



## PCP-Newsletter 1 / 2024

### **Zeitmanagement in einem Vermittlerbetrieb (Teil 6)** **Erfolgshebel Nummer 5 „Digitalisierung“**

Im Rahmen unserer Serie zum Thema „Zeitmanagement“ kommt der Digitalisierung eine immer wichtigere und bedeutendere Rolle zu. Das Verhalten der Kunden verändert sich gerade gravierend. Die Kunden werden zunehmend „multimodal“, d.h. sie bedienen sich der Zugangswege, die ihnen unter Berücksichtigung ihrer Vorlieben in der jeweiligen örtlichen und zeitlichen Alltagssituation zur Deckung der aktuellen Wünsche oder zur Lösung des aktuellen Problems am effizientesten und effektivsten erscheinen. Und der Vermittlerbetrieb, der da auf Dauer nicht mehr mithalten kann, wird sich zunehmend in Richtung „Abstellgleis“ bewegen. Das muss aber so nicht bleiben. Vier Denkfehler sind aber erstmal auszuräumen.

**Denkfehler Nr. 1:** Digitalisierung ist nichts für meinen kleinen Vermittlerbetrieb.

**Denkfehler Nr. 2:** Digitalisierung ist zu kompliziert.

**Denkfehler Nr. 3:** Digitalisierung geht ja nur in speziellen Bereichen.

**Denkfehler Nr. 4:** Digitalisierung ist zu teuer für mich.

In vielen Projekten konnten wir die Unternehmensinhaber und deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vom Gegenteil überzeugen.

#### **Was ist eigentlich Digitalisierung?**

Digitalisierung bedeutet die Verwendung von Daten und algorithmischen Systemen für neue oder verbesserte Prozesse, Produkte und Geschäftsmodelle. Das klingt zunächst verwirrend und vielleicht auch abschreckend. Sollte es aber nicht sein. Zwei Beispiele aus der Praxis sollen dies verdeutlichen: Bei der Nutzung unseres Pkws haben wir uns an die Einparkhilfe und das Navi gewöhnt und schätzen den Komfort. Details, die im Hintergrund laufen, müssen wir für die tägliche Anwendung aber auch nicht verstehen. Und genauso verhält es sich im Vermittlerbetrieb.

Und im Vermittlerbetrieb kann die Digitalisierung in fast allen Bereichen eingesetzt werden. Vier Grundpfeiler haben sich in der Praxis bewährt. Bei der Abarbeitung der Geschäftsvorfälle (Arbeitsprozesse) lassen sich bewährte Module (kostenfrei oder gegen geringes Entgelt) leicht integrieren. Eine effizientere Kundenbetreuung entlastet sowohl den Innen- als auch Außendienst. Die Kundengewinnung kann durch „Künstliche Intelligenz“ (KI) effektiver unterstützt werden. Und auch in der zielgerichteten Personalgewinnung sind Einsatzmöglichkeiten vorhanden.



## Digitalisierung von Prozessen

Generell werden vier Dimensionen der Digitalisierung unterschieden:

- Digitale Produkte
- Digitale Prozesse
- Digitale Vernetzung
- Digitale Geschäftsmodelle

Im Rahmen dieses Beitrags wollen wir uns auf die Frage „Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung auf die Arbeitsorganisation im Vermittlerbetrieb“ konzentrieren. An drei Beispielen wollen wir das konkretisieren.

Im Unternehmen „A“ arbeiten drei Personen im Innendienst und vier Personen im Außendienst. Das tägliche Tun ist nicht hinterfragt und verschriftet. Die Befragung zeigt Vermutungen von in etwa 22 Arbeitsprozessen, die fast täglich vorkommen. Die Analyse bringt aber im ersten Schritt 56 Arbeitsprozesse hervor. Zum Schluss sind es dann sogar 89 Arbeitsprozesse. Wer soll diese alle im Kopf haben und wie ist gewährleistet, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeden Prozess in gleicher und effizienter Weise bearbeiten? Forschungsergebnisse zeigen, dass erst die ca. siebzigmahlige Anwendung eines Vorgangs Handlungsroutine und Sicherheit bringt. Die Verschriftung und teilweise grafische Darstellung der Vorgänge in einer digitalen Plattform brachte für alle eine plattformbasierte „Wissensdatenbank“.

Im Unternehmen „B“ wurde eine große Zielgruppe Gewerbekunden nach traditioneller Art und Weise bearbeitet. Die Jahresgespräche wurden mit vielfältigen Formularen (die immer neu überarbeitet werden mussten) geführt. Erst die Digitalisierung des gesamten Prozesses und der Unterlagen führte zu der gewollten Vereinfachung. Die Jahresgespräche werden vor Ort oder per Videokonferenz geführt. Die Neukundengewinnung in dieser Zielgruppe wurde über drei Videos (zwischen 40 und 70 Sekunden Laufzeit) an die Bestandskunden im Sinne eines Empfehlungsmanagements „delegiert“.

Im Unternehmen „C“ waren bestimmte Arbeitsvorgänge zwar recht selten, aber dafür doch recht kompliziert. In der Praxis musste der Makler seinen Mitarbeitern immer wieder die detaillierten Arbeitsschritte im Einzelnen erläutern. Heute nicht mehr. Mit einer speziellen Plattform wurden die Arbeitsschritte am linken Bildschirm in einem Video erklärt und konnten damit auf dem rechten Bildschirm von den Mitarbeitern bearbeitet werden. Ohne Fehler oder Rückfragen beim Unternehmensinhaber.



## **Die Vorteile eines wirkungsvollen Zeitmanagements**

Wie wir in dieser Reihe aufzeigen konnten, wirken sich die fünf Erfolgshebel auf den Umgang mit der Zeit sehr unterschiedlich aus. Einige Hebel sind als Voraussetzung zu sehen, andere verstärken die Wirkung effizient und kostenreduzierend. Mit der richtigen Vorgehensweise kann wirkungsvoll Zeit gespart und der Erfolg in der Kundenbetreuung deutlich verbessert werden.

Hartmut Pfaffinger  
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben  
01520 9850 437