das Software Engineering

Dr. Carl-Werner Oehlich, Principal Consultant, MID Enterprise Software Solutions GmbH, Nürnberg

16.00–16.15

**Fragen und Diskussion**

16.15–16.45

Pause mit Kaffee und Tee

16.45–17.30

**Management von IT-Anwendungsprozessen**

- ▶ Von Systemen zu Geschäftsprozessen
- ▶ Best Practice – Ansatz für Priorisierungsverfahren
- ▶ Dauerhafte Nutzenkontrolle von IT-Investitionen

Frank-Michael Erbe, Business Engineering Service, Swiss Life, München

17.30–18.15

**SOA mit agiler Softwareentwicklung – Entwicklungsstrategien am Praxisbeispiel der ASPECTA**

Carsten Stender, Prokurist, ASPECTA Lebensversicherung AG, Hamburg

18.15–18.30

**Zusammenfassung des ersten Konferenztages durch den Vorsitzenden und Abschlussdiskussion**

18.30

Ende des ersten Konferenztages

Im Anschluss an den ersten Konferenztage lädt Sie EUROFORUM herzlich zu einem gemeinsamen Umtrunk und Imbiss ein. Nutzen Sie die Gelegenheit zu vertiefenden Gesprächen mit Referenten und Teilnehmern und lassen Sie den Tag Revue passieren.

**● Dienstag, 25. April 2006**

8.30–9.00

Empfang mit Kaffee und Tee

9.00–9.15

**Eröffnung des zweiten Konferenztages durch EUROFORUM und den Vorsitzenden**

Dr. Erich Riedlbauer

**Industrialisierung**

9.15–10.00

**Industrialisierung zur Verbesserung des Kundenservice – Aktuelle Herausforderungen und Gestaltungsoptionen**

- ▶ Neuausrichtung der Kundenschnittstellen im Versicherungsbetrieb durch Industrialisierungskonzepte
- ▶ Umsetzungserfahrungen aus erfolgreich umgesetzten Kundenprojekten
- ▶ Ergebnisse der Capgemini Trendstudie Versicherungen 2005 zu Industrialisierung und Outsourcing in der Versicherungswirtschaft

Thomas Brunauer, Vice President, Financial Services, Capgemini Deutschland GmbH, München

## Recht

10.00–10.45

### Rechtliche Dimensionen des Outsourcing-Prozesses

- ▶ Identifikation und Lösung der Problembereiche eines Outsourcing-Prozesses
- ▶ Überwachung, Verbesserung und Steuerung von Outsourcing-Prozessen
- ▶ Rechtliche Hürden
  - Datenweitergabe an Dritte: der §203 StGB

**Dr. Peter Rheinbay**, Rechtsanwalt und Partner,  
Freshfields Bruckhaus Deringer, Düsseldorf

10.45–11.00

### Fragen und Diskussion

11.00–11.30

Pause mit Kaffee und Tee

## Outsourcing

11.30–12.15

### Kernkompetenzen und Outsourcing-Potenzial bei Versicherungsunternehmen Erfahrungsbericht aus einem Outsourcing-Projekt bei der Versicherungskammer Bayern

- ▶ Herausforderungen für die VKB
- ▶ Projektumfang und -durchführung
- ▶ Projektergebnisse
- ▶ Übergang in die Linie
- ▶ Steuerung und Controlling des Outsourcing-Dienstleisters

**Michael Schmidmeister**, Leiter Interne Beratung,  
Versicherungskammer Bayern, München

12.15–12.30

### Fragen und Diskussion

12.30–14.00

Aperitif und gemeinsames Mittagessen

14.00–14.45

### Auslagerung von Prozessen – ein Praxisbeispiel aus der Versicherungswirtschaft

- ▶ Welche Prozesse werden ausgelagert? – Entscheidungsprozess und Kriterien zur Entscheidungsfindung
- ▶ Notwendige Schritte zur Umsetzung des Business Process Outsourcing-Projektes
- ▶ Erfahrungen und Perspektiven

