

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

„Warum sollte ich das lesen?“

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

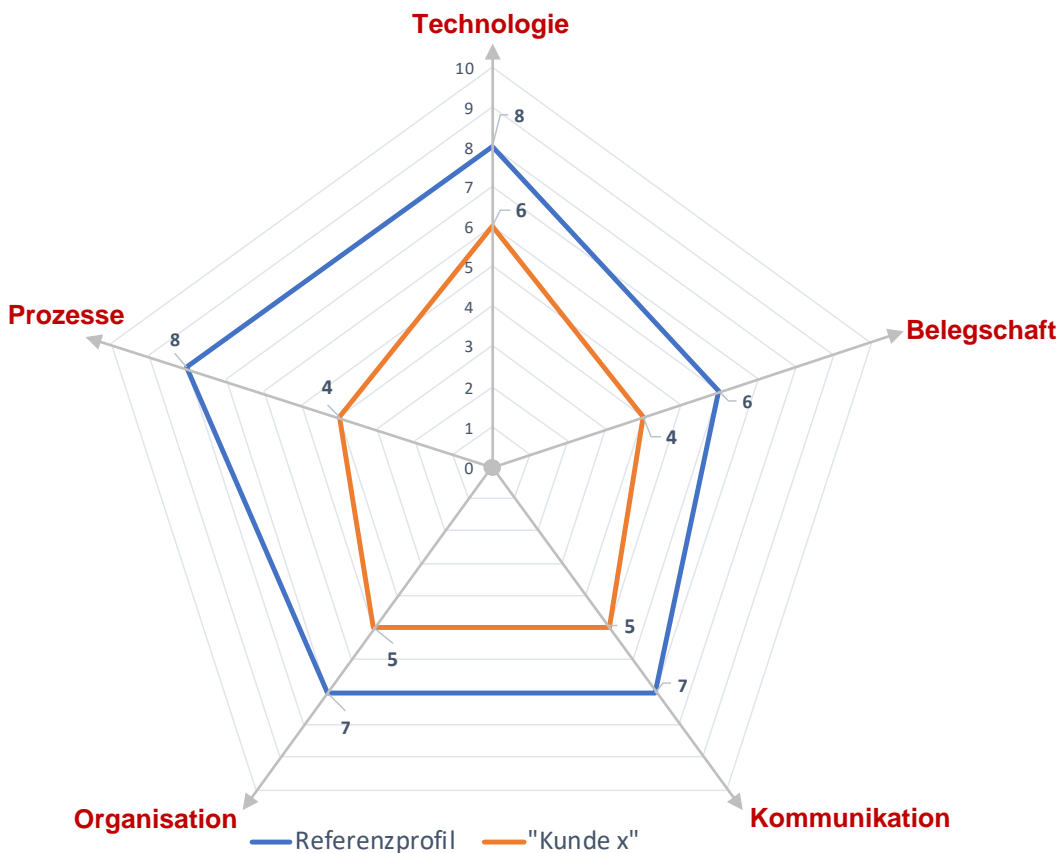
(„Wie machen wir das?“)

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

„Wie sieht die Positionsbestimmung aus?“

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.

„Was ist im
Zielbild alles
enthalten?“

2) Zielbild: *Umfassendes Konzept mit sieben relevanten Themenfeldern*

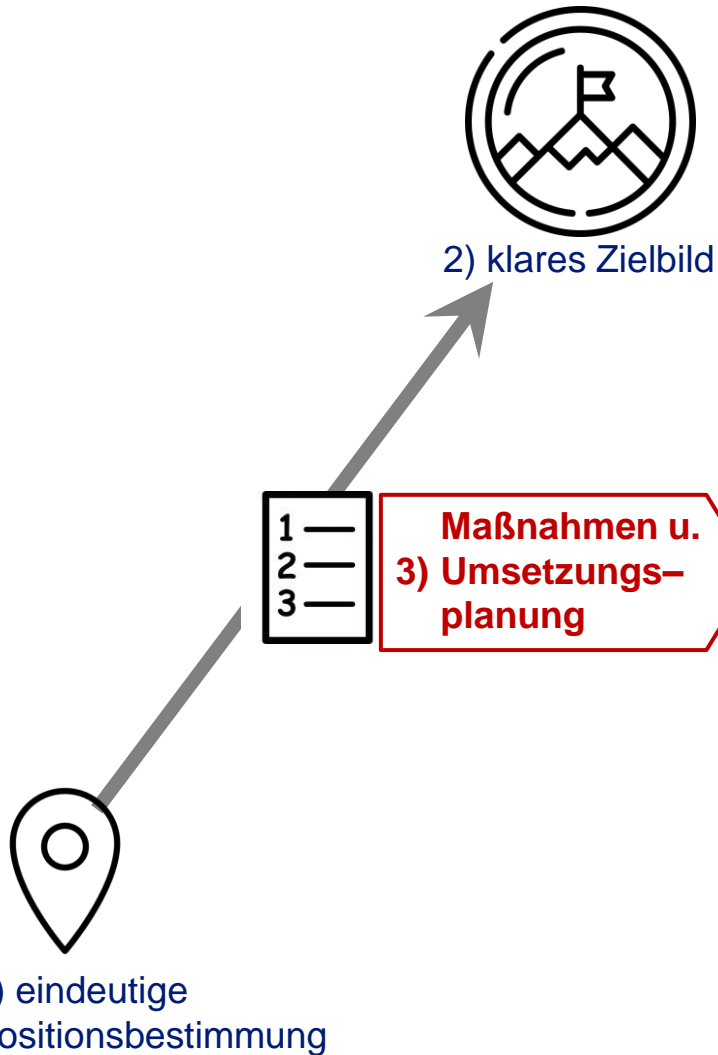
- 1 Unternehmens- und Führungskultur
- 2 Technische & Räumliche Infrastruktur
- 3 Digitalisierte Workflows
- 4 Steuerungsinstrumente
- 5 Selbstorganisation und Motivation der MA
- 6 Kommunikationskonzepte
- 7 Einhaltung betrieblicher Rahmenbedingung

Aus der Praxis:

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

„Wie konkret und umsetzbar sind die Ergebnisse?“

3) Handlungsempfehlungen: **Top-down-Ansatz mit klarem Ziel, pragmatisch & schnellen Ergebnissen**



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 Mitarbeiter-schaft erfüllen und dabei alle Teile der Belegschaft einbeziehen.

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

Entscheidung
zur Zusammenarbeit

Blitzlicht- Workshop

Anfang November

Initial Workshop zum Start der Zusammenarbeit

- greifbarer 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

Entscheidung
für das Projekt

Konzept- entwicklung

erste Ergebnisse noch in 2020

Projekt zur Konzeptentwicklung

- Detaillierte Positionsbestimmung
- Entwicklung des Zielbildes
- Ableitung der Maßnahmen und Umsetzungsplanung
- Realisierung in 2021*

* Sofortige Umsetzung von Quick-Wins. Die Realisierung ist nicht Teil des Angebots zur Konzeptentwicklung.

„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

„Warum sollten Sie jetzt handeln?“

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:

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

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-Service

„Wer ist BBM?
Unsere Referenzen“

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