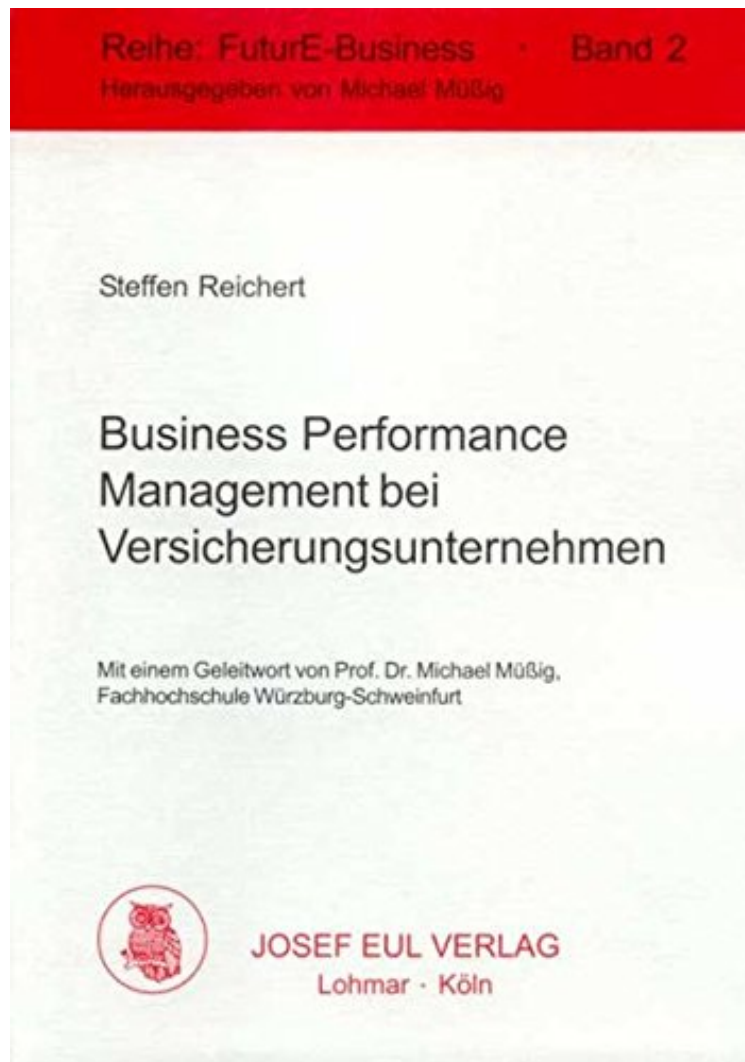


(Free and download) Business Performance Management bei Versicherungsunternehmen. FuturE-Business, Bd. 2

Business Performance Management bei Versicherungsunternehmen. FuturE-Business, Bd. 2

Von Steffen Reichert

ebooks | Download PDF | *ePub | DOC | audiobook



 Download

 Read Online

Produktinformation -Verkaufsrank: #8984549 in BcherVerffentlicht am: 2002-12-20Einband: Broschiert190
Seiten | File size: 76.Mb

Von Steffen Reichert : Business Performance Management bei Versicherungsunternehmen. FuturE-Business, Bd. 2 before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Business Performance Management bei Versicherungsunternehmen. FuturE-Business, Bd. 2:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen0 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Wie wollen besser werden!Von Steffen ReichertJedes Versicherungsunternehmen ist Dienstleister fr den Kunden. Der

