

## **SAMMENFATNING AF INSPIRATION FRA ANDRE BRANCHER OG BCG'S PROJEKTERFARING (II)**

### **Forsikrings- og revisionsbranchen**

Forsikringsbranchen organiserer sig i centraliseret "back end" og "front end" tilpasset kundens kompleksitet for at optimere forholdet mellem salg og "cost to serve"

- **Støttefunktioner, kundekontaktcenter og risikovurdering centraliseret**
- **Personlig salg regionalt/lokalt**
  - **storkunder har et fast kontaktpunkt i form af en key account manager, der inddrager produktspecialister m.v. efter behov**
  - **mindre kunder har ikke fast kontaktpunkt, og kontaktpunkter dækker alle produkter – inddragelse af specialister sjældent nødvendigt (under 2% af tilfældene)**



**Analogi på skatteområdet er centralisering af støttefunktioner og visitering/udsøgning med kontrol mere decentralt med særlig enhed for store/komplekse skatteydere, der trækker på specialister, mens mindre komplekse skatteydere i højere grad håndteres af samme medarbejdere (mindre specialisering)**

**I revisionsbranchen håndteres skønsmæssigt ca. 90% af kunderne af egen revisor – eksperter findes men inddrages kun i komplekse tilfælde (f.eks. skatteaspekter af aktieombytning)**