

BBM

BERATUNG • BETEILIGUNG • MANAGEMENT

Ihre Antwort auf
LOCKDOWN, DIGITALE TRANSFORMATION
und die Herausforderungen des FACHKRÄFTEMANGELS:

Konzept zum
NEW! **WAY**
OF
WORK

INSTANT-CONSULTING

Schneller und preiswerter zu professionellen Ergebnissen

Corona ... hat viele Chancen und Risiken gezeigt ... jetzt gilt es, die Erkenntnisse dauerhaft zu nutzen!



Corona als Katalysator:

„Uns wurde plötzlich eine neue Arbeitswelt eröffnet!“

- Homeoffice
- Führungsprobleme
- Technische Umsetzung
- Akzeptanz / Motivation

Unsere Lehren aus Corona:

„Es geht viel mehr und auch schneller, als zuvor gedacht.“

- Flexibilität der Mitarbeiter
- Lösungsorientierung
- Schnelle Umsetzung
- Ziehen „an einem Strang“

Herausforderungen:

„Sollen Interimslösungen dauerhaft Bestand haben?“
„Wie nehme ich alle mit auf den Weg?“

- Mitnahme positiver Effekte
- Solides Fundament als Basis
- Maßnahmen & Priorisierung
- Einstellungsänderung in der gesamten Belegschaft

**Wir erstellen das Konzept zu Ihrem „NEW WAY OF WORK“ –
pragmatisch, diszipliniert und mit dem richtigen Fokus!**

Drei Komponenten für Ihr „NEW WAY OF WORK“-Konzept:



Wir helfen Ihnen, Ihre Vision
auszugestalten:

➔ **eindeutig, klar, umsetzbar!**

1) Positionsbestimmung

(„Wo stehen wir?“)

- Technische und räumliche Infrastruktur, Workflows
- Führung, Steuerung, Kommunikation
- Organisation und Motivation der Mitarbeiter

2) Zielbild

(„Wo wollen wir hin?“)

- Sicherheit und Flexibilität ➔ Infrastruktur & Abläufe
- bessere MA-Verfügbarkeit ➔ Flexibilisierung
- Effizienz-/Qualitätssteigerung ➔ Steuerung & Motivation

