

Claims Management

Certificate of Advanced Studies (CAS)



Building Competence. Crossing Borders.

Lehrgang

Wir bringen Ihr Know-how auf das nächste Level

Dieser CAS macht Sie fit für die hohen Anforderungen an Fach- und Führungspositionen im Claims Management

AUSGANGSLAGE

Die Versicherungsbranche ist mit grossen Veränderungen konfrontiert. Zunehmender Prämiendruck, ein andauerndes Niedrigzinsumfeld und der volatile Anlagemarkt zwingen Privat-, Unfall- und Krankenversicherer, sowohl im Bereich des Schadensaufwands als auch bei den Kosten für die Schadensabwicklung griffige Verbesserungen und Optimierungen umzusetzen. Ein weiterer wesentlicher Faktor ist die technologische Entwicklung, die das Verhalten und die Erwartungen der Kundinnen und Kunden auch im Claims Management nachhaltig verändert. Führungskräfte in diesem Bereich stehen deshalb zahlreichen Herausforderungen gegenüber. Um diese zu bewältigen, braucht es fachliches Know-how, Weitblick sowie ein Denken und Handeln mit Blick auf den Gesamtkontext.

Es gilt, die eigenen Fähigkeiten auf fundierter fachlicher Grundlage weiterzuentwickeln. Dies wird immer wichtiger, will man die Veränderungen im Versicherungsmarkt frühzeitig erkennen und angehen. Zudem liegt darin der Schlüssel, um zukünftige Anforderungen an Versicherungsspezialistinnen und -spezialisten in Fach- oder Führungsfunktionen zu erfüllen.

Der CAS Claims Management bietet eine breit gefächerte, aktuelle und praxisbezogene Weiterbildung in einem konzentrierten, intensiven Programmumfeld. Der Erfahrungsaustausch zu technologiegetriebenen Themen des Claims Management mit den Referierenden aus der Praxis sowie anderen Schadens- und Leistungsspezialistinnen und -spezialisten ist ein grosser Mehrwert für die Teilnehmenden.

LERNZIELE UND NUTZEN

Der CAS Claims Management vermittelt ambitionierten Fach- und Führungskräften die fachlichen Grundlagen, Methoden und Instrumente, um die gegenwärtigen und zukünftigen Herausforderungen des Claims Management von Privat-, Kranken- und Unfallversicherern in einer anspruchsvollen Fach- oder Führungsposition zu meistern.

Die Teilnehmenden profitieren von

- einer anerkannten, zertifizierten Weiterbildung im Claims Management auf Hochschulniveau;
- einer idealen Wissenserweiterung als Ergänzung zu einer versicherungstechnischen Aus- und Weiterbildung bis zum oder zur dipl. Versicherungswirtschaftler/-in HF;
- einer firmen- und kundenunabhängigen Weiterbildung;
- einer breiten Aktualisierung ihres Wissens zum Claims Management der Zukunft;
- der Analyse und Diskussion von Marktentwicklungen im heutigen Technologieumfeld, von Kundenverhalten und -erwartungen, technischen Herausforderungen und Innovationen;
- einer Vertiefung in Managementthemen im Kontext des heutigen und zukünftigen Claims Management.

ZIELPUBLIKUM

Der CAS Claims Management richtet sich an erfahrene Fachkräfte und (angehende) Kader aus den Schadens- und Leistungsregulierungsorganisationen von Privat-, Unfall- und Krankenversicherern sowie an Fachpersonen, die an Zukunfts- und Entwicklungsthemen des Claims Management interessiert sind.

Aufbau und Inhalt

Unser Expertenwissen für Ihren Berufserfolg

Vertiefen Sie in zwei praxisorientierten Modulen alle Themenbereiche, die für Ihren beruflichen Alltag relevant sind.

MODULÜBERSICHT

MODUL 1 6 ECTS-Credits	MODUL 2 6 ECTS-Credits
Strategie und Führung <ul style="list-style-type: none">– Trends im Versicherungsmarkt– Strategischer Rahmen und Positionierung– Spannungsfeld Wachstum-Rendite-Risiko– Strategische Treiber in der digitalen Transformation– Bedeutung und Rolle des Schaden- und Leistungsmanagements	Technologie und Kunden <ul style="list-style-type: none">– Customer Centricity im Claims Management– Servicequalität in den digitalen Kanälen– Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit– Kundenzufriedenheits-Messmethoden– Kundeninteraktion in der Multikanal-Sicht– Ergänzende Dienstleistungen– Leistungserbringer-Management
Prozess und Performance <ul style="list-style-type: none">– Effizienz- und Effektivitätstreiber in den Schaden- und Leistungsprozessen– Schaden-Triagierung und -Segmentierung– Finanzielle Führung und Reporting– Versicherungsmissbrauchsbekämpfung– Veränderte Prozesse mit neuen Technologien– Schadens- und Leistungskostensteuerung– Dashboard / Frühwarnsysteme	Technologie und Fähigkeiten <ul style="list-style-type: none">– Neue Fähigkeiten an der Schnittstelle zur Technologie– Sicherstellung von Expertenwissen– Lernende Organisation– Veränderte Arbeitsformen– Umgang mit Changeprozessen– Rolle des Wissensmanagements und des Know-how-Aufbaus

