



Abbildung

Dies geschieht orientiert an den zuvor ermittelten Kundenpräferenzen.

Verzahnung der Kommunikationskanäle

Der zweite Ansatz kann parallel zum erstgenannten gefahren werden, oder aber – bei bestimmten Konstellationen – auch als individuelle Maßnahme sinnvoll sein. Der Grundgedanke basiert darauf, dass durch eine Verzahnung verschiedener Kommunikationskanäle ebenfalls Optimierungspotenziale realisiert werden können, die teilweise beträchtlich sind. Dies liegt insbesondere daran, dass in der Vergangenheit zumeist großes Augenmerk auf die möglichst optimale Ausgestaltung der Prozesse in den jeweiligen Kanälen gelegt wurde; kaum ein Unternehmen aber konnte nennenswerte Erfolge bei der Verzahnung

der Kanäle verzeichnen. Und dieses trotz der sehr hohen möglichen Anzahl von Maßnahmen zur Steigerung des Kundenservice und der Kundenbindung bzw. zur Senkung der Kosten in den genannten Bereichen.

Mögliches Vorgehensmodell

Die Einsparungspotenziale aus den grob skizzierten Lösungsansätzen können mittels eines dreistufigen Analysemodells identifiziert werden. Dieses kann und muss je nach individueller Konstellation mehr oder minder deutlich angepasst werden. Die folgenden Schilderungen sind demzufolge als grobe Richtschnur zu verstehen.

Phase 1: In der ersten Phase werden alle für die Optimierung der Kommunikationskanäle notwendigen Daten aus den Bereichen Kunde, Prozesse, Technologie, Kosten und Marketing des

Unternehmens erfasst. Diese werden angereichert mit externen Referenzdaten zur optimalen Nutzung von Internet, Call-Center etc.

Phase 2: Auf Basis der gewonnenen Daten wird in der zweiten Phase eine Daten-Analyse durchgeführt, die in ein optimales Kommunikationskanal-Raster mündet. Anhand dieses Rasters wird ein Katalog von Optimierungsmaßnahmen entwickelt.

Phase 3: Die Maßnahmen werden in der letzten Phase auf folgende Kriterien hin evaluiert:

- Investitionsschutz
- Umsetzungsgeschwindigkeit
- Kostenersparnis
- Ableitung eines Aktivitätenpakets: Organisatorische Aktivitäten, Marketingaktivitäten, Technische Aktivitäten.

Ziel bzw. Ergebnis der Analyse ist ein Kanalnutzungsprofil bezogen auf Personengruppen, welche die optimale Verteilung der Geschäftsvorfälle auf Basis von Kundenpräferenz pro Kanal ermöglicht. Dieses unter besonderer Berücksichtigung der Kosten pro Kanal. Ein weiteres Ziel einer derartigen Analyse ist ein Maßnahmenkatalog mit konkreten Umsetzungsempfehlungen und einer Kosten/Nutzen Betrachtung.

Die Autoren: Gerhard Meister ist geschäftsführender Gesellschafter des Hamburger Beratungsunternehmens affinis consulting GmbH. Erwin Lammenett ist geschäftsführender Gesellschafter der Aachener New Media Agentur team in medias GmbH und Vorsitzender des Fachverbands E-Business im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU).

Report

Trotz Elbhochwasser: Weltweite Schäden geringer als im Vorjahr

Katastrophenschadenbilanz 2002 von Swiss Re und Münchener Rück

Nach den außergewöhnlich hohen Schäden in 2001 schätzt die Swiss Re das Jahr 2002 als ein unterdurchschnittliches Schadenjahr für die Versicherungswirtschaft ein. So lag der volkswirtschaftliche Schaden der in der *sigma*-Studie „Natur- und Man-made Katastrophen 2002“ (erscheint im März 2003) für das Jahr 2002 erfassten mehr als 300 Großereignisse mit schätzungsweise 40 Mrd US-\$ deutlich unterhalb des *sigma*-Mittelwerts seit 1990 von 68 Mrd US-\$. Der Versicherungswirtschaft entstand dadurch eine Belastung von 12 Mrd US-\$. Nach vorläufigen Schätzungen des Schweizer Rückversicherers wurden im Jahr 2002 bei Natur- und technischen Katastrophen 19 000 Men-

schen getötet – rund 2 000 Menschen starben allein beim Erdbeben in Afghanistan im März, über 1 400 Menschen bei der Explosion eines Munitionsdepots in Nigeria im Januar.

Naturkatastrophen belasten stärker als technische

Mit schätzungsweise 10 Mrd US-\$ Schäden weltweit schlugen die Naturkatastrophenschäden 2002 bei den Sachversicherern, wie jedes Jahr seit 1990, stärker zu Buche als die technischen Großschäden – eine Ausnahme bildete hier nur das Jahr 2001 mit dem Schaden aus dem

11. September. Unter den Naturkatastrophen des Jahres 2002 verursachten die beiden Flutwellen in Europa Ende Juli und im August versicherte Schäden in Höhe von 3,2 Mrd US-\$. Im September führten heftige Regenfälle in Frankreich zu weiteren Schäden von 440 Mill US-\$. In den USA entstanden durch eine Serie von Tornados im April versicherte Schäden von 1,5 Mrd US-\$, in der Karibik und den USA durch den Hurrikan Lili im September solche von 650 Mill US-\$. Technische Großschäden verursachten im Jahr 2002 Versicherungsschäden von etwa 2 Mrd US-\$. Hier fielen besonders Großbrände und Luft- sowie Raumfahrtsschäden ins Gewicht.

Technische Großschäden verursachten im Jahr 2002 Versicherungsschäden von etwa 2 Mrd US-\$. Hier fielen besonders Großbrände und Luft- sowie Raumfahrtsschäden ins Gewicht.

Vergleichsweise geringe Schadenbelastung der Versicherer

Die versicherten Katastrophenschäden von weltweit schätzungsweise 12 Mrd US-\$ entsprechen etwa dem inflationsbereinigten Mittelwert