**Claus-Jürgen Moessinger**, Geschäftsführer,  
DATI Hamburg GmbH, Hamburg

## Vertrieb

14.45–15.30

### Industrialisierungsprozesse im Versicherungsvertrieb

- ▶ Möglichkeiten einer Neugestaltung der Wertschöpfungskette im Versicherungsvertrieb
- ▶ Dezentrale Informationsbereitstellung versus zentrales Portal
- ▶ Make or buy: Sourcing-Möglichkeiten identifizieren und nutzen
- ▶ Perspektiven der Industrialisierung im Versicherungsvertrieb

**Frank Deutsch**, Bereichsleiter IT-Organisation,  
Janitos Versicherung AG, Heidelberg

15.30–16.00

### Zusammenfassung der Konferenz durch den Vorsitzenden und Abschlussdiskussion

16.00

Ende der Konferenz

## Als Aussteller hat bereits zugesagt:



Mit derzeit weltweit rund 60.000 Mitarbeitern und einem in 2004 erzielten Umsatz von 6,3 Milliarden Euro ist **Capgemini** einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie sowie Outsourcing. Das Unternehmen mit europäischem Ursprung berät Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung von Wachstumsstrategien sowie dem Einsatz neuer Technologien.

### Capgemini Deutschland GmbH

Carl-Wery-Straße 42, 81739 München

Internet: [www.de.capgemini.com](http://www.de.capgemini.com)

### Ansprechpartner: Thomas Brunauer

Telefon: 089 / 94 00 14 64, Fax: 089 / 94 00 14 50

E-Mail: [thomas.brunauer@capgemini.com](mailto:thomas.brunauer@capgemini.com)

### SPONSORING UND AUSSTELLUNGEN

Im Rahmen unserer Veranstaltungen besteht die Möglichkeit, dem exklusiven Teilnehmerkreis Ihr Unternehmen und Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu präsentieren. Ihre Fragen zu den Ausstellungskapazitäten, der Zielgruppenanalyse sowie der Entwicklung Ihres individuellen Sponsoring-Konzeptes beantworten wir Ihnen gerne.

**Anja Wittke-Malik** (Sales-Managerin)

Telefon: 02 11 / 96 86 – 37 11, Fax: 02 11 / 96 86 – 47 11

E-Mail: [anja.wittke-malik@euroforum.com](mailto:anja.wittke-malik@euroforum.com)

## Infoline

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?  
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

**Simone Vaupel** (Konferenz-Managerin)

**Anja Hillebrand** (Senior-Konferenz-Assistentin)

E-Mail: [anja.hillebrand@euroforum.com](mailto:anja.hillebrand@euroforum.com)

**Telefon: 02 11/96 86 – 34 61**

## Wen treffen Sie auf dieser Konferenz?

### Aus Erst- und Rückversicherungsunternehmen

- Betriebs- & Konzernorganisation
- Unternehmensentwicklung
- Geschäftsprozess-Management
- Controlling
- Kostenrechnung
- Qualitätsmanagement
- IT
- Internes Consulting

### Versicherungsmakler

### Unternehmensberatungen und Dienstleister mit Spezialisierung auf Versicherungsunternehmen

## Ihr Gewinn beim Besuch dieser EUROFORUM-Konferenz

- ▶ Profitieren Sie vom Wissen der Experten und nutzen Sie die Gelegenheit, individuelle Fragen aus Ihrer täglichen Praxis sofort zu klären.
- ▶ Erfahren Sie, wie namhafte Akteure den aktuellen Herausforderungen erfolgreich begegnen.
- ▶ Nutzen Sie den systematischen Informationsgewinn durch den hohen Praxisbezug der Konferenz.
- ▶ Treffen Sie Fachkollegen und profitieren Sie von der Gelegenheit zum intensiven Austausch – über Unternehmensgrenzen hinaus.
- ▶ Kompaktes Fachwissen in 2 Tagen.

## Vorankündigungen

11. Handelsblatt Jahrestagung  
**IT für Versicherungen**

5. und 6. Juli 2006, München

**Infoline: 02 11 / 96 86 – 34 63**

12. Handelsblatt Jahrestagung  
**Banken-Technologie**

6. und 7. Dezember 2006, Frankfurt am Main

**Infoline: 02 11 / 96 86 – 34 63**

### MANAGED EVENTS

Möchten Sie selbst eine Konferenz, einen Kongress oder eine Fachausstellung organisieren? Wir unterstützen Sie gerne – maßgeschneidert nach Ihren Wünschen: z. B. in den Bereichen Konzept- und Zielgruppenberatung, Referentenakquisition, Marketing, Sponsoring und Ausstellung, Veranstaltungslogistik und bei der Betreuung vor Ort. Bitte nehmen Sie für weitere unverbindliche Informationen Kontakt mit uns auf.