METHODIK

- Referate und Lehrgespräche
- Diskussionen und Workshops
- Bearbeitung von Case Studies und Analyse von Best Practices
- Einzel- und Gruppenarbeiten

DOZIERENDE

- Studienleiter der ZHAW School of Management and Law
- Gastreferierende und Themen-Owner aus der Praxis mit spezifischer Expertise

Kontakt

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch



STUDIENLEITUNG

Dr. Thomas Gebert

Institut für Risk & Insurance

Telefon +41 58 934 61 37

thomas.gebert@zhaw.ch

ADMINISTRATION UND ANMELDUNG

ZHAW School of Management and Law

Customer Service Weiterbildung

Theaterstrasse 15b

Postfach

8401 Winterthur

Telefon +41 58 934 79 79

info-weiterbildung.sml@zhaw.ch

«Der CAS Claims Management hat meinen Blick auf die zukünftigen Herausforderungen im Claims Management geschärft. Für meine tägliche Arbeit konnte ich sehr viel wertvolles Kontextwissen und neue Erkenntnisse aus den äusserst spannenden Diskussionen mit den Topreferentinnen und -referenten mitnehmen.»

Andreas Spälti, Claims Manager Switzerland bei AIG Europe S.A., Luxembourg, Zweigniederlassung Opfikon

Institut für Risk & Insurance (IRI)

Das IRI ist das Kompetenzzentrum für ökonomische und sozialwissenschaftliche Fragestellungen im Bereich Versicherungswirtschaft an der ZHAW School of Management and Law. Das Institut ist in Lehre und Weiterbildung tätig, betreibt anwendungsorientierte Forschung und bietet Beratungen in den folgenden Bereichen an: Management von Versicherungsunternehmen, Kundenbeziehungsmanagement und Vorsorge.

>>> www.zhaw.ch/iri

Organisatorisches

Die Voraussetzungen für Ihren Erfolg

Besuchen Sie uns online für weitere Informationen.

AUFNAHMEBEDINGUNGEN

Zugelassen sind Absolventinnen und Absolventen von Fachhochschulen oder Universitäten mit mindestens drei Jahren Berufserfahrung. Berufsleute ohne Hochschulabschluss können aufgenommen werden, sofern sie über mindestens fünf Jahre Berufserfahrung und entsprechende Weiterbildungsausweise (höhere Fachschule oder höhere Fachprüfung mit eidgenössischem Fachausweis/Diplom) verfügen. Über die definitive Zulassung entscheidet die Studienleitung.

ANMELDUNG

Anmeldeschluss ist der 18. Juli 2020. Die Anmeldung zu den einzelnen Kursen erfolgt online. Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt:

>>> www.zhaw.ch/iri/cas-claims-mgmt

STUDIENBEGINN

Die Kursdaten sind jeweils online publiziert:

>>> www.zhaw.ch/iri/cas-claims-mgmt

ARBEITSAUFWAND

Für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs werden 12 ECTS-Credits (European Credit Transfer System) vergeben. Pro Credit ist mit einem Arbeitsaufwand von 25 bis 30 Stunden zu rechnen. Für den gesamten Lehrgang entspricht dies 300 bis 340 Stunden.

LEISTUNGSNACHWEIS

Der Leistungsnachweis ist in beiden Modulen als schriftliche Prüfung zu erbringen. Zusätzlich ist im ersten Modul eine schriftliche Arbeit zu verfassen und im zweiten Modul eine Präsentation zu halten.

UNTERRICHTSORT

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law in Winterthur statt, zwei Gehminuten vom Bahnhof Winterthur entfernt.

>>> www.zhaw.ch/sml/campus

DAUER

Der Lehrgang wird über einen Zeitraum von vier Monaten berufsbegleitend absolviert.

UNTERRICHTSZEITEN

Der Unterricht findet wie folgt statt: jeweils Freitag und Samstag 8.30 bis 16.30 Uhr, in der Regel alle zwei Wochen.

UNTERRICHTSSPRACHE

Unterrichtssprache ist Deutsch. Die Kursunterlagen sind in Deutsch und/oder Englisch verfasst.

ABSCHLUSS

Nach erfolgreichem Erbringen der Leistungsnachweise und dem Erfüllen der Präsenzpflcht von mindestens 80 Prozent verleiht die ZHAW School of Management and Law das «Certificate of Advanced Studies ZFH in Claims Management».

KOSTEN

Die Kurskosten betragen CHF 8000.– pro Person. Darin ist sämtliches Kursmaterial enthalten.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die allgemeinen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungsveranstaltungen an der ZHAW School of Management and Law finden Sie unter: >>> www.zhaw.ch/sml/atb-wb

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2
Postfach
8401 Winterthur
Schweiz

www.zhaw.ch/sml



swissuniversities