

Prozessoptimierung und Operational Excellence in Versicherungen



Profitieren Sie von aktuellen Themen und Fach-Know-how:

- Schlankes Prozessdesign und dynamische Prozesssteuerung
- Optimierung im Antrags- und Serviceprozess
- Next steps Dunkelverarbeitung und Automatisierung
- Individualisierung von Geschäftsprozessen und kundenzentrierte Ausrichtung

Mit Top-Praxisbeiträgen von:

Allianz SE, ARAG Allgemeine Versicherung,
Barmenia Krankenversicherung, Basler Versicherungen,
Fachhochschule Köln, Janitos Versicherung, Munich RE,
Roland Rechtsschutz, VORSORGE Lebensversicherung und weitere...

Vorsitzender der Konferenz: Dr. Alfons Niebuer, SMP AG



„Deutsche Versicherer müssen effizienter werden.“ (World Insurance Report 2011)

Betriebliche Effizienz und Unternehmensflexibilität müssen stärker im Fokus der Versicherungsbranche stehen, um sich für die anstehenden Veränderungsprozesse zu wappnen. Zu diesem deutlichen Ergebnis kommt die aktuelle Studie „World Insurance Report 2011“.

Dabei wird es jedoch nicht ausreichen, lediglich die Prozesse zu straffen und die Kosten zu senken, sondern vielmehr müssen Kundennähe und Kundenservice als Ziel einer jeden Prozessoptimierungsinitiative stehen.

► Operative Exzellenz als Schlüsseltreiber für die Assekuranz

Diese Euroforum-Konferenz greift die aktuellen Fragestellungen und Herausforderungen der Prozessoptimierung in der Assekuranz auf und bietet Ihnen eine neutrale Informations- und Austauschplattform auf höchstem Niveau.

Profitieren Sie auf unserer Konferenz von erfolgreichen Praxisbeispielen renommierter Unternehmen der Versicherungswirtschaft und lernen Sie, Ansätze der operativen Exzellenz in Ihrem Unternehmen zu etablieren.

► Die Konferenz richtet sich an:

Vorstandsmitglieder, Führungskräfte, leitende Angestellte von Erst- und Rückversicherungen aus den Bereichen:

- Betriebs- und Konzernorganisation
- Unternehmensentwicklung, -planung
- Geschäftsprozessmanagement
- Informationstechnologie
- Kostenrechnung
- Qualitätsmanagement
- Controlling
- Personal/Personalentwicklung
- Internes Consulting

Weiterhin wenden wir uns an interessierte Unternehmensberatungen und Dienstleister mit Spezialisierung auf IT und Prozessberatung in Versicherungsunternehmen.

INFOLINE

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



Konzeption und Inhalt:

Andreas Fenneker

(Senior-Konferenz-Manager Versicherungen)



Organisation:

Kristina Alekseenko

(Konferenz-Koordinatorin Versicherungen)

E-Mail: kristina.alekseenko@euroforum.com

Telefon: 02 11/96 86-36 61

WEITERBILDUNG

INDIVIDUELL GESTALTEN

EUROFORUM Inhouse Academy

Buchen Sie unsere Konferenzen und Seminare auch als Inhouse-Programm. Wir beraten Sie gerne.

Tanja Börner (Leiterin Inhouse Academy)

Telefon: 02 11/96 86-36 32

E-Mail: tanja.boerner@euroforum.com

www.euroforum-inhouse-academy.de

IT'S ALL ABOUT LEADS

informa

business communication

Sie möchten systematisch neue Zielgruppen erschließen? Wir erstellen individuell auf Sie abgestimmte Konzepte der Lead-Generierung und Kundengewinnung aus Elementen wie Business-Events, Webcasts oder Produktpräsentationen. Bitte nehmen Sie für weitere Informationen Kontakt mit uns auf.

Petra Leven (Geschäftsführerin)

Telefon: 02 11/96 86-37 60

Fax: 02 11/96 86-47 60

E-Mail: petra.leven@informa.com

Internet: www.ibc-informa.com

Mittwoch, 13. Juli 2011

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. Alfons Niebuer, Mitglied des Vorstandes, SMP AG

9.45–10.30

Herausforderungen und Wertbeitrag einer industrialisierten Versicherungsumgebung

- Ausgangssituation und Motivation
- Methoden & Werkzeuge
- Probleme & Lösungsansätze
- Ausblick

Prof. Dr. rer. pol. Bernd Schnur, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften, Fachhochschule Köln

➤ Operational Excellence in der Assekuranz

10.30–11.15

Innovative Ansätze bei der Optimierung des Neugeschäftsprozesses am Beispiel Leben – Von der Konzeption zur Umsetzung

