

Geleitwort des Herausgebers

Das vorliegende Lehrbuch ist Teil der Lehrbuchreihe BWL Bachelor Basics. Dieses Buch sowie alle anderen Werke der Reihe folgen einem Konzept, das auf die Leserschaft – nämlich Studierende der Wirtschaftswissenschaften – passgenau zugeschnitten ist.

Ziel der Lehrbuchreihe BWL Bachelor Basics ist es, die zu erwerbenden Kompetenzen in einem wirtschaftswissenschaftlichen Bachelor-Studiengang wissenschaftlich anspruchsvoll, jedoch zugleich anwendungsorientiert und kompakt abzubilden. Dies bedeutet:

- Ein hoher wissenschaftlicher Anspruch geht einher mit einem gehobenen Qualitätsanspruch an die Werke. Präzise Begriffsbildungen, klare Definitionen, Orientierung an dem aktuellen Stand der Wissenschaft seien hier nur beispielhaft erwähnt. Die Autoren sind ausgewiesene Wissenschaftler und Experten auf ihrem Gebiet. Die Reihe will sich damit bewusst abgrenzen von einschlägigen »Praktikerhandbüchern« zweifelhafter Qualität, die dem Leser vorgaukeln, Betriebswirtschaftslehre könnte man durch Abarbeiten von Checklisten erlernen.
- Zu einer guten Theorie gehört auch die Anwendung der wissenschaftlichen Erkenntnisse, denn Wissenschaft sollte kein intellektueller Selbstzweck sein. Deshalb steht stets auch die Anwendungsorientierung im Fokus. Schließlich verfolgt der Studierende das Ziel, einen berufsqualifizierenden Abschluss zu erwerben. Die Bücher haben diese Maxime im Blick, weshalb jedes Buch neben dem Lehrtext u. a. auch Praxisbeispiele, Übungsaufgaben mit Lösungen sowie weiterführende Literaturhinweise enthält.
- Zugleich tragen die Werke dem Wunsch des Studierenden Rechnung, die Lehr- und Lerninhalte kompakt darzustellen, Wichtiges zu betonen, weniger Wichtiges wegzulassen und sich dabei auch einer verständlichen Sprache zu bedienen. Der Seitenumfang und das Lesepensum werden dadurch überschaubar. So eignen sich die Bücher der Lehrbuchreihe Bachelor Basics auch hervorragend zum Selbststudium und werden ein wertvoller Begleiter der Lehrmodule sein.

Die Reihe umfasst die curricularen Inhalte eines wirtschaftswissenschaftlichen Bachelor-Studiums. Sie enthält zum einen die traditionellen volks- und betriebswirtschaftlichen Kernfächer, darüber hinaus jedoch auch Bücher aus angrenzenden Fächern sowie zu überfachlichen Kompetenzen. Um auf neue Themen und Ent-

wicklungen reagieren zu können, wurde die Edition bewusst als offene Reihe konzipiert und die Zahl möglicher Bände nicht nach oben begrenzt.

Die Lehrbuchreihe Bachelor Basics richtet sich im Wesentlichen an Studierende der Wirtschaftswissenschaften an Hochschulen für angewandte Wissenschaften, an dualen Hochschulen, Verwaltungs- und Wirtschaftsakademien und anderen Einrichtungen, die den Anspruch haben, Wirtschaftswissenschaften anwendungsorientiert und zugleich wissenschaftlich anspruchsvoll zu vermitteln. Angesprochen werden aber auch Fach- und Führungskräfte, die im Sinne der beruflichen und wissenschaftlichen Weiterbildung ihr Wissen erweitern oder auffrischen wollen. Als Herausgeber der Lehrbuchreihe möchte ich mich bei allen Autorinnen und Autoren bedanken, die sich für diese Reihe engagieren und einen Beitrag hierzu geleistet haben.

Ich würde mich sehr freuen, wenn das ambitionierte Vorhaben, wissenschaftliche Qualität mit Anwendungsorientierung und einer kompakten, lesefreundlichen und didaktisch an die Bachelor-Studiererschaft abgestimmten Gestaltung zu kombinieren, dem Leser bei der Bewältigung des Bachelor-Lernstoffes hilfreich sein wird und es die Anerkennung und Beachtung erhält, die es meines Erachtens verdient.

