

SOFTWARE & SYSTEMS QUALITY CONFERENCE

Qualität ist die Basis von Innovation

Die Versicherungen stehen vor grossen Herausforderungen: In einem gesättigten und deregulierten Markt muss Wachstum aus dem Kerngeschäft entstehen. Dies ist eines der Themen an der Software & Systems Quality Conference vom 2. und 3. September 2008 in Zürich. VON FREDY HAAG



Rudolf Mattle, Leiter Management für Versicherungen bei der SQS-Gruppe

► Eines ist unbestritten: Nicht allein die Reduzierung der Kosten, sondern vor allem die Innovationsfähigkeit eines Unternehmens ist der entscheidende Erfolgsfaktor. Angesichts der aktuellen Marktsituation in der Versicherungsbranche spielt deshalb die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens eine grosse Rolle. Neue Strategien für einen dauerhaften Wettbewerbsvorsprung können nur mit einem starken Innovationsmanagement umgesetzt werden, welches wiederum auf ein nachhaltiges und fest verankertes Qualitätsmanagement aufbaut.

Die Bindung bestehender und neuer Kunden hängt von der Fähigkeit ab, neuen Herausforderungen mit innovativen und neuartigen Problemlösungen zu begegnen. Dies setzt die ständige und nachhaltige Qualitätsverbesserung von Dienstleistungen, Produkten und Prozessen voraus – und deren konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kunden.

Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich durch Integration des Qualitätsmanagements im gesamten Innovationsumsetzungsprozess aus. An der Software & Systems Quality Conference 2008 in Zürich wird im

neuen «Quality meets Business»-Track erörtert, wie Qualität die Kundenbindung und Marktposition langfristig stärken kann.

Kundenorientierte Prozesse

Kundenorientierung ist heute eines der am häufigsten benutzten Schlagworte in der Versicherungsbranche. Im aktuellen Umfeld ist die Kundengewinnung schwierig und kostenintensiv. Auch die ursprünglichen Erwartungen an das Cross-Selling-Potenzial haben sich nicht wirklich erfüllt. Deshalb

gilt es vor allem, bestehende Kunden zu halten. Indem die Prozesse konsequent auf die Kunden ausgerichtet werden, erhofft man sich eine höhere Bindung und mittelfristig auch positive Effekte für die Kundengewinnung.

Kundenorientierte Prozesse verfolgen die Erreichung von Leistungsversprechen und müssen end-to-end steuer- und kontrollierbar sein. Diese Leistungsversprechen werden in Service Level Agreements festgehalten, die Qualitäts- und Quantitäts-

komponenten enthalten. Die Steuerung muss sowohl den unmittelbaren Eingriff in die Geschäftsfall-Bearbeitung, als auch Auswertungen über die Erreichung der definierten Service Level Agreements ermöglichen.

Die Umsetzung kundenorientierter Prozesse setzt zumeist Prozess- und Systemanpassungen voraus. Der Nutzen kundenorientierter Organisationen geht jedoch weit über einen Mehrwert für den Kunden hinaus. Service Level- und Performance-Kennzahlen unterstützen die Planung, die laufende Steuerung und die kontinuierlichen Weiterentwicklung der Unternehmung. Sie erhöhen die Kostenkontrolle, Innovationsfähigkeit und Flexibilität des Unternehmens. Auf der Basis solcher steuer- und kontrollierbarer Organisations- und Prozessstrukturen können nun innovative und zukunftssträchtige Konzepte umgesetzt werden, die dem Versicherungsunternehmen einen Wettbewerbsvorsprung verschaffen. ■

➔ Infos und Anmeldung unter: www.sqc-ch-conference.ch

2. UND 3. SEPTEMBER 2008

Referenten der Software & Systems Quality Conference 2008 in Zürich



Urs Fellmann, Leiter Leistungsmanagement Zürich Versicherung Schweiz: **Prozesse aus Kundensicht gestalten**



Moreno Ponci, CIO Allianz Suisse: **Herausforderungen im Qualitätsmanagement in länderübergreifenden Projekten**



Nico Tschanz, CEO Software Quality System (Schweiz) AG: **Praxis und Trends des Software-Testens 2008**