

1. Halbjahr 2007

# BLENDED!

Kundenzeitschrift der inside Unternehmensgruppe • Auf der Hül 190 • 52068 Aachen • T +49 (0)241.1 82 92-0



Das Online-Planspiel SiVa –  
die Simulation einer Versicherungsagentur

# Das Online-Planspiel SiVa – die Simulation einer Versicherungsagentur

Einsatz von Unternehmensplanspielen in der Aus-, Fort- und Weiterbildung

Für die Versicherungswirtschaft existieren zahlreiche Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen mit dem Fokus auf Versicherungsfachwissen und Gesetzesgrundlagen, die für die Berufsausübung notwendig sind. Diese Maßnahmen sind sinnvoll und erforderlich, da sie die Grundlagen für den Beruf des Versicherungsvermittlers bereitstellen und es dem Vermittler ermöglichen, sich kontinuierlich auf dem aktuellen Wissensstand zu halten.

inside Produkte für fachliche Aus- und Weiterbildung in der Versicherungsbranche	
Web Based Trainings für den Versicherungsaußendienst	Lernskripte für den Versicherungsaußendienst
Aufgabenpool für den Versicherungsaußendienst	Web Based Training „EU-Vermittlerrichtlinie“

Ein bisher stiefmütterlich behandelter Bereich in der Aus- und Weiterbildung ist das Thema Agenturleitung. Zurzeit existieren zu diesem Thema Bildungsangebote zu Grundlagenwissen wie Zeitmanagement, Planung und Steuerung von Arbeitsprozessen und Personalmanagement. Die im Rahmen solcher Bildungsmaßnahmen gewonnenen theoretischen Erkenntnisse reichen jedoch i.d.R. nicht aus, die Wechselwirkungen zwischen Entscheidungen und Handlungen und ihren Auswirkungen in der täglichen Praxis einer Agentur zu erkennen, die ein maßgeblicher Erfolgsfaktor in der Versicherungsagentur sind.

## Potenzial von Unternehmensplanspielen

Unternehmensplanspiele sind eine gute Möglichkeit betriebswirtschaftliche Wirkungsnetzwerke in komplexen Systemen, wie z.B. einer Versicherungsagentur, transparent zu machen. Es werden Handlungsentscheidungen getroffen, aber die Auswirkungen lediglich simuliert, wodurch ein risikoloses Ausprobieren ermöglicht wird. In der Realität ist dies selten ohne Weiteres möglich. Ein weiterer Vorteil eines Planspiels liegt darin, dass die Auswirkungen der Entscheidungen durch zeitliche Raffung fast beliebig verkürzt werden können und somit „Lernen durch Erfahrung“ überhaupt erst möglich wird. In der realen Welt hingegen sind Fehler und Irrtümer oft schwer festzustellen und die Folgen zeigen sich meist erst lange Zeit,

nachdem sie begangen wurden. Unternehmensplanspiele bieten somit die Möglichkeit Systeme zu erforschen, deren Analyse in der Realität zu langsam, zu teuer, zu schwierig oder zu gefährlich wäre.

Aufgrund der intensiven Einbeziehung des Lerners und der hohen Interaktivität in einem Planspiel wird dem Lerner aktives statt passives Lernen ermöglicht und außerdem eine hohe Motivation erzeugt. Unternehmensplanspiele fördern Selbstständigkeit und Selbsterkenntnis.

Das zum „Spielen“ notwendige Fachwissen muss jedoch vor Beginn der Simulation vorhanden sein, oder während der Simulation durch zusätzliche Lernsequenzen bereitgestellt werden. Zusätzlich fordern Unternehmensplanspiele eine höhere Selbstlernkompetenz als herkömmliche Lernmethoden.

## SiVa – Simulation einer Versicherungsagentur

Eine Versicherungsagentur ist ein komplexes System im oben genannten Sinne mit einem umfassenden und vielschichtigen Wirkungsnetzwerk. Um unseren Lernern aus der Versicherungswirtschaft zu ermöglichen, eine Versicherungsagentur in der Simulation risikolos zu führen und durch „trial and error“ aus Erfahrung zu lernen, hat inside das webbasierte Unternehmensplanspiel SiVa entwickelt. Während der Konzeption standen inside Experten der Allianz Lebensversicherungs-

### Das inside Planspiel-Rahmenwerk zur Entwicklung von webbasierten Unternehmensplanspielen

Das Unternehmensplanspiel SiVa wurde auf Basis des neuen inside Planspiel-Rahmenwerks entwickelt. Mit diesem Rahmenwerk ist es möglich, schnell und kostengünstig beliebige webbasierte und SCORM-kompatible Unternehmensplanspiele zu realisieren, in denen einfache bis komplexe ökonomische und soziale Systeme simuliert werden.