Düsseldorf, im Juli 2023

Horst Peters

Vorwort der Autoren

Das vorliegende Buch bietet eine kompakte und praxisorientierte Einführung in die Versicherungsbetriebslehre. Zielgruppe sind Studierende und Lehrende an Universitäten und Hochschulen in wirtschaftswissenschaftlichen Studiengängen mit Schwerpunkt Versicherungswirtschaft. Die Versicherungsbetriebslehre stellt einen Schwerpunkt unserer Lehrtätigkeit in einem versicherungswirtschaftlich geprägten, dualen Bachelorstudiengang sowie in den wirtschaftswissenschaftlichen Masterstudiengängen der Fachhochschule Dortmund dar. Die Erfahrungen aus der Lehre sind in diese Einführung ebenso eingeflossen wie zahlreiche aktuellere Entwicklungen, die sich in den traditionellen Lehrbüchern so noch nicht wiederfinden. Wichtig ist uns dabei, das Lernen in Zusammenhängen zu fördern und eine hohe Anschaulichkeit zu erreichen. Die Einführung kann nicht das Studium vertiefender Literatur ersetzen, aber einen ersten Überblick verschaffen.

Versicherungsunternehmen sehen sich fundamentalen Veränderungen ihrer wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ausgesetzt, die sie bewältigen müssen. Teilweise sind diese Herausforderungen so dramatisch, dass sie für viele Versicherer existentielle Fragen aufwerfen und seit Jahrzehnten bewährte Geschäftsmodelle in Frage gestellt werden. Zu den wichtigsten Trends gehören:

- Eine striktere Regulierung – z. B. durch Solvency II – führt zu erhöhtem Risikokapitalbedarf und strengeren Anforderungen an die Risikomanagement-Systeme der Unternehmen.
- Kapitalmarktkrisen sowie nachhaltig sinkende bzw. sogar negative Zinsen für Staatsanleihen führen dazu, dass Erträge im Asset Management geringer und gleichzeitig volatiler werden. Dadurch können Versicherungsunternehmen ihre versicherungstechnischen Verluste nicht mehr – wie in der Vergangenheit oft geschehen – über hohe Kapitalerträge subventionieren.
- Die Digitalisierung eröffnet neue Möglichkeiten und bringt Wettbewerber (InsurTechs) auf den Plan, die bestehende Strukturen und Geschäftsmodelle in Frage stellen. Etablierte Versicherungsunternehmen sind zunehmend gezwungen, sich mit Themen wie Prozessoptimierung, digitalen Vertriebskanäle sowie grundlegenden Veränderungen der Wertschöpfungskette auseinanderzusetzen.
- Um ihre Leistungen entwickeln und anbieten zu können, sind Versicherungsunternehmen ständig auf hochqualifiziertes und motiviertes Personal angewiesen. In Deutschland ist allerdings seit Jahren ein Fachkräftemangel festzustellen, der sich für Versicherungsunternehmen durch das negative Branchenimage noch

verstärkt. Das Gewinnen und die langfristige Bindung qualifizierter Arbeitskräfte wird für die Versicherungsbranche zu einer immer größeren Herausforderung.

- Die europäische Nachhaltigkeitsregulatorik führt zu strategischen Fragen der Positionierung als nachhaltiger Versicherer, insb. der aktiven Förderung von ökologischer, sozialer und ökonomischer Nachhaltigkeit sowie der Vermeidung von nachteiligen Auswirkungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren. Die operative Umsetzung betrifft auf der Aktivseite einer Versicherungsbilanz Kapitalanlagen und Betriebsmittel, auf der Passivseite Art und Umfang der versicherten Risiken sowie sonstige Verbindlichkeiten. Dazu kommen ein umfangreiches Reporting, eine Offenlegungspflicht im Internet, Pflichten bei der Produktentwicklung aller Versicherungssparten sowie spezifische Informations- und Beratungspflichten beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten.

In ihrer Gesamtheit führen die dargestellten Entwicklungen zu einer Intensivierung des Wettbewerbs auf Versicherungsmärkten, der sich für Versicherungsunternehmen vielfach in geringer werdenden Margen widerspiegelt. Daraus resultierende ergibt sich die unbedingte Notwendigkeit einer zielorientierten und durchgehenden Steuerung des Geschäfts.

