



## **PCP-Newsletter 07/2020**

### **Wie die digitale Transformation im Vermittlerbetrieb gelingt – Eine praxiserprobte Vorgehensweise**

Die digitale Transformation verändert Wirtschaft und Gesellschaft derzeit tiefgreifend. Sie bildet auch den Grundstein für einen erheblichen Umbruch in den Vermittlerbetrieben. Die intensive Beschäftigung mit Fragen, wie Digitalisierung bestehende Geschäfts- und Arbeitsmodelle verändert, wie Dienstleistungen innoviert werden müssen und wie künftig gearbeitet werden soll, ist dringender denn je.

**Eine mögliche zweite Welle der Corona-Pandemie fungiert hier als „Brandbeschleuniger“.**

### **Wandel der Arbeitswelt**

Die künftige Arbeitswelt wird anspruchsvoller, schneller und vielfältiger. Die Chancen der Digitalisierung gewinnbringend einzusetzen, ist auch für kleine und mittlere Vermittlerbetriebe eine wirtschaftliche Notwendigkeit geworden. Dafür werden nachhaltige Strategien und Konzepte benötigt.

Fangen wir aber mit einer Binsenweisheit an: Kein Vermittlerbetrieb ist wie der andere! Das betrifft die Qualität der Mitarbeiter, die systematisierte Betreuung der Kunden, die bedarfsorientierte Beratung im Kundengespräch sowie den verstärkten Einsatz neuer Technologien und vieles mehr. Deshalb sind stereotype Vorschläge und Antworten auch wenig hilfreich. In der Beraterpraxis hat sich folgende Vorgehensweise als besonders erfolgreich bewährt.

### **Die Durchführung der digitalen Veränderung erfolgt in drei Phasen**

In der ersten Phase stehen zwei bis drei Experteninterviews mit dem Agenturinhaber und seinen Beschäftigten im Vordergrund, um die Ausgangslage und die Herausforderungen zu erkennen und darauf aufbauend mögliche Themenfelder zu bestimmen. Folgende Fragen sind zu klären: Wie groß sind die Auswirkungen der digitalen Transformation auf den Vermittlerbetrieb? Vor welchen Herausforderungen steht das Unternehmen im Zusammenhang mit der Digitalisierung? Aus diesen Fragestellungen und der weiteren Vertiefung werden dann die Vorschläge und Inhalte für die zweite Phase abgeleitet.

Mit ausgewählten Mitarbeitern wird das Thema in der zweiten Phase vertieft. Wo ergeben sich durch die Digitalisierung neue Geschäftsfelder? Wie können die digitalen Technologien genutzt werden, um die Arbeit zu erleichtern? Welche neuen Möglichkeiten können Sie Teilzeitkräften



bieten? Wo entstehen neue Tätigkeiten und wie wird mit neuen Qualifikationsanforderungen umgegangen? Welche neuen Arbeitszeitmodelle sind möglich?

Wie müssen sich Arbeitsabläufe und Personalführung unter diesen Bedingungen weiterentwickeln? Welche Auswirkungen haben technologische und organisatorische Veränderungen auf die Zusammenarbeit in Ihrem Betrieb?

In der dritten Phase findet eine gemeinsame Auswertung der erzielten Ergebnisse statt. Das erarbeitete Konzept und die Vorgehensweise werden qualitätsgesichert. Mit einer Diskussion über die Fortführung des Innovationsprozesses im Vermittlerbetrieb und zu treffende Vereinbarungen wird der erste Teil der digitalen Transformation abgeschlossen.

## **Die Realisierung ist nicht schwer**

Wer Erfahrung in der Leitung und Umsetzung solcher Projekte hat, kann mit dem Projekt sofort beginnen. Alle anderen Inhaber von Vermittlerbetrieben sollten sich dazu einen erfahrenen „Lotsen“ zur Seite nehmen. Bei Betrieben mit fünf und mehr Beschäftigten kostet derzeit ein Beratertag 232 Euro (nach Förderung). Für kleinere Betriebe gibt es aber auch Wege und Lösungen, die individuell besprochen werden sollten.

Das Internet bringt die Digitalisierung zu Ihren Kunden.

**Wann nutzen Sie die Chancen der Digitalisierung für Ihren Vermittlerbetrieb?**

Hartmut Pfaffinger  
Akkreditierter BVK-Unternehmerberater