Möchten Sie eine Arbeitssituation aus Ihrem Unternehmen simulieren und Ihren Mitarbeitern als Planspiel im Rahmen einer Bildungsmaßnahme zur Verfügung stellen? Möchten Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, risikolos und effektiv sowie mit viel Spaß komplexe situative Zusammenhänge in Ihrem Unternehmen zu erfassen? Dann sprechen Sie uns an – wir beraten Sie gerne!

AG, der Alte Leipziger Lebensversicherung a.G., der Concordia Versicherungsgesellschaft a.G. und der Signal Iduna Gruppe beratend zur Seite. SiVa verdeutlicht die Vernetzung versicherungsfachlicher, betriebswirtschaftlicher und organisations-technischer Einflussfaktoren in einer Versicherungsagentur und zeigt die Notwendigkeit einer strategischen Vertriebssteuerung unter Verwendung von Planungs-, Kontroll- und Steuerungsinstrumenten. Zusätzlich sensibilisiert SiVa für die Führung von Mitarbeitern und fördert die unternehmerische Kreativität.

## Idee

Der Lerner übernimmt im Planspiel SiVa als selbstständiger Unternehmer die Leitung einer Versicherungsagentur. Betrachtet wird die Agentursituation über einen simulierten Zeitraum von 18 Monaten, beginnend im April. Die im Planspiel betrachteten Planungsgrößen sind die Arbeitsstunden des Agenturleiters, welche jeweils auf vorgegebene zu bewältigende Tätigkeiten, die so genannten „Aktivitäten“, verteilt werden können. Die Planung erfolgt wöchentlich, wobei die Planungszahlen auf den Monat zur Berechnung des wirtschaftlichen Erfolgs der Agentur hochgerechnet werden. Die jeweils investierbare Stundenzahl ergibt sich aus der Mindestarbeitszeit von 40 Stunden pro Woche, welche jedoch wie in der Realität auch frei gewählt werden kann.

## Aktivitäten und Faktoren

Die Auswirkungen der Aktivitätsverteilungen pro Runde können vom Lerner direkt anhand definierter Faktoren für die Agentur beobachtet und bewertet werden. Die Faktoren sind Schlüssel-Kennzahlen aus der Versicherungswirtschaft, welche eine Erfolgsstatistik der Agentur widerspiegeln. Dabei werden quantitative (harte) und qualitative (weiche) Kennzahlen unterschieden.

Die quantitativen Kennzahlen der Versicherungsagentur beschreiben direkt den wirtschaftlichen, messbaren Erfolg der Agentur. Primär spiegelt sich dieser natürlich in der Produktion, d.h. in der Summe der gezahlten Provisionen wider. Weitere sehr wichtige Indikatorkennzahlen für den wirtschaftlichen Erfolg sind die Stornogrößen und der Kundenbestand, da sie Informationen über die langfristigen Erfolgchancen der Agentur liefern.

Quantitative Faktoren:

- Neugeschäft
- Bestandsgeschäft
- Bestandsgröße
- Bestandsvolumen
- Bestandszuwachs
- Antragsstorno
- Bestandsstorno

Die weichen Kennzahlen der Versicherungsagentur sind nicht direkt messbar, sie spiegeln qualitative Bewertungen wider, die ebenfalls für den wirtschaftlichen Erfolg der Agentur von Bedeutung sind. Zum Beispiel die Motivation als Maß für die eigene Zufriedenheit. Sie wirkt sich auf die Leistungsbereitschaft und somit langfristig auf das wirtschaftliche Resultat der Versicherungsagentur aus. Auch die eigene Qualifikation ist ein Maß für die Güte der Arbeit und beeinflusst deshalb ebenfalls das Ergebnis der Agentur.



Abbildung 1: Abhängigkeiten des Faktors „Produktion Neugeschäft“ im Wirkungsnetz des Planspiels SiVa

Qualitative Faktoren:

- Motivation Agenturleiter
- Qualifikation Agenturleiter
- Qualität Nachbearbeitung Besuche

Die zur Verfügung stehende Arbeitszeit des Agenturleiters von mindestens 40 Stunden pro Woche kann in folgende Aktivitäten investiert werden:

- Agenturbesprechung
- Büroorganisation
- Terminplanung
- Terminvorbereitung
- Anbieterstellung und -auswertung
- Imagepflege
- Weiterbildung
- Zeit für Neuakquise
- Zeit für Bestandsakquise und -erhaltung

Eine weitere Möglichkeit für den Lerner den Verlauf der Simulation zu beeinflussen, um den wirtschaftlichen Erfolg der Versicherungsagentur zu maximieren und die Zufriedenheit der

Agenturmitarbeiter zu sichern, sind Aktionen. Während des gesamten Spielverlaufs stehen dem Agenturleiter Aktionen in Form von z.B.