**Peter Altes** (Leiter Managed Events)

**Telefon: 02 11/96 86 – 37 50, Fax:**

**02 11/96 86 – 47 50**

**E-Mail: [peter.alt@euroforum.com](mailto:peter.alt@euroforum.com)**

### WIR ÜBER UNS

Der Name EUROFORUM steht in Europa für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops. Ausgewählte, praxiserfahrene Referenten berichten zu aktuellen Themen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung. Darüber hinaus bieten wir Führungskräften ein erstklassiges Forum für Informations- und Erfahrungsaustausch. Die EUROFORUM Deutschland GmbH ist ein Unternehmen der Informa plc, einem börsennotierten Medienunternehmen für Finanz- und Wirtschaftsinformationen mit Sitz in London.

## Geschäftsprozessmanagement und Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft

[Kenn-Nummer]

Internet-PDF

### Termin und Ort

**24. und 25. April 2006, InterContinental Köln**

Pipinstraße 1, 50667 Köln, Telefon: 02 21 / 28 06-0

Bitte ausfüllen und faxen an: 02 11/96 86-40 40

- Ja, ich nehme am 24. und 25. April 2006 in Köln teil** [P1100392M012]  
zum Preis von € 1.699,- zzgl. MwSt. p. P.  
[Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.]  
[Im Preis sind ausführliche Tagungsunterlagen enthalten.]
- Ich kann nicht teilnehmen. Senden Sie mir bitte die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 299,- zzgl. MwSt.  
[Lieferbar ab ca. 2 Wochen nach der Veranstaltung.]
- Ich interessiere mich für **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten**.
- Ich möchte **meine Adresse wie angegeben korrigieren** lassen.  
[Wir nehmen Ihre Adressänderung auch gerne telefonisch auf: 02 11/96 86-33 33.]

**TEILNAHMEBEDINGUNGEN.** Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken beträgt € 1.699,- zzgl. MwSt. pro Person und ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

**IHRE DATEN.** Ihre Daten werden von der EUROFORUM Deutschland GmbH und Partnerunternehmen zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir werden Sie gerne künftig über unsere Veranstaltungen informieren. Mit Ihrer Unterschrift geben Sie Ihre **Einwilligung**, dass wir Sie auch per Fax, E-Mail oder Telefon kontaktieren sowie Ihre Daten mit anderen Unternehmen (insb. der Informa plc) in Deutschland und international zu Zwecken der Werbung austauschen dürfen. Sollten Sie die Einwilligung nicht in dieser Form geben wollen, so streichen Sie bitte entsprechende Satzteile oder setzen sich mit uns in Verbindung [Tel.: 02 11/96 86-33 33]. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu den genannten Zwecken jederzeit widersprechen.

**IHRE ZIMMERRESERVIERUNG.** Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. **Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.**

**IHR TAGUNGSHOTEL.** Das InterContinental Köln lädt Sie recht herzlich zu einem Umtrunk ein.

Name
Position/Abteilung
E-Mail
Firma
Ansprechpartner im Sekretariat
Anschrift
Telefon
Fax

Datum, Unterschrift

Rechnung an (Name)
Abteilung
Anschrift

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme?  Ich selbst *oder*  Name: \_\_\_\_\_ Position: \_\_\_\_\_  
 Beschäftigtenzahl an Ihrem Standort:  bis 20  21-50  51-100  101-250  251-500  501-1000  1001-5000  über 5000

### Anmeldung und Information

per Fax: +49 (0)2 11/96 86-40 40  
 telefonisch: +49 (0)2 11/96 86-34 61 [Anja Hillebrand]  
 Zentrale: +49 (0)2 11/96 86-30 00  
 schriftlich: EUROFORUM Deutschland GmbH  
 Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: [anmeldung@euroforum.com](mailto:anmeldung@euroforum.com)  
[info@euroforum.com](mailto:info@euroforum.com)  
 im Internet: [www.euroforum.de/p1100392](http://www.euroforum.de/p1100392)