Dr. Sylvia Thießen-Lüders, Referatsleitung Underwriting Consulting, Munich Re

Markus Hartwig, Business Development Manager, Actuarial & Innovative Solutions, Munich Re

11.15–11.30 Fragen und Diskussion

11.30–12.00 Pause mit Kaffee und Tee

12.00–12.45

Zentrales Geschäftsprozessmanagement bei der Janitos

- Automatisierung der Workflows – Vom Auftragseingang bis zu Schadenmeldung und Controlling
- Umsetzung der Dokumentationsanforderungen durch MaRisk
- Prozess-Design für die Modellierung neuer Workflows und zur Digitalisierung

Thomas Gebhardt, Bereichsleiter Prozessmanagement, Janitos AG

12.45–13.00 Fragen und Diskussion

13.00–14.15 Gemeinsames Mittagessen

14.15–15.00

GESchäftsProzess-Automatisierung und ReDesign (GEPARD) – Einführung eines elektronischen Dokumentenprozesses in der Basler Versicherung Schweiz

- Übergang zur prozessorientierten Organisation
- Einführung und Optimierung des elektronischen Dokumentenprozesses

- Erfahrungen aus dem Projekt: Technologie, Prozesse und Organisation

Matthias Göckel, Projektleiter Lean Six Sigma – Operative Exzellenz, Basler Versicherungen AG

➤ Automatisierung, Outsourcing und Industrialisierung

15.00–15.45

Prozessoptimierungspotenziale in Antrag und Bestand

-
-

Achim Cramer, Leiter Kundenservice Antrag/Bestand, Proactiv Servicegesellschaft mbH

15.45–16.00 Fragen und Diskussion

16.00–16.30 Pause mit Kaffee und Tee

16.30–17.15

Schadenmanagement bei der ARAG – Im Spannungsfeld zwischen Service- und Prozessoptimierung

- Ansätze für ein innovatives Qualitätsmanagement im ARAG Schaden-Service
- Interne und externe kundenorientierte Service- und Prozessoptimierung
- Next steps

Frank Westbomke, Hauptabteilungsleiter ARAG Schaden-Service, ARAG Allgemeine Versicherungs-AG

17.15–18.00

Den Graben zwischen Vertrieb und Betrieb schließen?

- Optimierung der Vertriebsprozesse mit einem ganzheitlichen Ansatz
- Service- und Vertriebsziele gemeinsam verfolgen
- End-to-End-Prozesse
- Differenzierung nach Vertrieben und Prozessen

Markus Schüller, Leiter Vertriebservice, Barmenia Krankenversicherung a.G.

18.00–18.15 Zusammenfassung des ersten Konferenztages durch den Vorsitzenden und Abschlussdiskussion

18.15 Ende des ersten Konferenztages



Im Anschluss an den ersten Konferenztag laden wir Sie herzlich zu einem gemeinsamen Umtrunk ein. Nutzen Sie die Gelegenheit zu vertiefenden Gesprächen mit Referenten und Teilnehmern und lassen Sie den Tag Revue passieren.

Donnerstag, 14. Juli 2011

8.30–9.00

Empfang mit Kaffee und Tee

9.00–9.15

Eröffnung des zweiten Konferenztages durch den Vorsitzenden

➤ **Erfolgsfaktoren in der Prozessoptimierung**

9.15–10.00

Operational excellence – Neue Regeln für Operating Modelle

- Allianz Operating Model (AOM)
- Process Management Framework
- AOM-Specifications (Business Process (Re-)Engineering)
- Critical Success Factors
- Conclusions

Dr. Markus Meudt, Group Operations,

TOM Reference – Head of Process Architecture, Allianz SE

10.00–10.45

Prozessoptimierung bei einem Fondsversicherer

- Prozesslandschaft und Erfolgsfaktoren
- Prozeßgestaltung in Verbindung mit der Produktentwicklung
- Prozessoptimierung und Partneranbindung

Frank Wittholt, Mitglied des Vorstandes,

VORSORGE Lebensversicherung AG

10.45–11.00 Fragen und Diskussion

11.00–11.30 Pause mit Kaffee und Tee

11.30–12.15

Prozessoptimierungsstrategien im Leistungsfall – Ein Praxisbericht der ROLAND Rechtsschutz Versicherung

- Effiziente Ausrichtung von Arbeitsabläufen
- Spannungsverhältnis von Prozesseffizienz zur Regulierungsqualität und Kundenerwartung

