WERKZEUG

|  |
| --- |
| ***Das strategische Konzept*** |
| **Thema:**  |
| **Team** |  |
| **Datum** |  |
| **A. Executive Summary** |  |
| **B. Ausgangslage** |  |
| **C. Analyse** |  |
| **D. Ziele und Strategie** |  |
| **E. Maßnahmen** |  |
| **F. Ressourcen** |  |
| **G. Evaluation und Ausblick** |  |

Hintergrund: Ein Versicherungsunternehmen strukturiert wichtige Schlüsselthemen und Projekte mit dem «strategischen Konzept». So wurden beispielsweise in einem Zukunfts-Workshop vier Themen entwickelt. Das dritte davon war «Automatisierung des Vertriebs».

|  |
| --- |
| ***Das strategische Konzept: Beispiel (Versicherung)*** |
| **Thema: 3. Automatisierung des Vertriebs** |
| **Team** | Bachmair, Funke (Leitung), Jukic, Müller, Zatropek |
| **Datum** | 31.03. |
| **A. Executive Summary** | * Beitrag zur weitgehenden Automatisierung des Vertriebs in Zeiten des Personalmangels
* Konsequente Nutzung der Möglichkeiten der Digitalisierung
* Mehr Zeit für den wirklich relevanten, persönlichen Austausch mit Kunden
* …
 |
| **B. Ausgangslage** | * Zunehmende Überlastung des Vertriebs mit Administration
* Zu wenig Zeit für gezielte, persönliche Kommunikation
* Erwartbare Personalengpässe in den nächsten 2-3 Jahren
* …
 |
| **C. Analyse** | * 24 aktuell fehlende Vollzeitkräfte, Anstieg in den nächsten Jahren auf ca. 40-45
* Administrations- und Bürokratieaufwand: ca. 30% der Arbeitszeit
* Zu geringe Nutzung digitaler Vertriebsmöglichkeiten (v.a. im Wettbewerbsvergleich)
* …
 |
| **D. Ziele und Strategie** | * Digitalisierung folgender Vertriebsprozesse: Standard-Akquisition, Kundenadministration und -information
* Neugestaltung und Professionalisierung des Prozesses «Persönlicher Austausch mit Kunden»
* Kompensation von 15-20 Vollzeitkräften in den nächsten drei Jahren
* …
 |
| **E. Maßnahmen** | * Neugestaltung der persönlichen Vertriebsprozesse (30.09.)
* Schaffung der digitalen Prozesslandschaft bzw. -plattform für die Vertriebsprozesse (30.11.)
* Schulungsprogramm für die automatisierten Vertriebsprozesse (15.12.)
* …
 |
| **F. Ressourcen** | * System- und IT-Aufwand in den nächsten zwei Jahren: 2,5 Mio Euro
* Personalentwicklungs-Aufwand: 200.000 Euro
* Bereitstellung von zwei zusätzlichen IT-Fachkräften
* …
 |
| **G. Evaluation und Ausblick** | * Einbau in das monatliche Umsetzungscontrolling der Geschäftsführung
* Review des Gesamtprogramms im nächstjährigen Zukunfts-Workshop
* Jährliche Prüfung der Wirksamkeit im Rahmen des Budgets
* …
 |