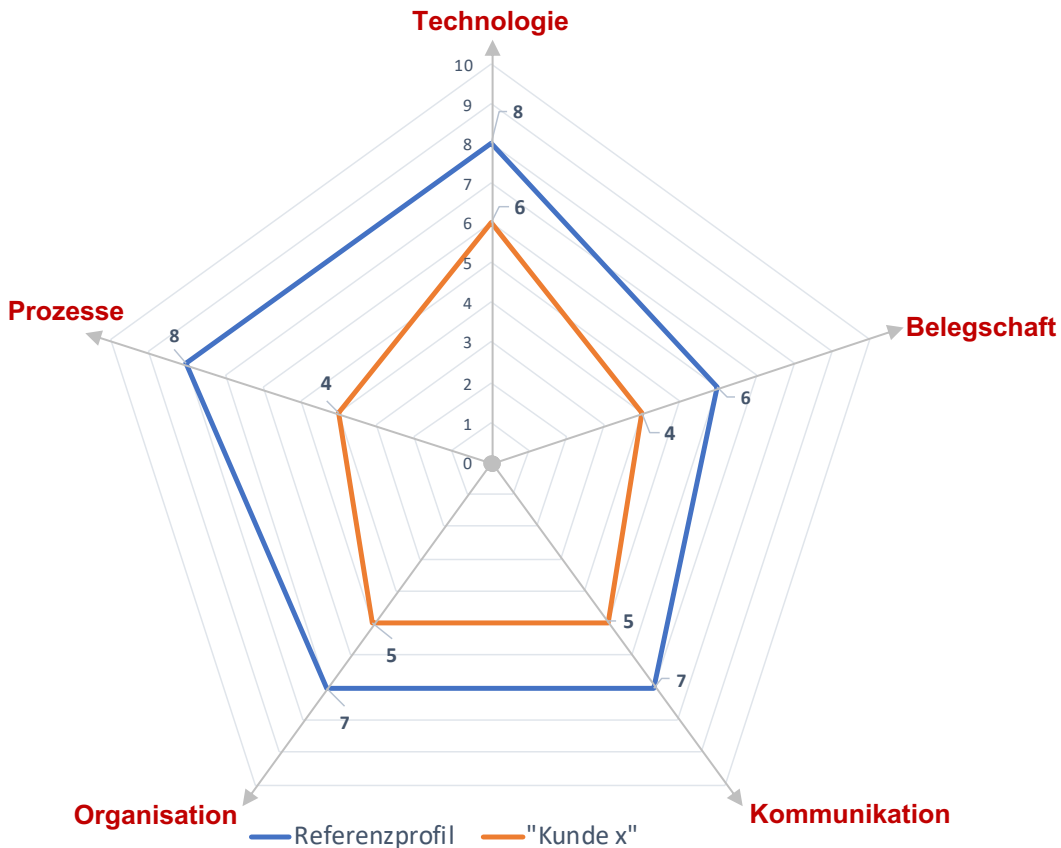
3) Handlungsempfehlungen

(„Wie machen wir das?“)

- Neue Struktur des Aufgabenspektrums fürs Homeoffice
- Neue digitalen Aufstellung, Organisation und Infrastruktur
- Change-Begleitung für Mitarbeiter und Management

1) Positionsbestimmung: Klarheit auf einen Blick mittels speziellem Reifegradmodell

BBM-Reifegradmodell: (mit 5 Dimensionen)



Vorteile unserer Methode:

- Standardisierte, erprobte Vorgehensweise
- Orientierungsgebend in wichtigen Dimensionen
- Einbeziehung von Benchmarks und Best-Practice
- Minimaler Aufwand für Sie und Ihre Mitarbeiter
- Schnelle und greifbare Ergebnisse

Sie erhalten:

Einen klare Positionsbestimmung in den relevanten Dimensionen ...

- mit realistischen Entwicklungsperspektiven,
- die langfristig sicher und kostengünstig sind
- und Ihnen künftige Flexibilität und Skalierbarkeit ermöglichen.

2) Zielbild: Umfassendes Konzept mit sieben relevanten Themenfeldern

- 1 Unternehmens- und Führungskultur
- 2 Technische & Räumliche Infrastruktur
- 3 Digitalisierte Workflows
- 4 Steuerungsinstrumente
- 5 Selbstorganisation und Motivation der MA
- 6 Kommunikationskonzepte
- 7 Einhaltung betrieblicher Rahmenbedingung

Aus der Praxis:

**„Die größte
Herausforderung ist
die Einstellung
der Führungskräfte!“**

3) Handlungsempfehlungen: Top-down-Ansatz - klares Ziel, pragmatisch, schnelle Ergebnisse



2) klares Zielbild



Inhalte:

- **klarer Fahrplan**
- **konkrete Maßnahmen**
- **Bewertung und Priorisierung**
- **Umsetzungsplanung**
- **Dokumentation**

Sie erhalten:

Eine auf Ihre Organisation zugeschnittene Handlungsempfehlung,

- mit realistischen und umsetzbaren Maßnahmen, die ...
- ... Kosten-Nutzen-Aspekte berücksichtigen.
- ... auf schnelle Ergebnisse fokussieren und Quick-Wins sofort realisieren.
- ... die Organisation nicht überfordern.
- ... die Anforderungen der Mitarbeiterschaft erfüllen und dabei alle Teile der Belegschaft einbeziehen.



1) eindeutige
Positionsbestimmung

Klar abgegrenztes Schritt-für-Schritt-Vorgehen:

gegenseitiges Kennenlernen

kurzfristig - in den nächsten 2 Wo.

Webkonferenz/ Video-Call

- 30 Minuten
- Aufnahme Ihrer Fokus-Punkte
- Austausch zu den Erfahrungen von BBM
- Ergebnis:
Einschätzung zum Nutzen des Blitzlicht-Workshops

Blitzlicht- Workshop

Anfang November

Initial Workshop zum Start der Zusammenarbeit

- geringer Aufwand (max. ½ Tag) ohne Kostenrisiko
- Vorbereitende Fragen auf der Webseite
- Ergebnisse:
 - klare Identifikation der Themenfelder
 - Budgetklarheit für 2021
 - Einschätzung zur Begleitung durch BBM bei der Konzeptentwicklung

Konzept- entwicklung

erste Ergebnisse noch in 2020

Projekt zur Konzeptentwicklung

- Detaillierte Positionsbestimmung
- Entwicklung des Zielbildes
- Ableitung der Maßnahmen und Umsetzungsplanung
- Sofortige Umsetzung Quick-Win
- Umfassende Realisierung in 2021

„Sie wissen jederzeit wo Sie stehen und entscheiden, wo wir Sie bestmöglich unterstützen können.“

