

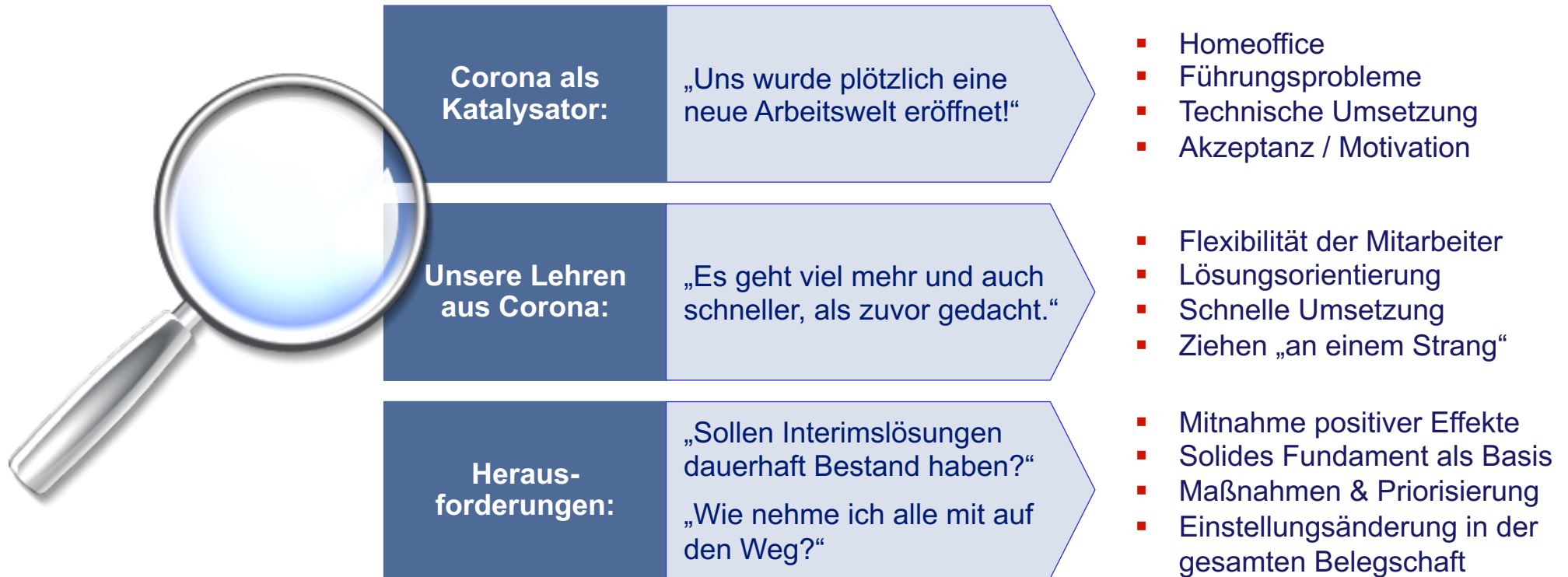
Ihre Antwort auf  
LOCKDOWN, DIGITALE TRANSFORMATION  
und die Herausforderungen des FACHKRÄFTEMANGELS:

