

# Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

## Lösungshinweise

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

- **Handlungsbereich**                      Steuerung und Führung im Unternehmen
- **Prüfungstag**                              18. April 2016

# Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

## Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise und keine Musterlösungen.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingengt.
- 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 Männer und Frauen gemeint.

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

W. Bertelsmann Verlag 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 will ihren Internetauftritt neu ausrichten und ein Kundenportal schaffen. Zusätzlich soll ab Januar 2017 ein Internetversicherer „PROXIMUS Direkt“ gegründet werden, um mehr Geschäft über diesen Vertriebsweg zu erhalten.

Sie sind Mitglied in einer Projektgruppe, in der insbesondere mit der Beteiligung der Fachabteilungen und des Vertriebes geprüft werden soll, welche Auswirkungen durch diese Neuausrichtung zu erwarten sind.

### Aufgabe 1

Über das Kundenportal im Internet sollen die Kunden der PROXIMUS Versicherung AG die Möglichkeit erhalten, Auskünfte zu ihren laufenden Verträgen einzuholen. Dazu gehören Informationen zum Tarifumfang, zu eingereichten Schadensfällen sowie zum Stand der Beitragszahlung.

Für die Erstellung dieser Anwendung legen Sie ein Teilprojekt „Vertragsauskunft im Kundenportal“ auf.

a) Dieses Projekt durchläuft verschiedene Phasen.

Nennen Sie sechs Phasen eines Projektphasenmodells in der zeitlichen Reihenfolge.

(6 Punkte)

b) Beschreiben Sie zu zwei Phasen je eine konkrete Tätigkeit, die im Teilprojekt „Vertragsauskunft im Kundenportal“ durchgeführt werden muss.

(4 Punkte)

c) In einer der ersten Phasen wird der Projektauftrag erstellt. Dort werden z. B. auch die Ziele des Projektes dokumentiert.

Formulieren Sie für das Teilprojekt „Vertragsauskunft im Kundenportal“ ein konkretes Ziel.

(4 Punkte)

d) Die Zeitplanung erfolgt mithilfe der Netzplantechnik.

1. Beschreiben Sie eine Information, die Sie neben Puffer und kritischem Pfad aus einem Netzplan entnehmen können.

(2 Punkte)

2. Erläutern Sie die Begriffe

▪ Puffer und

▪ kritischer Pfad/kritischer Weg.

(4 Punkte)

### Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 7]

(20 Punkte)

a) ▪ erste Studien (z. B. vorausgehende Bewertung konzeptioneller Möglichkeiten)

▪ Konzeptionierung und Untersuchung von Machbarkeit und Tauglichkeit

▪ detaillierte Lösungsentwürfe

▪ Vergabe (z. B. Ausschreibung, Beschaffung, Verträge)

▪ Ausführung (z. B. Implementierung, Herstellung, Lieferung, Realisierung)

- Inbetriebnahme, Übergabe und Übernahme/Abnahmen und Projektabschluss
- b) ▪ Erste Studien (z. B. vorausgehende Bewertung konzeptioneller Möglichkeiten), z. B.:
  - Sichtung ähnlicher Portale bei anderen Unternehmen
  - Analyse verschiedener Vorgehensweisen (alle Sparten gleichzeitig oder Start zunächst nur mit einer Sparte)
- Konzeptionierung und Untersuchung von Machbarkeit und Tauglichkeit, z. B.:
  - Erstellen eines ersten groben Konzeptes des Kundenportals
  - Erstellen einer Marktübersicht (potenzielle Anbieter, relevante Produkte)
- Detaillierte Lösungsentwürfe, z. B.:
  - Spezifikation des groben Konzeptes
  - fachliche Beschreibung, z. B. der Bildschirmmaske
  - technische Beschreibung, z. B. der Bildschirmmaske (Daten, Datenstrukturen, Schnittstellen)
- Vergabe (z. B. Ausschreibung, Beschaffung, Verträge), z. B.:
  - Ausschreibungsverfahren
  - Bewertung der Angebote
  - Gespräche mit den Anbietern
  - Vertragsverhandlungen
- Ausführung (z. B. Implementierung, Herstellung, Lieferung, Realisierung), z. B.:
  - Installieren des Portals in der Entwicklungsumgebung
  - Abstimmen/Einrichten von Schnittstellen
  - Test der Anwendungen
  - Erstellen/Bereitstellen der Nutzerdokumentation
- Inbetriebnahme, Übergabe und Übernahme/Abnahmen und Projektabschluss, z. B.:
  - produktives Bereitstellen des Kundenportals im Internet
- c) Das formulierte Ziel soll den SMART-Kriterien genügen.
  - spezifisch
  - messbar
  - akzeptiert/attraktiv
  - realistisch
  - terminiert