- Saisonaktionen,
- Werbemaßnahmen,
- Besuch einer Schulung,
- Durchführung von Infoveranstaltungen,
- Urlaub etc.

zur Verfügung.

Für die Aktionen entstehen der Agentur unterschiedliche Kosten, die von den bis zum Einsatzzeitpunkt erwirtschafteten Einkünften gezahlt werden müssen. Weiter kann dem Agenturleiter zeitlicher Aufwand durch die Aktionen entstehen, der bewältigt werden muss. Ist der Zeitpunkt für den Einsatz der jeweiligen Aktion richtig und ist sie erfolgreich, so wirkt sie auf verschiedene Faktoren, wie z.B. die Produktion oder den Bestand, in hemmender oder verstärkender Art und Weise.

Während des Spiels treten zufallsgesteuerte Ereignisse auf, wie z.B.

- Insolvenz eines der größten Arbeitgeber in der Umgebung der Agentur,
- Änderung der Gesetzeslage,
- Beitragsanpassung der Versicherungsgesellschaft,
- Bestandssanierung,
- Krankheit,
- Naturereignisse etc.

Diese Ereignisse beeinflussen den aktuellen Zustand der Versicherungsagentur, indem sie Faktoren verändern, wie z.B. die Stornogrößen, die Produktion oder den Bestand. Der Lerner muss durch geschickte Veränderung seiner Unternehmensstrategie oder durch den Einsatz von Aktionen den negativen Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg entgegenwirken.



Abbildung 2: Die Spieloberfläche von SiVa

Die für die Versicherungsagentur identifizierten harten und weichen Faktoren unterliegen jeweils zahlreichen Wechselwirkungen und werden darüber hinaus von den Aktivitäten und Aktionen des Agenturleiters sowie äußeren Ereignissen direkt oder indirekt beeinflusst. Ziel des Unternehmensplanspiels SiVa ist es, das Wirkungsnetzwerk in einer Versicherungsagentur mit seinen versicherungsfachlichen, betriebswirtschaftlichen und organisationstechnischen Einflussfaktoren spielerisch und risikolos transparent zu machen und dem Lerner mit Spaß zu ermöglichen, experimentell das Leiten einer Agentur zu „erfahren“.



Dr. Patrick Blum, Tobias Schierge

- [1] Thomas Geilhardt, Thomas Mühlbradt: Planspiele im Personal- und Organisationsmanagement; Verlag für Angewandte Psychologie; Göttingen, 1995
- [2] Martin Kern: Planspiele im Internet; Deutscher Universitäts-Verlag; Wiesbaden, 2003
- [3] Hartmut Bossel: Systeme, Dynamik, Simulation – Modellbildung, Analyse und Simulation komplexer Systeme; Books on Demand, 2004
- [4] Manfred Weber: Kennzahlen Unternehmen mit Erfolg führen; WRS Verlag Wirtschaft, Recht und Steuern; Planegg, 2001
- [5] Steffen Ritter: Das Unternehmen Agentur, Erfolgreich selbstständig in der Versicherungswirtschaft, 2. Aufl.; Gabler Verlag; Wiesbaden, 2005
- [6] Tobias Schierge: Entwicklung eines Planspiel-Rahmenwerks zur generischen Umsetzung von Entscheidungsplanspielen; Diplomarbeit an der RWTH Aachen; inside Verlag für neue Medien, 2006

#### Systeminformationen von SiVa

Das Planspiel SiVa wird als SCORM-kompatibles Paket geliefert und kann somit in jedes handelsübliche Lern-Management-System integriert werden. Zusätzlich kann es einfach über URL aufgerufen werden.

#### Systemvoraussetzungen

Client	Server
Handelsüblicher PC oder Notebook <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Windows/Linux</li> <li>▪ Internet-Explorer Version 6.0/7.0</li> <li>▪ Mozilla Version 1.7.x</li> <li>▪ Firefox Version 1.5.x/2.0</li> </ul>	Handelsüblicher Intel-basierter Server mit Intel XEON CPU und 2GB RAM (oder vergleichbares System) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Windows/Linux</li> <li>▪ Tomcat 5.5</li> <li>▪ Java 1.5</li> <li>▪ MYSQL ab Version 4.x</li> </ul>

# Spezialist für Blended Learning

inside		Lern- & Informationssysteme
inside		Verlag für neue Medien
inside		Mediendesign & Kommunikation
inside		TV-, Audio- & Videoproduktion
inside		eBusiness Solutions
inside		Akademie

Auf der Hülz 190, 52068 Aachen

T +49 (0) 241.1 82 92-0

F +49 (0) 241.1 82 92-79

[info@inside-online.de](mailto:info@inside-online.de)

[www.inside-online.de](http://www.inside-online.de)