## Konzept zum **NEW!** WAY OF WORK

INSTANT-CONSULTING

Schneller und preiswerter zu professionellen Ergebnissen

# Corona ... hat viele Chancen und Risiken gezeigt ... jetzt gilt es, die Erkenntnisse dauerhaft zu nutzen!



**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

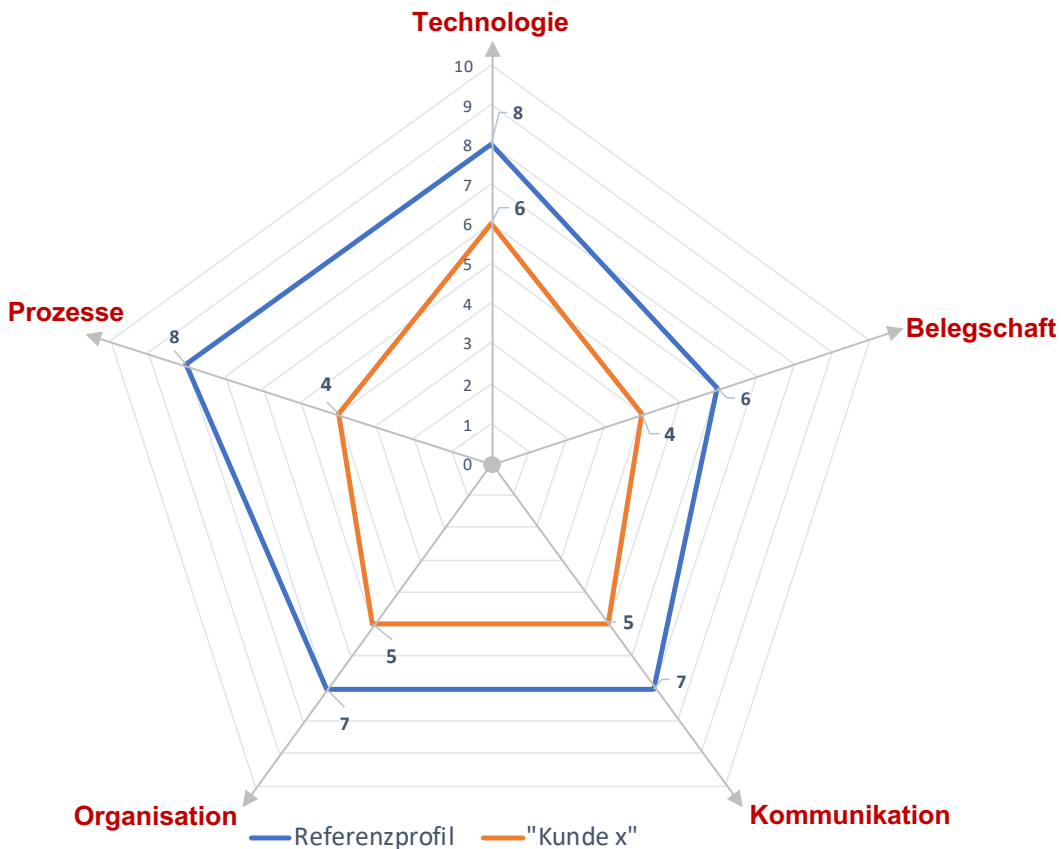
## 3) Handlungsempfehlungen

(„Wie machen wir das?“)

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

# 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.

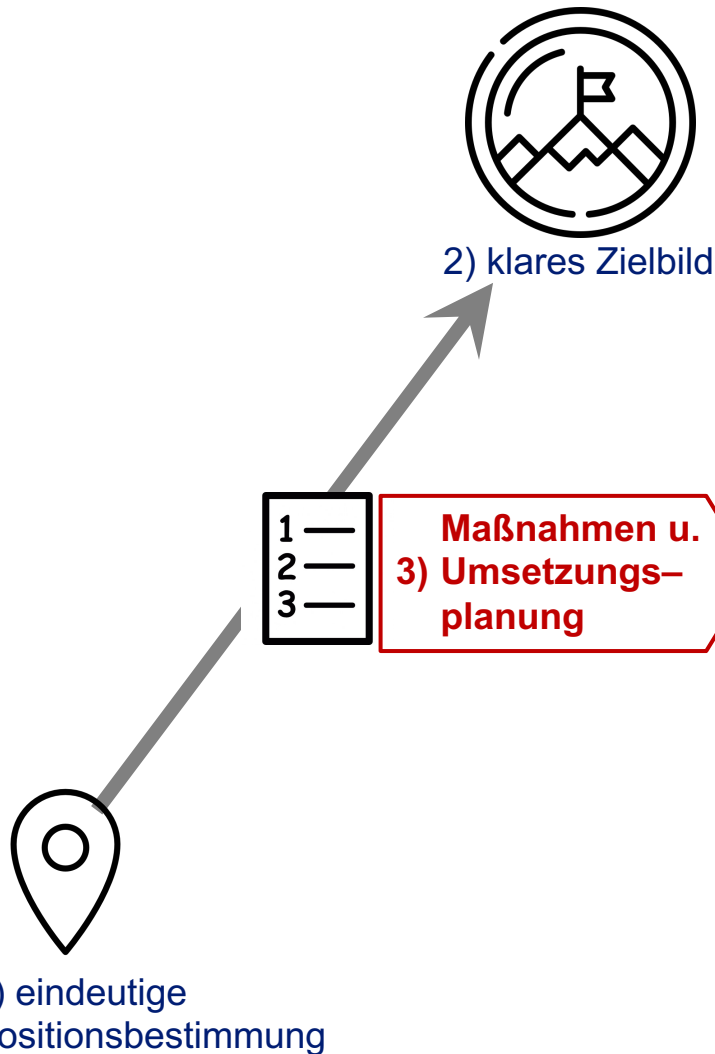
## 2) Zielbild: ***Umfassendes Konzept mit sieben relevanten Themenfeldern***

- 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!“**

### 3) Handlungsempfehlungen: Top-down-Ansatz - klares Ziel, pragmatisch, schnelle Ergebnisse



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 Mitarbeiterschaft 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

## Blitzlicht- Workshop

*Anfang November*

### Initial Workshop zum Start der Zusammenarbeit

- geringer 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

## Konzept- entwicklung

*erste Ergebnisse noch in 2020*

### Projekt zur Konzeptentwicklung

- Detaillierte Positionsbestimmung
- Entwicklung des Zielbildes
- Ableitung der Maßnahmen und Umsetzungsplanung
- Sofortige Umsetzung Quick-Win
- Umfassende Realisierung in 2021

*„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:**

|           |                                                                                                                                                                                     |                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1.</b> | Vorgehensmodell                                                                                                                                                                     | 1 - 2 Seiten   |
| <b>2.</b> | Zusammenfassung der Positionsbestimmung, der Potenziale und ihrer Quellen                                                                                                           | 4 - 5 Seiten   |
| <b>3.</b> | Entscheidungsvorschlag zu Maßnahmen                                                                                                                                                 | 1 - 2 Seiten   |
| <b>4.</b> | Detailanalysen <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Quantitative und grafische Analysen</li><li>▪ Beurteilung von Zielen, Konzepten und weiteren Faktoren im Benchmark</li></ul> | 30 - 40 Seiten |
| <b>5.</b> | Konkrete Handlungsempfehlung und Roadmap                                                                                                                                            | 5 - 10 Seiten  |
| <b>6.</b> | Quellen, genutzte Daten und Unterlagen                                                                                                                                              | 1 - 2 Seiten   |

# 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:

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

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-Services

## 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