(6 Punkte)

(4 Punkte)

Z. B.:

Ein Ziel des Teilprojektes ist, bis zum XX.XX.XXXX (konkretes Datum) eine Bildschirmmaske zu gestalten, in der alle Informationen zur Beitragszahlung (Kontostand, ggf. Mahnstufen, Fälligkeitsdaten usw.) enthalten sind.

Die Kosten für die Entwicklung dieser Vertragsauskunft dürfen XXXX EUR (konkreter Betrag) nicht überschreiten.

Teilziel, z. B.:

In der Vertragsauskunft sollen Informationen zu eingereichten Schadensfällen enthalten sein. Die fachliche Beschreibung des Auskunftsbildes soll bis zum XX.XX.XXXX (konkretes Datum) erstellt werden.

(4 Punkte)

- d) 1. Im Netzplan werden die geplanten Arbeitspakete dargestellt, die Dauer der Arbeitspakete, Zuständigkeiten und die Reihenfolge angegeben. Es wird ersichtlich, welche Aufgaben parallel und welche nacheinander ausgeführt werden müssen.
2. Ein kritischer Vorgang (oder kritisches Arbeitspaket) ist ein Vorgang, für den sich aus der Netzplantechnik kein Puffer ergibt. Die Summe der kritischen Vorgänge heißt kritischer Pfad oder kritischer Weg. Der kritische Pfad wird durch diejenigen Vorgänge definiert, die zwingend in dem errechneten Zeitraum durchgeführt werden müssen und nicht verschoben werden können.

(2 Punkte)

(4 Punkte)

## Aufgabe 2

Eine Neuausrichtung der PROXIMUS Versicherung AG wird zwangsläufig Auswirkungen auf die personelle Situation des Unternehmens haben.

Sie sind Mitarbeiter der Personalabteilung und arbeiten in der Projektgruppe bei der Umsetzung der Arbeitspakete aus dem Bereich Personalwirtschaft mit.

- a) Die Projektgruppe empfiehlt, die bisherige Personalplanung zu überprüfen und ggf. anzupassen.

Beschreiben Sie zwei weitere Fragestellungen, die neben der strategischen Ausrichtung des Unternehmens bei einer quantitativen Personalplanung berücksichtigt werden sollten.

(4 Punkte)

- b) Da durch die Gründung eines Internetversicherers neue Kundengruppen für das Unternehmen erschlossen werden sollen, hatte die Projektgruppe dem Vorstand empfohlen, in der Abteilung Marketing einen zusätzlichen Mitarbeiter für die Marktforschung einzustellen. Nach Genehmigung dieser neuen Stelle sollen Sie hierfür eine Stellenanzeige entwerfen.

Entwickeln Sie am Beispiel von drei Gliederungspunkten eine Stellenanzeige für die Besetzung der Stelle als Marktforscher bei der PROXIMUS Versicherung AG.

(12 Punkte)

- c) In der Projektgruppe wird darüber diskutiert, ob durch die verlängerte Servicebereitschaft des neuen Internetversicherers im Unternehmen das bestehende Arbeitszeitmodell angepasst werden muss.

Beschreiben Sie zwei Rechtsgrundlagen, die bei der Gestaltung der Arbeitszeit zu berücksichtigen sind.

(4 Punkte)

## Lösungshinweise Aufgabe 2

(20 Punkte)

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 6]

- a) Z. B.:

- Gesamtwirtschaftliche Entwicklung:

Ist in den kommenden Jahren eher mit einem wirtschaftlichen Auf- oder Abschwung zu rechnen?

