

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>VII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XV</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XXV</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XXIX</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen.....	7
1.3 Einordnung in das Forschungsparadigma.....	8
1.4 Aufbau und Gang der Arbeit .....	11
<b>2. Begriffliche Grundlagen und Definitionen .....</b>	<b>15</b>
2.1 Versicherungsbegriff, Versicherungsgeschäft und Rolle der Informationstechnologie.....	15
2.1.1 Versicherungsbegriff.....	15
2.1.2 Versicherungsgeschäft.....	18
2.1.3 Wertschöpfungskette der Erstversicherung und Rolle der Informationstechnologie.....	18
2.1.4 Einordnung des Dienstleistungsgeschäfts der Versicherung in den Dienstleistungsbegriff.....	21
2.2 Innovation und Innovationsprozess .....	23
2.2.1 Allgemeiner Innovationsbegriff.....	23
2.2.2 Relevante Innovationsebenen im Kontext des Forschungsvorhabens.....	26
2.2.2.1 Dienstleistungsinnovation .....	26
2.2.2.2 IT-enabled Business Innovation .....	27
2.2.2.3 IT-enabled Business Innovation in Insurance.....	28
2.2.3 Innovationsprozess .....	29
2.3 Prozessmodell und Referenzmodell .....	30
2.3.1 Prozessmodell.....	30
2.3.2 Referenzmodell .....	31
2.4 Evaluation .....	33
<b>3. Konzeptionelle Grundlagen, Forschungs- und Analysemethoden .....</b>	<b>37</b>
3.1 Forschungsmethode des Design Science Research Process.....	38
3.2 Allgemeine Beschreibung verwendeter Analysemethoden.....	41
3.2.1 Literatur Review.....	41

3.2.1.1	Konzept.....	42
3.2.1.2	Definition der Untersuchungsbasis und Durchführung .....	43
3.2.1.3	Auswertung .....	45
3.2.2	Befragung.....	46
3.2.2.1	Konzept.....	46
3.2.2.2	Definition der Untersuchungsbasis und Durchführung .....	48
3.2.2.3	Auswertung .....	48
3.2.3	Delphi-Befragung .....	49
3.2.3.1	Konzept.....	49
3.2.3.2	Definition der Untersuchungsbasis und Durchführung .....	50
3.2.3.3	Auswertung .....	50
3.2.3.4	Sicherstellung der Validität .....	50
3.2.4	Induktive Kategorienbildung.....	51
3.3	Konkrete Anwendungsfälle verwendeter Analysemethoden .....	54
3.3.1	Anwendungsfälle zur Identifikation von Anforderungen an ein Referenzmodell für IT-enabled Business Innovation in Insurance .....	54
3.3.1.1	Literatur Review und induktive Kategorienbildung über Innovationsprozessliteratur .....	54
3.3.1.2	Literatur Review und induktive Kategorienbildung über versicherungsspezifische Innovationsliteratur.....	58
3.3.1.3	Befragung und induktive Kategorienbildung zur Praxis .....	60
3.3.2	Anwendungsfälle zur State-of-the-Art-Erhebung der Innovationsprozesse .....	65
3.3.2.1	Literatur Review und induktive Kategorienbildung über Innovationsprozessliteratur .....	65
3.3.2.2	Befragung und induktive Kategorienbildung zur Praxis .....	67
3.3.3	Anwendungsfälle zur Evaluation des Referenzmodells.....	68
3.3.3.1	Literatur Review über Evaluationsliteratur .....	68
3.3.3.2	Delphi-Befragung und induktive Kategorienbildung zur Evaluationsdurchführung .....	72
3.4	Zusammenfassung und Zwischenergebnis .....	78
<b>4.</b>	<b>Anforderungen an das Referenzmodell .....</b>	<b>81</b>
4.1	Identifikation von Anforderungen aus der Innovationsprozessliteratur .....	81
4.1.1	Quantitative Ergebnisse des Literatur Reviews .....	82
4.1.2	Qualitative Beschreibung der identifizierten Anforderungskategorien.....	82
4.1.3	Analyse der Ergebnisse nach Innovationsebenen .....	84