Das Buch ist in fünf Kapitel gegliedert. Das erste und einführende Kapitel konzentriert sich auf die Grundlagen der Versicherungswirtschaft. Darin werden das Geschäftsmodell von Versicherungsunternehmen sowie die Märkte beschrieben, auf denen die Unternehmen agieren. Weiterhin wird auf die Grundlagen des Risikomanagements sowie Steuerung von Versicherungsunternehmen eingegangen, wobei hier die Balanced Scorecard als Instrument zur Unternehmenssteuerung im Mittelpunkt steht. Die folgenden Kapitel orientieren sich dann an den verschiedenen Perspektiven der Balanced Scorecard.

Das zweite Kapitel beschäftigt sich mit der finanziellen Steuerung von Versicherungsunternehmen. Dabei geht es um die finanziellen Ziele, die ein Unternehmen erreichen muss, um sich gegenüber seinen Kapitalgebern erfolgreich zu positionieren. Im Einzelnen wird auf die externe Rechnungslegung, die interne Rechnungslegung (Kosten- und Leistungsrechnung) sowie auf die Bedeutung der Kapitalanlagen im Versicherungsunternehmen eingegangen.

Kapitel 3 setzt sich mit der Kundenperspektive auseinander, wobei die Frage im Mittelpunkt steht, wie ein Unternehmen die Erwartungen und Wünschen seiner Kunden identifizieren und in seine Leistungsgestaltung einbeziehen kann. Die Schwerpunkte des Kapitels liegen auf der Marktsegmentierung, der Risikosteuerung der einzelnen Kundengruppen sowie der erfolgreichen Gestaltung der Kundenbeziehung.

Im vierten Kapitel geht es um die Prozessperspektive und damit um die Bedeutung interner Prozesse und Leistungen für die Erreichung der Unternehmensziele. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf die erfolgskritischen Prozesse gerichtet, zu denen die durchgehende Digitalisierung der Versicherungsdienstleistung sowie die Produkt- und Preisgestaltung gehört.

Kapitel 5 legt schließlich den Schwerpunkt auf die Lern- und Entwicklungsperspektive, wobei die Bedeutung eines qualifizierten Personalmanagements im Vordergrund steht. Im Einzelnen wird dabei auf die besondere Bedeutung der Kundenintegration sowie regulatorische Anforderungen an das Personalmanagement eingegangen. Weiterhin werden Aspekte der Personalrekrutierung sowie -führung behandelt.

In diesem Buch wird eine durchgehende Fallstudie verwendet, die dazu dient, die dargestellten Inhalte beispielhaft zu erläutern. Am Ende jeden Kapitels wird dabei beschrieben, wie in der Sidekick VVaG die beschriebenen Konzepte jeweils umgesetzt werden. Die Sidekick VVaG ist ein fiktiver Versicherungsverein aus Westfalen mit einer über 100-jährigen Geschichte. Die Gesellschaft wurde ursprünglich zum Schutz von Landwirten gegen Haftpflichtschäden gegründet und hat seitdem ihre Geschäftstätigkeit ständig ausgeweitet. Heute gehört die Sidekick VVaG zu einer Versicherungsgruppe, die neben fast allen Sparten der Schaden- und Unfallversicherungen auch Lebens- und Krankenversicherungsgeschäft betreibt. Mit einem Bruttoprämienvolumen in Schaden/Unfall von ca. 400 Mio. Euro im Jahr 2020 gehört die Sidekick VVaG zu den mittelgroßen Versicherungsgesellschaften in Deutschland.

Das Buchprojekt haben wir gemeinsam mit unserem geschätzten Kollegen Prof. Dr. Michael Radtke begonnen, der die versicherungswirtschaftliche Lehre an der Fachhochschule Dortmund etabliert hat. Er steuerte erste Texte bei und hätte das Projekt sehr gerne mit uns zum Abschluss gebracht. Doch leider war ihm das nicht vergönnt, denn er verstarb am 27.9.2022 nach langer, schwerer Krankheit. Dieses Buch widmen wir daher auch seinem ehrenden Gedenken.

Dortmund, im Juli 2023

Jens Mörchel
Matthias Beenken
Lukas Linnenbrink