- Branchenstruktur:

Wie verhalten sich die Wettbewerber am Markt? Welche Auswirkungen haben Fusionen und Kooperationen anderer Versicherer auf die PROXIMUS Versicherung AG? Welche Produkte werden von anderen Gesellschaften über welche Vertriebswege und zu welcher Prämie angeboten?

- Technologischer Fortschritt:

Welche Auswirkungen hat die Technologisierung/Digitalisierung auf die gesamten Arbeitsprozesse der PROXIMUS Versicherung AG? Führt dies zu einem Stellenabbau?

- Mitarbeiterstruktur im Unternehmen:

Wie ist der aktuelle Personalbestand im Unternehmen? Wie viele Mitarbeiter verlassen in naher Zukunft das Unternehmen aufgrund von Ruhestand, Altersteilzeit, durchschnittlicher Fluktuation; durchschnittliche Anzahl der Mitarbeiterinnen, die in Mutterschutz, bzw. Eltern, die in Elternzeit gehen?

- Entwicklung des Versicherungsbestandes:

Wie ist die Bestandsentwicklung in den einzelnen Versicherungssparten? In welchen Sparten gibt es Zuwächse, sodass Personal in Antrag, Vertrag, Schaden/Leistung ausgebaut werden muss? In welchen Sparten verliert die PROXIMUS Versicherung AG ggf. Bestände?

(4 Punkte)

b) Z. B.:

- Angaben zum Unternehmen:

Wir sind die PROXIMUS Versicherung AG. Die PROXIMUS Versicherung AG gehört mit über 7,6 Mrd. € Beitragseinnahmen zu den zehn größten Versicherungsunternehmen in Deutschland und ist zudem international in zurzeit sieben europäischen Ländern tätig. Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt in den Sparten Lebens-, Kraftfahrt- und Haftpflichtversicherung.

- Angaben zur Position:

Zur Verstärkung unseres Bereiches Marketing planen wir, zum nächstmöglichen Zeitpunkt die Stelle eines Marktforschers zu besetzen.

Die Stelle ist direkt dem Abteilungsleiter unterstellt. Der Stelleninhaber arbeitet eigenverantwortlich in seinem Referat und soll sich schwerpunktmäßig mit der Zielgruppe „junge Menschen – Generation Y“ beschäftigen.

- Angaben zum Anforderungsprofil:

Der Bewerber sollte über ein abgeschlossenes Hochschulstudium im Bereich der Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Marketing/Marktforschung und über Erfahrungen im Bereich der Versicherungswirtschaft verfügen. Bewerber, die die berufsbegleitende Weiterbildung zum Fachwirt für Versicherungen und Finanzen mit anschließendem Studium zum Bachelor of Insurance Management abgeschlossen haben, sind sehr erwünscht.

- Aussagen zu den Leistungen des Unternehmens:

Wir bieten eine überdurchschnittliche leistungsbezogene Vergütung. Das Unternehmen gewährt seinen Mitarbeitern eine attraktive betriebliche Altersvorsorge. Die PROXIMUS Versicherung AG bietet die Betreuung von Kindern ihrer Mitarbeiter in einem Betriebskindergarten an.

(12 Punkte)

c) Z. B.:

- § 3 ArbZG-Arbeitszeit:
  - Die werktägliche Arbeitszeit der Arbeitnehmer darf acht Stunden nicht überschreiten. Sie kann auf bis zu zehn Stunden nur verlängert werden, wenn innerhalb von sechs Kalendermonaten oder innerhalb von 24 Wochen im Durchschnitt acht Stunden werktäglich nicht überschritten werden.
- § 4 ArbZG-Ruhepausen:
  - 30 Minuten Pause bei einer Arbeitszeit von mehr als sechs Stunden
  - 45 Minuten Pause bei einer Arbeitszeit von mehr als neun Stunden
- § 5 ArbZG-Ruhezeit:
  - Arbeitnehmer müssen nach Beendigung ihrer täglichen Arbeit eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden haben.

**Hinweise für den Korrektor:** Weitere mögliche Paragraphen sind:

§ 6 Nacht- und Schichtarbeit, § 9 Sonn- und Feiertagsruhe

Die Paragraphen müssen nicht genannt werden.

(4 Punkte)