

Gültig für 2022.FS

Modulbezeichnung: Claims Management	
Modulkürzel	w.BA.XX.2CM.XX
Beschreibung des Moduls	Die Studierenden gewinnen eine Übersicht über die unternehmerische Relevanz des Claims Managements, technologische Trends in der Schadenregulierung, Prozessgestaltung in der Schaden- und Leistungsfallregulierung und das entsprechende Controlling. Sie werden befähigt, Marktentwicklungen und -trends und darauf abgeleitet operative Zielsetzung des Claims Managements zu erkennen und zu bestimmen, die Prozesse der Schaden- und Leistungsfallregulierung zu gestalten, zu steuern und zu führen.
Studiengang und Vertiefungsrichtung	Betriebsökonomie - Risk and Insurance
Rechtliche Grundlagen	Studienordnung BSc vom 29.01.2009, Anhang zur Studienordnung für die Bachelorstudiengänge Betriebsökonomie, Wirtschaftsinformatik und Wirtschaftsrecht erstmals beschlossen am 12.05.2009
Modulkategorie	Modultyp: Pflichtmodul
	Studienabschnitt: Hauptstudium
ECTS	6
Verantwortliche OE	W Institut für Risk & Insurance
Modulverantwortung	Thomas Gebert (gebr)
Modulverantwortung Stellvertretung	-
Spezifische Vorkenntnisse	Alle vorgängigen Module der Vertiefungsrichtung
Beitrag des Moduls für Learning Goals des Studiengangs (durch das Modul betroffene)	§ Fachkompetenz § Methodenkompetenz § Sozialkompetenz § Selbstkompetenz
Beitrag des Moduls für Learning Objectives des Studiengangs	Fachkompetenz § Theorie- & Praxisrelevante Fachinhalte wissen & verstehen § Theorie- & Praxisrelevante Fachinhalte anwenden, analysieren und verknüpfen § Theorie- & Praxisrelevante Fachinhalte evaluieren Methodenkompetenz § Problemlösung & Kritisches Denken § Wissenschaftliche Methoden § Arbeitsmethoden, -techniken & -verfahren § Nutzung von Informationen § Kreativität & Innovation Sozialkompetenz § Schriftliche Kommunikation § Mündliche Kommunikation § Kooperation im Team & Umgang mit Konflikten § Interkulturalität & Perspektivenübernahme Selbstkompetenz § Selbstmanagement & Selbstreflexion § Ethische & Soziale Verantwortung § Lernen & Veränderung
Lernziele des Moduls	Die Studierenden... § beschreiben die Ablauf- und Aufbauorganisation des Claims Managements und können das im Kontext neuer Arbeitsformen einordnen. § verstehen die Bedeutung einer segmentspezifischen Schaden- und Leistungsfallregulierung und planen die Umsetzung deren Grundsätze im unternehmerischen Umfeld. § wenden Regulierungsgrundsätze in konkreten Schaden- und Leistungsfällen an. § verstehen die Bedeutung und Einsatzmöglichkeiten spezifischer Regulierungsansätze wie Case Management und die Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs und entwickeln weitere mögliche spezifische Regulierungsansätze. § verstehen die Funktion und die Aufgaben des Claims Managements im Verbund mit anderen Wertschöpfungsprozessen und schlagen Ansätze für eine Optimierung der Zusammenarbeit namentlich betr. Prävention vor. § bewerten Ablauf- und Aufbauorganisation des Claims Managements und entwickeln Ansätze zu deren Optimierung im unternehmerischen Umfeld. § hinterfragen in der Praxis verbreitet angewandte Methoden und Vorgehensweisen kritisch und bewerten deren Tauglichkeit.

	§ vermitteln erworbenes Wissen und eigene Analysen in einer Präsentation und in Diskussionen sachlich und überzeugend. § entwickeln die Bereitschaft sich auch ausserhalb der durch das Kontaktstudium erworbenen Wissens- und Methodenwelt zusätzliche Wissensstrukturen und Methoden zu erarbeiten und erfolgreich während des Kontakt- und begleitenden Selbststudiums einzusetzen. § kennen die wesentlichen Grundzüge und Trends der für die Versicherungsindustrie relevanten Technologien		
Inhalte des Moduls	§ Die Wertschöpfungsprozesse eines Versicherers § Strategische und betriebswirtschaftliche Relevanz des Schaden- und Leistungsmanagements im heutigen und zukünftigen Marktumfeld § Ziele des Schaden- und Leistungsmanagements § Allgemeine Prozessgrundsätze § Kernelemente des Schaden- und Leistungsmanagements § Unterstützungsfunktionen für das Schaden- und Leistungsmanagement § Das Schaden- und Leistungsmanagement in den einzelnen Versicherungszweigen § Überblick über für technologische Neuerungen, die für das Geschäftsmodell der Versicherungsindustrie Veränderungen bringen können		
Verknüpfung zu anderen Modulen	-		
Unterrichtsmethoden	§ Lehrvortrag § Lehrgespräch § Anwendungsaufgaben § Fallstudien § Übungen § Forschendes Lernen § Literaturstudium § Diskussion § Präsentation § Gruppenarbeit § Gastreferate	Eingesetzte Sozialformen: Gruppenarbeit	
Digitale Lernressourcen	§ Reader § Unterrichtsaufzeichnungen § Übungs- und Anwendungsaufgaben (inkl. Lösungen)		
Unterrichtsgliederung	Kontaktstudium	Begleitetes Selbststudium	Autonomes Selbststudium
Grossklasse	56 h	56 h	
Kleinklasse	-	-	
Gruppenunterricht	-	-	
Praktikum	-	-	
Seminar	-	-	
Total	56 h	56 h	68 h
Leistungsnachweise			
Modulendprüfung	Form	Dauer (Min.)	Gewichtung
Schriftliche Prüfung	closed book	60	70,00 %
Hilfsmittel	spezifizierter Taschenrechner gem. "Merkblatt Hilfsmittel"		
Andere	Bewertung	Dauer (Min.)	Gewichtung
Referat/mündliche Präsentation	Note	20	20,00 %
Referat/mündliche Präsentation	Note	20	10,00 %
Präsenzverpflichtung im Kontaktstudium	Zwingende Präsenzzeit: Keine		
Unterrichts- und Prüfungssprache	Deutsch		
Pfichtliteratur	§ Lanz, F. (2012). Schaden- und Leistungsmanagement. Zürich: VBV. ISBN 0. § Maas, P., Bühler, P. & Fleischer, M. Digitale Disruption in der Versicherungswirtschaft. § Ackermann, W. & Schmeisser, H. (2017). Versicherungswirtschaft & Versicherungsmanagement. 2. Auflage. Bern: VBV. ISBN 978-3-7155-7502-5.		
Ergänzende Literatur	§ Bauer, A. & Gröninger, Y. (2016). Dying, Surviving or Thriving Strategische Analyse der Zukunft des Schweizer Versicherungsmarkt. EY, § BearingPoint (2017) - Stand der Digitalisierung im Schadenmanagement		
Bemerkungen	-		