Dienstleistung liegen Unternehmensprozesse zugrunde. Von der Qualität der Prozesse hängt unmittelbar die Qualität der Dienstleistung ab. Beschwerden sind Maßstab für Qualität. Durch geeignete Auswertungen lassen sich Maßnahmen ableiten, um so stetig die Qualität zu verbessern. Dadurch kann dauerhaft zum Unternehmenserfolg beigetragen werden. Das Business Performance Management unterstützt diesen Qualitätsregelkreis durch die Kooperation zweier eng verzahnter Systeme - eines Schadentracking- und eines Beschwerdemanagementsystems. Innerhalb des Schadentrackingsystems sind alle Geschäftsprozesse der Schadenbearbeitung in logischer Abfolge und in Abhängigkeit von der geforderten Durchführungscompetenz hinterlegt. Der entsprechende Bearbeiter kann zu jedem Schadenfall und zu jedem Bearbeitungszeitpunkt die für ihn möglichen Bearbeitungsaktionen einsehen und arbeitsbegleitend zuordnen. Durch die integrierte Netzplantechnik ermöglicht das Trackingsystem die zeitliche Prognose für das Erreichen von Teilzielen oder für den Abschluss einer Schadenbearbeitung. In Unternehmen treten Beschwerden dann auf, wenn Prozesse oder Teilprozesse suboptimal bearbeitet werden. Mit Eintreffen einer Kundenbeschwerde ermittelt das System den für den betroffenen (Teil-)Prozess zuständigen Sachbearbeiter und informiert diesen über die Beschwerde. Dadurch wird vom System der Vorgang der Beschwerdebearbeitung angestoßen und die Erfassung der notwendigen Beschwerdeinformationen initiiert. Durch Auswertungen über bereits vorangegangene, abgeschlossene Beschwerdebearbeitungen kann das Beschwerdemanagementsystem das optimale Vorgehen für die aktuelle Beschwerde ermitteln und die entsprechenden Bearbeitungsschritte vorschlagen. Durch ständige Analysen von Problemlösungs-Matrizen kann dem Sachbearbeiter für jedes individuelle Kundenproblem die dafür optimale Lösungsmöglichkeit vorgeschlagen werden.

Kurzbeschreibung Jedes Versicherungsunternehmen ist Dienstleister für den Kunden. Der Dienstleistung liegen Unternehmensprozesse zugrunde. Von der Qualität der Prozesse hängt unmittelbar die Qualität der Dienstleistung ab. Beschwerden sind Maßstab für Qualität. Durch geeignete Auswertungen lassen sich Maßnahmen ableiten, um so stetig die Qualität zu verbessern. Dadurch kann dauerhaft zum Unternehmenserfolg beigetragen werden. Das Business Performance Management unterstützt diesen Qualitätsregelkreis durch die Kooperation zweier eng verzahnter Systeme eines Schadentracking- und eines Beschwerdemanagementsystems. Innerhalb des Schadentrackingsystems sind alle Geschäftsprozesse der Schadenbearbeitung in logischer Abfolge und in Abhängigkeit von der geforderten Durchführungscompetenz hinterlegt. Der entsprechende Bearbeiter kann zu jedem Schadenfall und zu jedem Bearbeitungszeitpunkt die für ihn möglichen Bearbeitungsaktionen einsehen und arbeitsbegleitend zuordnen. Durch die integrierte Netzplantechnik ermöglicht das Trackingsystem die zeitliche Prognose für das Erreichen von Teilzielen oder für den Abschluss einer Schadenbearbeitung. In Unternehmen treten Beschwerden dann auf, wenn Prozesse oder Teilprozesse suboptimal bearbeitet werden. Mit Eintreffen einer Kundenbeschwerde ermittelt das System den für den betroffenen (Teil-)Prozess zuständigen Sachbearbeiter und informiert diesen über die Beschwerde. Dadurch wird vom System der Vorgang der Beschwerdebearbeitung angestoßen und die Erfassung der notwendigen Beschwerdeinformationen initiiert. Durch Auswertungen über bereits vorangegangene, abgeschlossene Beschwerdebearbeitungen kann das Beschwerdemanagementsystem das optimale Vorgehen für die aktuelle Beschwerde ermitteln und die entsprechenden Bearbeitungsschritte vorschlagen. Durch ständige Analysen von Problemlösungs-Matrizen kann dem Sachbearbeiter für jedes individuelle Kundenproblem die dafür optimale Lösungsmöglichkeit vorgeschlagen werden.

ber den Autor und weitere Mitwirkende
Steffen Reichert, Jahrgang 1972, Ausbildung zum Elektroniker, Anstellung in der Softwareentwicklung bei WIKA, Klingenberg. Studium der Informatik mit Vertiefungsrichtung Betriebswirtschaftslehre an der Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt. Praktikum bei WIKA USA im Umfeld Reparaturmanagementsysteme. Abschluss zum Dipl.-Informatiker. Seit 11/2001 angestellt als Consultant bei nobisCum Gesellschaft für Informationssysteme und Beratung mbH, Würzburg.
Steffen.Reichert@gmx.net