4.1.3.1	Analyse der Beiträge mit Eignung für IT-enabled Business Innovation .....	84
4.1.3.2	Analyse der Beiträge für Dienstleistungsinnovation .....	85
4.1.4	Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Innovationsprozessliteratur ....	86
4.2	Identifikation von Anforderungen aus der versicherungsspezifischen Innovationsliteratur .....	87
4.2.1	Quantitative Ergebnisse des Literatur Reviews .....	87
4.2.2	Qualitative Beschreibung der identifizierten Anforderungskategorien.....	87
4.2.3	Analyse der Beiträge der versicherungsspezifischen Innovationsliteratur.....	89
4.3	Identifikation von Anforderungen aus der Praxis .....	91
4.3.1	Qualitative Beschreibung der identifizierten Anforderungskategorien.....	91
4.3.2	Analyse der Ergebnisse aus der Praxis .....	92
4.4	Konsolidierung fachlicher Anforderungskategorien aus Literatur und Praxis.....	93
4.5	Identifikation referenzmodellspezifischer Anforderungen .....	95
4.6	Zusammenfassung und Zwischenergebnis .....	96
<b>5.</b>	<b>Innovationsprozesse im State-of-the-Art .....</b>	<b>99</b>
5.1	Identifikation Prozessschritte aus der Innovationsprozessliteratur .....	99
5.1.1	Quantitative Ergebnisse des Literatur Reviews .....	99
5.1.2	Qualitative Beschreibung der identifizierten Prozessschritte.....	100
5.1.3	Analyse der Ergebnisse nach Innovationsebenen .....	105
5.1.3.1	Analyse der Beiträge mit Eignung für IT-enabled Business Innovation .....	105
5.1.3.2	Analyse der Beiträge für Dienstleistungsinnovation .....	107
5.1.4	Zusammenfassung und Ergebnisse der Literaturuntersuchung.....	109
5.2	Identifikation Prozessschritte aus der Praxis .....	110
5.2.1	Qualitative Beschreibung der Prozessschritte.....	110
5.2.2	Analyse der Ergebnisse aus der Praxis .....	112
5.3	Zusammenfassung und Zwischenergebnis .....	113
<b>6.</b>	<b>Bewertung des State-of-the-Art anhand identifizierter Anforderungen .....</b>	<b>117</b>
6.1	Bewertung Innovationsprozesse aus der Literatur nach Innovationsebenen.....	118
6.1.1	Bewertung Prozesse mit Eignung für IT-enabled Business Innovation....	118
6.1.2	Bewertung Prozesse für Dienstleistungsinnovation.....	123
6.2	Bewertung der Innovationsprozesse aus der Praxis .....	127
6.3	Konsolidierung der Ergebnisse und Entwicklung der Konstruktionslandkarte...	128
6.4	Zusammenfassung und Zwischenergebnis .....	136

<b>7.</b>	<b>Konstruktion des Referenzmodells.....</b>	<b>137</b>
7.1	Ableitung Basismodell und Konstruktion entlang der Konstruktionslandkarte..	137
7.1.1	Konstruktion der Flexibilität und Adaptionfähigkeit .....	138
7.1.2	Konstruktion des nicht-sequenziellen Ansatzes.....	139
7.1.3	Konstruktion der Delegierbarkeit von Aktivitäten.....	141
7.1.4	Konstruktion der angemessenen Formalisierung.....	142
7.1.5	Konstruktion der Steuerung der Innovation im Produktlebenszyklus der Versicherung .....	143
7.1.6	Konstruktion der Schnittstellen zu internen und externen Einheiten .....	144
7.1.7	Konstruktion der Ableitung von Innovationszielen aus Geschäfts- strategie und Bereitstellung eines strategischen Rahmens .....	144
7.1.8	Konstruktion des Managements des versicherungstechnischen Risikos..	145
7.1.9	Konstruktion des Innovationscontrollings und Lebenszyklusmanagements .....	145
7.1.10	Konstruktion der Wiederverwendbarkeit.....	146
7.2	Ableitung der Strukturdaten für identifizierte Prozessschritte.....	149
7.3	Strukturierung der Prozessschritte in Teilprozesse.....	153
7.4	Modellierung und Dokumentation des Referenzmodells.....	154
7.4.1	Auswahl der Modellierungssprache .....	154
7.4.2	Modellierung der Ablaufstruktur des Referenzmodells.....	158
7.4.3	Beschreibung der Detaildokumentation des Referenzmodells.....	167
7.5	Zusammenfassung und Zwischenergebnis .....	169
<b>8.</b>	<b>Evaluation des Referenzmodells .....</b>	<b>171</b>
8.1	Identifikation eines Evaluationsvorgehens aus der Literatur .....	171
8.1.1	Ergebnisse Literatur Review .....	172
8.1.2	Bewertung identifizierter Evaluationsansätze und Auswahl eines geeigneten Vorgehens .....	172
8.2	Adaption des Evaluationsvorgehens auf den Kontext des Forschungsvorhabens .....	179
8.3	Durchführung der Evaluation .....	185
8.3.1	Merkmalsbasierte Evaluation der Anforderungen (summativ) .....	185
8.3.2	Empirische Evaluation des Zusatznutzens (summativ).....	189
8.3.3	Empirische Evaluation von Verbesserungspotenzialen (formativ) .....	197
8.3.3.1	Beschreibung und Klassifizierung identifizierter Verbesserungskategorien.....	197
8.3.3.2	Beschreibung der Umsetzung der Verbesserungskategorien.....	200

