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 * … |