

---

# Inhaltsverzeichnis

**Teil I Die Versicherungsbranche wandelt sich – Herausforderungen und Rahmenbedingungen**

**1 Die Zukunft der deutschen Assekuranz: chancenreich und doch ungewiss . . . 3**  
Astrid Stange und Nils Reich

**2 Gründe für die Veränderungsaversion deutscher Versicherungsunternehmen . . . . . 11**  
Gabriele Zimmermann und Sarah-Louise Richter

**3 Rechtliche Rahmenbedingungen für Change Management Prozesse in der Versicherungsindustrie . . . . . 37**  
Peter Etzbach und Christoph Appel

**Teil II Gestaltung umfassender Veränderungsprozesse**

**4 Erfolgreiche Gestaltung von Veränderungen . . . . . 61**  
Gabriele Zimmermann

**5 Mit Zukunftsbild zur unternehmerischen Erneuerung (Corporate Rethinking) . . . . . 95**  
Dirk Barghop, Heiner Reiners und Lars C. Schatilow

**6 ERGO: Eine Versicherung verändert sich . . . . . 109**  
Klemens Steiner, Dagmar Brück und Andrea Hoelken

**7 Synergie voll Energie – Chancen und Risiken des Zusammenwachsens zweier Versicherer . . . . . 129**  
Patric Fedlmeier und Carina Swertz

<b>8 Kulturwandel bei AXA: „Kundenzentrierung“ als Erfolgsfaktor bei der Strategieumsetzung</b> .....	153
Stefan Schwarz	

### **Teil III Veränderung durch People Management**

<b>9 Veränderung als Normalfall</b> .....	167
Dietmar Austrup und Moritz von Campenhausen	
<b>10 Werkraum Führung – eine ressortübergreifende Führungskräftemaßnahme</b> .....	175
Iris Klunk, Anja Dorn und Andrea Wolter	
<b>11 Die Etablierung einer Leistungskultur durch die konsequente Nutzung von Performance Management</b> .....	193
Harriet Sebald und Leon Jacob	
<b>12 Feedbackkultur – Schritt für Schritt zum konstruktiven und offenen Dialog</b> .....	215
Kerstin Stolzenberg und Daniela Snaphaan	
<b>13 Die Rolle der Ausbildung als Katalysator von Veränderungen</b> .....	231
Sascha Fauler und Rena Geiersberger	

### **Teil IV Versicherung 2020 – den Wandel erfolgreich gestalten**

<b>14 Der Weg zum agilen Versicherungsunternehmen</b> .....	247
Gerhard Hastreiter	
<b>15 Die Versicherungswirtschaft auf dem Weg zu wirklicher Kundenorientierung</b> .....	257
Torsten Oletzky, Natalie Staud und Jonas Boltz	
<b>16 Die Entdeckung des Kunden – Verbesserung der Servicequalität in einem Versicherungsunternehmen</b> .....	273
Kristina Evers und Robert Körfer	
<b>17 Die Zukunft des Versicherungsvertriebs und die daraus resultierenden Change Bedarfe</b> .....	291
Dieter Knörrer	

---

<b>18 Chance Innovation? Wie viel Neuerung braucht der Versicherungsmarkt? .....</b>	<b>315</b>
Horst Müller-Peters und Michaela Völler	
<b>19 Auf dem Weg zum Omni-Kanal .....</b>	<b>335</b>
Gero Matouschek und Bodo von Hülsen	
<b>20 Vom Aktuariat zum ganzheitlichen Produktmanagement .....</b>	<b>353</b>
Klaus Friedrich und Helmut Hofmeier	
<b>21 Der demografische Wandel und die daraus resultierenden Change Erfordernisse für die Personalarbeit – Beispiel Gothaer .....</b>	<b>371</b>
Thomas Barann und Petra Dick	

Change Management in Versicherungsunternehmen

Die Zukunft der Assekuranz erfolgreich gestalten

Zimmermann, G. (Hrsg.)

2015, XXIII, 387 S. 75 Abb., 61 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-05973-6