8.3.4	Validitätssicherung der empirischen Evaluation.....	201
8.4	Zusammenfassung und Zwischenergebnis .....	203
<b>9.</b>	<b>Schlussbetrachtung.....</b>	<b>205</b>
9.1	Zusammenfassung des Erkenntnisgewinns und kritische Würdigung der Ergebnisse .....	206
9.1.1	Wichtige Ergebnisse und wissenschaftlicher Erkenntnisgewinn .....	206
9.1.2	Kritische Würdigung der Ergebnisse .....	209
9.2	Ausblick .....	211
9.2.1	Zukünftiger Forschungsbedarf.....	211
9.2.2	Kommunikation der Ergebnisse .....	212
<b>ANHANG.....</b>		<b>213</b>
<b>1.</b>	<b>Dokumentation des Prozessmodells .....</b>	<b>213</b>
1.1	Vereinfachte Ablaufstruktur des Referenzmodells für die Zielgruppe des Managements .....	213
1.2	Detaildokumentation des Referenzmodells .....	219
1.2.1	Detaildokumentation der Prozessschritte der strategischen Innovationsentwicklung .....	219
1.2.1.1	Innovationsziele und -strategie ausrichten.....	219
1.2.1.2	Anpassung des Innovationsprozesses vornehmen .....	222
1.2.1.3	Innovationsportfolio managen.....	223
1.2.1.4	Strategisches Innovationscontrolling durchführen .....	225
1.2.1.5	Strategische Jahresplanung für Innovationsprojekte durchführen .....	227
1.2.1.6	Ressourcenmanagement durchführen.....	229
1.2.1.7	Suchfelder ableiten .....	231
1.2.1.8	Suchfeldcontrolling durchführen.....	233
1.2.1.9	Analysen hinsichtlich der definierten Suchfelder durchführen..	235
1.2.2	Detaildokumentation der Prozessschritte der operativen Innovationsentwicklung .....	236
1.2.2.1	Ideen generieren.....	236
1.2.2.2	Vorläufiges Ideenscreenen und -auswählen .....	239
1.2.2.3	Ideen verwalten .....	240
1.2.2.4	Innovationscontrolling Ideenbewertung durchführen.....	242
1.2.2.5	Implikationen aus versicherungsspezifischen Produktlebenszyklus prüfen .....	244
1.2.2.6	Business Case durchführen .....	246

1.2.2.7	Klare Zielwerte für Innovationen definieren .....	248
1.2.2.8	Ideen auswählen, priorisieren und autorisieren .....	250
1.2.2.9	Innovationscontrolling für Projektentscheidungen durchführen .....	253
1.2.2.10	Partner auswählen .....	255
1.2.2.11	Pilotierung durchführen.....	257
1.2.2.12	Vorprojekt durchführen.....	259
1.2.2.13	Versicherungstechnisches Risiko planen.....	261
1.2.2.14	Konzept/Design erstellen und testen .....	262
1.2.2.15	Innovationscontrolling für Konzept/Design durchführen .....	265
1.2.2.16	Umsetzung durchführen .....	266
1.2.2.17	Tests durchführen.....	268
1.2.2.18	Innovationscontrolling für Testergebnisse durchführen .....	270
1.2.2.19	Feldtests durchführen .....	272
1.2.2.20	Schulungen und Trainings durchführen .....	273
1.2.2.21	Marketing planen und durchführen .....	276
1.2.2.22	Einführung durchführen .....	278
1.2.2.23	Innovation in Regelprozess Tagesgeschäft überführen .....	280
1.2.2.24	Nachgelagertes Lebenszyklusmanagement durchführen .....	281
1.2.2.25	Versicherungsspezifisches Produktlebenszyklusmanagement durchführen .....	283
1.2.2.26	Versicherungstechnisches Risiko überwachen .....	285
1.3	Weiterführende Empfehlungen.....	287
1.3.1	Einbindung des Prozesses in die Innovationskultur.....	287
1.3.2	Einführung eines Coachingkonzepts für Innovationsprojektleiter.....	287
<b>2.</b>	<b>Weiterführende Informationen zur Versicherungswirtschaft .....</b>	<b>289</b>
<b>3.</b>	<b>Analyse der Befragungsdurchführung anhand der Kriterien nach Schwarzer ...</b>	<b>291</b>
<b>4.</b>	<b>Auszüge Fragebogen zur Erhebung der Anforderungen und Prozessschritte der Praxisprozesse.....</b>	<b>293</b>
<b>5.</b>	<b>Fragebogen und Ergebnisbericht empirische Evaluation (Delphi-Befragung).....</b>	<b>297</b>
5.1	Fragebogen zur Delphi-Befragung .....	297
5.2	Ergebnisbericht zur Delphi-Befragung .....	302
<b>6.</b>	<b>Weiterführende Informationen zu Innovationsprozessen .....</b>	<b>313</b>
<b>7.</b>	<b>Weiterführende Informationen zu Modellierungssprachen und Referenzmodellevaluation.....</b>	<b>319</b>
<b>8.</b>	<b>Auszüge der Kommunikation in die Praxis.....</b>	<b>321</b>

<b>9. Detaillierte Auswertung der induktiven Kategorienbildung.....</b>	<b>323</b>
<b>10. Detaillierte Auswertung der induktiven Kategorienbildung zu Literatur Reviews der State-of-the-Art-Erhebung .....</b>	<b>327</b>
<b>11. Vertiefungen zur Taxonomie der Literatur Reviews .....</b>	<b>331</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>333</b>

Referenzprozessmodell zur Steuerung der Entwicklung  
von IT-enabled Business Innovations in der  
Versicherung

Schmid, C.N.

2015, XXX, 375 S. 210 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-08281-9