Ihre Ergebnisse: strukturiert dokumentiert und ausführlich besprochen

Die Ergebnisse werden in einer aussagekräftigen Präsentation nach folgender Struktur zusammengefasst – dabei sind individuelle Schwerpunktsetzungen nach Absprache möglich:

1.	Vorgehensmodell	1 - 2 Seiten
2.	Zusammenfassung der Positionsbestimmung, der Potenziale und ihrer Quellen	4 - 5 Seiten
3.	Entscheidungsvorschlag zu Maßnahmen	1 - 2 Seiten
4.	Detailanalysen <ul style="list-style-type: none">▪ Quantitative und grafische Analysen▪ Beurteilung von Zielen, Konzepten und weiteren Faktoren im Benchmark	30 - 40 Seiten
5.	Konkrete Handlungsempfehlung und Roadmap	5 - 10 Seiten
6.	Quellen, genutzte Daten und Unterlagen	1 - 2 Seiten

Die Uhr tickt ... wir bringen Ihr Konzept auf den Weg!

Das sagen
unsere Kunden:

*„Echte Fachleute mit
einem klar strukturierten
und analytisch sowie
methodisch fundiertem
Vorgehen.“*

*„Verlässlichkeit und
operativ umsetzbare
Vorschläge gepaart mit
schneller Umsetzung.“*

*„... zielorientiertes
Vorgehen, Mittler
zwischen den Bereichen
und Interessen ...“*

Ihre Vorteile:

- **weniger Widerstände durch externe Expertise**
- **ressourcenschonende Projektabwicklung**
- **schnelle Ergebnisse und Umsetzung**

Ihr Ergebnis:

***Klare Positionsbestimmung & konkrete
Maßnahmenvorschläge mit Umsetzungsplanung***

Sie gewinnen Sicherheit mit erfahrenen Wegbereitern und pragmatischen Problemlösern an Ihrer Seite

Eckdaten

Hauptsitz in Bonn / seit 1999 am Markt / 3 Partner und 20 Mitarbeiter

Unser Profil

Wir sind eine unabhängige Beratung für **Strategie, Management und Organisation**

Themenfelder

- Organisation und Struktur des **Kundenservice**
- **Vertrieb**: Kanäle, Organisation, Vertriebsservice, Multikanalvertrieb
- Integration von **Digitalisierungsverfahren**
- **Managementinformation/-unterstützung**
(Planung/Steuerung, Controlling und Berichtswesen)

Positionierung

- Weiterentwicklung und tragfähige Lösungen ohne Gefährdung der Organisation
- Objektive und unabhängige Analysen, konkrete Konzepte und schnelle Umsetzung
- Hohe Akzeptanz unserer Ergebnisse durch Respekt und Fairness bei allen Beteiligten
- Gerngesehene Sparringspartner - auch außerhalb laufender Projekte

Wir sind Ihre Spezialisten für Digitalisierung und die Organisation Ihres Kunden-Services

Kundenprofil

Vorwiegend **Marktführer** – insbesondere in den Branchen:
Energieversorger, Finanzdienstleistung und Telekommunikation



Ausgewählte spezielle Referenzen

- **DRV Bund:** Statusermittlung für Telefoniestrategie (Dt. Rentenversicherung)
- **DAK:** Entwicklung Telefoniekonzept und Auswahl neuer ACD; Interim-Steuerung Telefonservice; Einführung Omnikanalmanagement
- **E.ON:** Aufbau Leitstand zur Intraday-Steuerung externer Dienstleister; Führungskräfte-Screening und -Weiterentwicklung
- **Generali Konzern:** Konzernweite Entwicklung des Zielbildes Omnikanalmanagement für die Generali Deutschland AG
- **Gothaer:** Überarbeitung Telefoniemodell Leben; Strategieentwicklung des Ressorts Operations/IT; Stabilisierungsprogramm Kundenservice
- **RCI Banque Deutschland:** Konzeption und Pilotierung der Digitalisierung des Posteinganges im Kundenservice; Strategische Ausrichtung Kundenservice

Haben Sie noch Fragen? ... Sprechen Sie mit uns!



Dr. Dierk Wehrmeister
dwe@bbm-bonn.de
0176 11111 200



Andreas Gyenis
agy@bbm-bonn.de
0176 11111 117

Kontaktdaten:

BBM Beratung Beteiligung Management GmbH,
Jagdweg 45-47, D-53115 Bonn

E-Mail: info@bbm-bonn.de
Telefon: 0800 9411260
Web: www.BBM-Bonn.de
Twitter: [bbm_gmbh](https://twitter.com/bbm_gmbh)