

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

# Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Steuerung und Führung im Unternehmen

## Lösungshinweise

Datum: 1. Oktober 2019

---

Bearbeitungszeit: 150 Minuten

---

Anzahl Aufgaben: 6

---

### Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

## **Ausgangssituation zu allen Aufgaben**

Die Proximus Versicherung AG plant im Jahr 2020 ein Projekt „Vertrieb Digital“.

Hierzu sollen alle Bestandsprozesse im Innen- und Außendienst überprüft und neu ausgerichtet werden.

### **Aufgabe 2**

**Mögliche Punktzahl: 8**

Im Verlauf der Diskussion im Projekt „Vertrieb Digital“ wird die Frage aufgeworfen, welche Auswirkungen die sich verändernden Arbeitsprozesse im Innen- und Außendienst auf die Betriebsorganisation der Proximus Versicherung AG haben werden.

**Zeigen Sie vier Vorteile der Digitalisierung von Arbeitsprozessen auf.**

### **Lösungshinweise Aufgabe 2**

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 5]

**Mögliche Punktzahl: 8**

Z. B.:

- schnelle Verfügbarkeit der Kundendaten für den Vertrieb
- Zeitersparnis für den Vermittler, da die Dokumentation der erfassten Daten erleichtert wird
- Das Beratungsmodul kann direkt auf die Produktempfehlung des Vermittlers ausgerichtet werden.
- Daten können direkt in das System des Innendienstes übernommen werden.
- schnelle Auswertung der Daten zur Risikobeurteilung
- Da alle notwendigen Daten abgefragt werden, mindert sich das Haftungsrisiko des Vermittlers.

### **Aufgabe 3**

Bei der Überprüfung der Bestandsprozesse wird in den Projektsitzungen immer wieder über Auswirkungen auf die Arbeitszeit der Mitarbeiter und über Vergütungsstrukturen im Innen- und Außendienst diskutiert. Zudem stellt sich die Frage, ob im Zuge der zunehmenden Digitalisierung die erforderlichen Qualifikationserweiterungen der Mitarbeiter durch eigene Aus- und Weiterbildung geleistet werden kann oder ob vermehrt externes Personal eingesetzt werden sollte.

Als Mitarbeiter der Personalabteilung haben Sie den Auftrag, in einer kommenden Projektsitzung über diese Sachverhalte zu referieren.

**a** **Mögliche Punktzahl: 6**

**Beschreiben Sie drei Vorteile der externen Personalbeschaffung.**

**b** **Mögliche Punktzahl: 8**

**Stellen Sie anhand von jeweils zwei Merkmalen die Vergütungssysteme für den angestellten Innendienst und den angestellten Außendienst in der Versicherungswirtschaft dar.**

**c** **Mögliche Punktzahl: 6**

Da in den Projektsitzungen ein Wechsel von der „gleitenden Arbeitszeit“ zur „variablen Arbeitszeit“ diskutiert wird, sollen Sie auch Vorteile der „variablen Arbeitszeit“ vorstellen.

**Erklären Sie drei Vorteile der „variablen Arbeitszeit“.**

### **Lösungshinweise Aufgabe 3**

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 6]

**a** **Mögliche Punktzahl: 6**

Z. B.:

- Die Qualifizierung eigener Mitarbeiter dauert sehr lange; am Markt sind bereits Mitarbeiter mit dem benötigten Profil kurzfristig vorhanden.
- Im eigenen Unternehmen sind keine oder zu wenige Mitarbeiter vorhanden, die die Basisqualifikation oder auch den Willen besitzen, um für neue Berufsbilder bzw. Anforderungsprofile vorbereitet werden können.

- Mitarbeiter, die von außen kommen, bringen neue Ideen und Impulse mit.
- Mitarbeiter von außen gehen bei dem Change-Prozess (Digitalisierung) „unvorbelastet“ an die neuen Aufgaben.

**b Mögliche Punktzahl: 8**

- Innendienst:

Im Manteltarifvertrag sind acht verschiedene Gehaltsgruppen definiert, woraus sich für den Mitarbeiter ein tätigkeitsbezogenes Grundgehalt in Form eines festen Zeitlohnes ergibt. Die Eingruppierung des Mitarbeiters erfolgt bezogen auf die Anforderungen an die jeweilige Stelle.

Zusätzlich wird das Gehalt nach der Anzahl der jeweiligen Berufsjahre (1. – 14. Berufsjahr) differenziert. Einem erfahrenen Mitarbeiter kann man qualitativ und quantitativ andere Aufgaben übertragen als einem unerfahrenen Mitarbeiter.

Zusätzlich werden feste Zulagen für z. B. Führungskräfte gewährt.

- Außendienst:

Im Manteltarifvertrag III wird das Gehalt des angestellten Außendienstes beschrieben.

Es wird zwischen dem organisierenden Außendienst (z. B. Führungskräfte) und dem Werbeaußendienst (Verkäufer) unterschieden.

Der angestellte Außendienst erhält ein festes Mindesteinkommen entsprechend dem o. g. Tätigkeitsprofil.

Zusätzlich wird für die Vermittlung von Versicherungsverträgen eine Vermittlungsprovision gezahlt; die Führungskräfte partizipieren entsprechend an den Vermittlungsprovisionen.

Für das Erreichen von Umsatz- bzw. Absatzzielen werden zusätzliche Bonifikationen gezahlt.

**c Mögliche Punktzahl: 6**

Z. B.:

Mitarbeiter können nach Absprache mit dem Arbeitgeber (Vorgesetzten) individuell über ihre tägliche Arbeitszeit entscheiden. Dadurch werden private Bedürfnisse des Mitarbeiters, wie z. B. die Betreuung von Angehörigen oder die Ausübung von Hobbys, besser mit dem Beruf vereinbar. Der Mitarbeiter ist i. d. R. dadurch zufriedener.

Durch die variable Arbeitszeit kann die Servicezeit des Unternehmens deutlich verlängert werden. Es gibt erfahrungsgemäß Mitarbeiter, die gerne sehr früh arbeiten, und andere Mitarbeiter, die eher lange im Betrieb bleiben. Durch eine gute Koordination kann nun beiden Mitarbeitergruppen Rechnung getragen werden und das Unternehmen profitiert davon.

Durch die variable Arbeitszeit wird es möglich, dass auf saisonale Schwankungen des Arbeitsaufkommens besser reagiert werden kann. Bei hohem Arbeitsaufkommen sammeln die Mitarbeiter Arbeitszeit auf einem Arbeitszeitkonto an, bei niedrigem Arbeitsanfall können sie mehrere Tage oder sogar Wochen Freizeit nehmen.

Durch die flexible Regelung, Arbeitsspitzen durch Freizeit auszugleichen, sinken im Vergleich zu anderen Arbeitszeitmodellen die Personalkosten, da weniger Mehrarbeitsvergütung, für geleistete Überstunden anfallen.