

# Ganzheitlicher Lösungsansatz zur Verbesserung des Wissensmanagements bei einem Versicherungsbroker



«Mit Engagement, Kreativität und Teamgeist zum Erfolg!»

## FHS-Projektteam

Adrian Rogg, Winterthur / Projektleiter  
Alain Bregg, St.Gallen  
Samuel Hänni, St.Gallen  
Martin Zuber, Dussnang

## Kundschaft

GWP Insurance Brokers, St.Gallen  
Albert Weigelt / COO,  
Mitglied der Geschäftsleitung  
[www.gwp.ch](http://www.gwp.ch)

## FHS-Coach

Prof. Dr. Ulrich Reimer

## Unternehmen

Die GWP Insurance Brokers ist seit rund 20 Jahren im Risiko- und Versicherungsmanagement tätig und zählt heute zu den führenden unabhängigen schweizer Versicherungsbrokern. Sie betreibt Standorte in Basel, Luzern, St.Gallen und Zürich. Als Partner der weltweit führenden Risiko- und Versicherungsmanagement-Netzwerke Funk Alliance und Lloyd's verfügt die GWP Insurance Brokers auch über internationale Kompetenzen.

## Ausgangslage

Die Tätigkeiten eines Versicherungsbrokers sind überaus wissensintensiv. Ein Versicherungsbroker muss die unzähligen Produkte der Versicherer, die gesamtwirtschaftliche und branchenspezifische Entwicklung sowie die versicherungsrelevanten Gesetzgebungen kennen. Das Wissen wird zur entscheidenden Ressource, um den Kunden optimal zu beraten.

## Ziel und Auftrag

Das Praxisprojekt verfolgte das Ziel, die bestehende Situation im Wissensmanagement zu analysieren und daraus abgeleitet ein



«  
Kommentar vom Fach  
»

praxisorientiertes Konzept für ein weiterentwickeltes Wissensmanagement zu erarbeiten. Insbesondere sollte das Konzept eine Empfehlung bezüglich der IT-Unterstützung im Wissensmanagement abgeben.

Zustand im Wissensmanagement zu definieren. In einem letzten Schritt entwickelte die Projektgruppe ein Lösungskonzept, welches die identifizierten Lücken zwischen Ist- und Soll-Zustand schliesst.

**Vorgehensweise**

Das Projekt begann mit einem umfassenden Information Audit. Dieses erfasste die Wissensbedürfnisse der Mitarbeitenden, die wissensintensiven Prozesse sowie konkrete Hürden bei der Wissensübertragung zwischen den Mitarbeitenden. Des Weiteren wurden die bestehende IT-Unterstützung sowie die Organisation im Wissensmanagement analysiert. Parallel zur Aufnahme der Ist-Situation wurden zusammen mit der Geschäftsleitung Wissensziele verabschiedet, um den gewünschten Soll-

**Ergebnisse**

Das Lösungskonzept liefert der GWP Insurance Brokers konkrete und praxistaugliche Empfehlungen, wie das Wissensmanagement in Zukunft gestaltet werden kann. Die Empfehlungen beschränken sich dabei nicht nur auf den Technologieeinsatz im Wissensmanagement. Der ganzheitliche Ansatz des Lösungskonzeptes berücksichtigt auch Massnahmen in den Dimensionen Organisation und Prozesse sowie Mensch und Kultur.



**Ulrich Reimer**

«Das Projekt erforderte von den Studierenden den Einsatz eines recht komplexen Methodeninstrumentariums, das sie souverän gemeistert haben. Gepaart mit Engagement und innovativen Ideen ist nicht nur ein sehenswertes Lösungskonzept entstanden, sondern die Arbeit kann bezüglich Methodik ähnlichen Projekten als Musterbeispiel dienen.»



**Albert Weigelt**

«Die Studenten haben innerhalb kurzer Zeit die Aufgabenstellung erfasst und die notwendigen Informationen zusammengetragen. Die Ist-Analyse zeigt der Geschäftsleitung, wie die Mitarbeitenden zum Wissensmanagement stehen. Der Lösungsansatz ist praxisbezogen und eine gute Grundlage für die Weiterentwicklung des Wissensmanagements.»