Joachim Forchheim, Leiter Fachbereich Leistung,

ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG

12.15–13.00

Mitarbeiter und Führungskräfte als größtes Potenzial im industrialisierten Versicherungsbetrieb – Flexibilität im standardisierten Betrieb sicherstellen

- Innovations- und Steuerungspotenzial
- Team- und Eigenverantwortung
- Produktionsfaktor Mitarbeitermotivation

Michael Diederer, Geschäftsführer, FORWARDpartner

13.00–13.15 Fragen und Diskussion

13.15–14.15 Gemeinsames Mittagessen

14.15

Ende der EUROFORUM-Konferenz

SPONSORING UND AUSSTELLUNGEN

Im Rahmen der Veranstaltung besteht die Möglichkeit, dem exklusiven Teilnehmerkreis Ihr Unternehmen und Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu präsentieren. Ihre Fragen zu Sponsoring- und Ausstellungsmöglichkeiten sowie zur Zielgruppe beantwortet Ihnen gerne:



Vera Nysetvold (Sales-Managerin)
 Telefon: 02 11/96 86 – 36 22
 Fax: 02 11/96 86 – 46 22
 E-Mail: vera.nysetvold@euroforum.com

Spex-Info

(falls nicht, kommt der Spex-Block runter)

Die neue **Vortragsdatenbank** unserer
Konferenzen und Seminare –
 Buchen Sie jetzt und sparen Sie



EUR 300,-!

- unbegrenzter Zugriff auf mehr als 10.000 Vortragsunterlagen
 - ständige Erweiterung durch Beiträge von mehr als 1.000 Veranstaltungen/Jahr
 - 12 Monate Laufzeit
 - intelligente Volltextsuche
 - sofortiger PDF-Download
- für EUR 999,-/Jahr* bzw.
für nur EUR 2.199,-* in Kombination mit der Buchung dieser Konferenz! [*zzgl. MwSt].

Kostenloser Probezugang unter:
www.inform-you.de/flat

Ihr Konferenzbesuch
 + **Vollzugriff auf unsere Vortragsdatenbank**
 = **Doppelter Nutzen für Sie!**

[Kenn-Nummer]

Prozessoptimierung und Operational Excellence in Versicherungen

13. und 14. Juli 2011, Ameron Hotel Regent Köln

Melatengürtel 15, 50933 Köln, Telefon: +49 (0) 221/5499-0

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

- Ja, ich nehme teil am 13. und 14. Juli 2011 in Köln zum Preis von € 1.899,- p. P. zzgl. MwSt. [P1104890M012]
[Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Preis sind ausführliche Tagungsunterlagen enthalten.]
- Ja, ich möchte € 300,- sparen und buche das Kombi-Angebot „Prozessoptimierung und Operational Excellence in Versicherungen“ und die Flatrate für die Vortragsdatenbank informyou zum Preis von € 2.199,- p. P. zzgl. MwSt.
[Infos unter www.inform-you.de/flat]
- Ich kann nicht teilnehmen. Senden Sie mir bitte die Tagungsunterlagen zum Preis von € 399,- zzgl. MwSt.
[Lieferbar ab ca. 2 Wochen nach der Veranstaltung.] [P1104890M700]
- 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 pro Person zzgl. MwSt. 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.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN INFORMYOU. Die informyou-Flatrate berechtigt zu einer zwölfmonatigen Vollnutzung der informyou-Datenbank und wird jeweils für ein Bezugsjahr in Rechnung gestellt.

DATENSCHUTZINFORMATION. Die EUROFORUM Deutschland SE verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf widersprechen.

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. Am Abend des ersten Veranstaltungstages lädt Sie das Ameron Hotel Regent herzlich zu einem Umtrunk ein. 

WIR ÜBER UNS. 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. Unsere Muttergesellschaft, die Informa plc mit Hauptsitz in London, organisiert und konzipiert jährlich weltweit über 12.000 Veranstaltungen. Darüber hinaus verfügt Informa über ein umfangreiches Portfolio an Publikationen für die akademischen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Märkte. Informa ist in über 80 Ländern tätig und beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter.

Name	
Position/Abteilung	
Telefon	Fax
E-Mail	Geb.-Datum (TTMMJJJJ)

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren: Zusage per E-Mail: Ja Nein Zusage per Fax: Ja Nein

Firma
Anschrift
Branche
Ansprechpartner im Sekretariat

Datum, Unterschrift

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Kundenanschrift abweicht:

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 86-36 61 [Kristina Alekseenko]
 Zentrale: +49 (0) 2 11/96 86-30 00
 schriftlich: EUROFORUM Deutschland SE
 Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: anmeldung@euroforum.com
info@euroforum.com
 im Internet: www.euroforum.de/prozessoptimierung