



Seminar in Services- und Operationsmanagement: Wachstums- und Effizienzmanagement in Versicherungsgesellschaften

- Blockseminar:** **16./17. Oktober 2009**; 9.00 - 18.00 Uhr
Seminarraum wird noch bekannt gegeben
- Infoveranstaltung:** **15.06.2009**; 17.00-19.00 Uhr
Seminarraum wird noch bekannt gegeben
Die Infoveranstaltung dient zur Verteilung der Themenbereiche auf die einzelnen Teilnehmer.
- Anmeldung:** Die Anmeldung zum Seminar erfolgt an Frau Joëlle Zwicky (joelle.zwicky@isu.uzh.ch) bis zum **12.06.09**. Bitte geben Sie bei der Anmeldung Ihre drei Themenpräferenzen an. Ferner benötigen wir folgende Informationen: Name, e-Mailadresse, Matrikelnummer, Studiengang und Semesteranzahl.
- Die Teilnehmerzahl ist auf ca. 24 Teilnehmer beschränkt. Im Falle von Überschussnachfrage behalten wir uns eine Selektion der Teilnehmer vor.
- Anmeldeschluss:** **12.06.2009**
- Leistungsnachweis:** Seminararbeit, Präsentation und Diskussionsbeiträge
Es besteht Anwesenheitspflicht

Seminararbeit

- Abgabetermin 09.10.2009

Die Seminararbeit ist ungebunden (in einfachen Heftstreifen) und in zweifacher Auflage am Lehrstuhl-Sekretariat abzugeben sowie eine PDF-Version der Arbeit an joelle.zwicky@isu.uzh.ch. Die PDF-Version muss wie folgt betitelt sein: Nachname_Vorname_Themenummer.

- Gestaltung

Der Umfang der Arbeit umfasst ca. 12 Seiten. Die Arbeit muss formal den Richtlinien des wissenschaftlichen Arbeitens entsprechen, welche auf der Homepage vom Lehrstuhl für Services- und Operationsmanagement veröffentlicht sind (<http://www.isu.uzh.ch/som/SEMDIPL.html>). Sie kann bei groben Mängeln abgelehnt werden.



Wir freuen uns, das Seminar in Kooperation mit Herrn Dr. Thomas Bamert durchführen zu können. Herr Dr. Thomas Bamert promovierte am Marketing Lehrstuhl der Universität Zürich zum Thema „Markenwert - Der Einfluss des Marketing auf den Markenwert bei ausgewählten Schweizer Dienstleistungsunternehmen“ im Jahre 2004. Heute arbeitet er bei der Swiss Life und ist im Bereich der Entwicklung des eigenen Vertriebskanals tätig.

Nachfolgend werden die einzelnen Themenbereiche beschrieben, welche für die Bearbeitung von Seminararbeiten zu Verfügung stehen. Die Teilnehmer müssen, das ihnen zugeteilte Thema näher eingrenzen, um eine Forschungsfrage zu definieren.

Themenbereiche für Seminararbeiten

1. Erschliessung neuer Märkte und Kundengruppen mittels bestehender und neuer Dienstleistungen und Produkten
 - a. Beispiele aus der Schweiz, Europa oder den USA: Versicherungsgesellschaften verfolgen unterschiedliche Strategien um neue Kundengruppen zu erschliessen. Welche Strategien, Kooperationen oder andere Zusammenarbeiten bestehen?
 - b. Ein Vergleich mit anderen Dienstleistungsunternehmen (Banken, Telekommunikationsanbieter, etc.)
2. Wachstums- und Effizienzsteigerung durch Innovationen
 - a. Wie können Innovationen in Dienstleistungsunternehmen das Wachstum und die Effizienz beeinflussen
 - b. Management von Innovationen in der Versicherungsbranche
3. Wachstums- und Effizienzsteigerung durch Multichanneling
 - a. Multichanneling in der Versicherungsbranche und der Einfluss auf Wachstum und Effizienz
4. Wachstum durch branchenfremde Kooperationen
 - a. Wie können Kooperationen das Wachstum beeinflussen – Am Beispiel von Finanz- und Dienstleistungsbranchen
5. Effizienzsteigerung durch Prozessoptimierung in der Beratung und Betreuung
 - a. Betrachtung des Kaufprozesses aus Kundensicht und des Verkaufsprozesses aus Unternehmenssicht: Mögliche Optimierungs- und Gestaltungs-massnahmen
 - b. Konzepte und Prozesse der Kundenbetreuung zur Effizienzsteigerung – Am Beispiel von Finanz- und Dienstleistungsbranchen
6. Effizienzsteigerung durch Einführung von Call-Centern
 - a. Konzepte und Prozesse der Kundenbetreuung zur Effizienzsteigerung – Am Beispiel von Finanz- und Dienstleistungsbranchen



7. Effizienzsteigerung durch Einführung von Call-Centern
 - a. Einsatz von Call-Centern für die Kundenakquise bzw. Festlegung von Beratungsterminen oder zur Kundenbetreuung
8. Wachstum durch Nutzung von Cross-, Up- und Re-Selling
 - a. Wie können bestehende Kundenbeziehungen effizienter genutzt werden – Am Beispiel von Finanz- und Dienstleistungsbranchen
 - b. Welche Verkaufssystematik bringt den grössten Mehrwert in der Dienstleistungsbranche – Am Beispiel von Banken und Versicherungen
9. Effizienzsteigerung durch CRM
 - a. Best Practice vom CRM – Am Beispiel von Branchen oder Unternehmen
 - b. CRM Einsatz im Finanzdienstleistungsbereich – Am Beispiel von Banken und Versicherungen
 - c. Sinn und Unsinn von CRM bei Versicherungsgesellschaften