

– ein Beispiel aus der Praxis

## Jetzt ist das Gutachten in drei Tagen fertig

Die Kosten steigen, der Umsatz schwankt sehr stark oder stagniert – keine leichte Aufgabe für Unternehmen. Viele mittelständische Unternehmen schlagen sich so durchs Tagesgeschäft, kommen auch über die Runden. Nur, wie lange noch? „Darüber denken viele Firmen nicht nach. Denn so lange es irgendwie läuft, sehen sie keinen Bedarf etwas zu ändern. Aber die Konkurrenz schläft nicht. Was, wenn plötzlich ein Mitbewerber stärker auf den Markt drängt?“, sagt Thomas Lorenzen von F&M OHG. Er berät Unternehmen, wie sie solchen Herausforderungen mit optimierten Arbeitsabläufen begegnen können. SimplyWorkflow® heißt seine ressourcenfokussierte Prozessoptimierung. Eine Methode, die auf Transparenz und die aktive Beteiligung der Mitarbeiter mit ihren individuellen Potenzialen setzt und speziell für mittelständische Unternehmen entwickelt worden ist.

Ein Konzept, das den Versicherungsmakler M+P überzeugte. „Wir haben uns deshalb



beraten lassen, wie wir unseren Gutachtenprozess optimieren können“, sagt M+P Geschäftsführer Kai-Uwe Weingandt. Optimieren bedeutet dabei nicht

schneller oder mehr arbeiten, sondern effizienter. „Ganz wichtig ist bei solchen Veränderungsprozessen, sie offen zu kommunizieren und die Mitarbeiter von Beginn an mit einzubeziehen, sonst funktionieren sie nicht“, betont Lorenzen. Seine Methode ist explizit darauf ausgerichtet, **keine** Arbeitnehmer zu rationalisieren. Eine Befürchtung, die fast immer im Raum steht. „Das war auch bei uns so“, räumt M+P Innendienst-Leiterin Sandy Appel ein. Aber

nach dem ersten Workshop-Tag hätten alle Mitarbeiter gemerkt, dass die Sorge unbegründet sei.

Dem zweitägigen Workshop **mit dem gesamten Team** gingen Beobachtungstage und eine genaue Analyse der Unternehmensdaten voraus. „Wir haben uns z.B. angesehen, wie viele Termine es mit Neu- und Bestandskunden gibt, wie viele Neuverträge in den einzelnen Sparten abgeschlossen werden und wer in welchem Umfang an jeder einzelnen Tätigkeit beteiligt ist“, erläutert Lorenzen. Die Auswertung zeigte, dass sich der Gutachtenprozess an verschiedenen Stellen verändern lässt. Lorenzens Prognose: Künftig kann ein Gutachten statt in 2-4 Wochen schon in **drei** Tagen erstellt werden.

„Wir fanden das illusorisch. Die Hälfte der Zeit einzusparen, wäre für uns schon optimal gewesen“, sagt Weingandt. Er und sein Team ließen sich aber gern überzeugen, setzten sich intensiv mit den Arbeitsabläufen in ihrer Firma auseinander. Analysierten, wie sich das Team zusammensetzt und wo die Potenziale und Ressourcen jedes einzelnen Mitarbeiters liegen. Das wurde bei der Prozessoptimierung berücksichtigt.

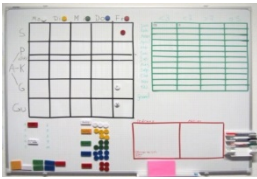
Während des Workshops untersuchten Geschäftsführung und Mitarbeiter dann, wo es



bei dem bisherigen Gutachtenprozess hakt und warum. Das Team erarbeitete Vorschläge zur Standardisierung

des Prozesses, legte u.a. fest, welche Daten und Vollmachten vom Kunden benötigt werden und entwickelte einen Fragebogen, den die Berater nun mit den Kunden besprechen. Darüber hinaus regelte es, wie

künftig die Vorgänge erfasst werden sollen. „Durch die Standardisierung kann nun auch bei Krankheit oder Urlaub eines Mitarbeiters ein Kollege für ihn das Gutachten problemlos



weiter bearbeiten. Das war früher nicht so einfach möglich“, sagt Sandy Appel. Ein weiteres Plus.

Rund zwei Monate dauerte die Umstellung auf den standardisierten Gutachtenprozess. „Wir sind alle sehr zufrieden. Wichtig ist bei solchen Umstrukturierungen aber, dass alle bereit für Veränderungen sind“, betont Geschäftsführer Weingandt. Das waren er und sein Team. **Mit Erfolg.** Inzwischen werden rund **80 Prozent aller Gutachten in drei Tagen** erstellt, fast der gesamte Rest ist spätestens nach sieben Tagen fertig. Mit der kurzen Bearbeitungszeit kann das Unternehmen sowohl bei seinen Kunden

punkten als auch freie Ressourcen für die Neukundenakquise nutzen.

Lorenzen: „Viele Unternehmen sind überrascht, dass durch Umstrukturierungen das Arbeiten nicht nur einfacher und effizienter wird, sondern gleichzeitig die Mitarbeiter zufriedener und motivierter sind, sie mehr Spaß an der Arbeit haben. Es ist eine Win-win-Situation für alle. Auch für die Kunden. Sie können schneller, besser und einfacher bedient werden. Und begeisterte Kunden, die ein Unternehmen weiterempfehlen, sind besser als jede Werbung.“

„Die Kombination dieser technischen Methoden zur Prozessoptimierung mit einem ressourcenorientierten Ansatz ist **weltweit einmalig!**“ M. Unverwerth,



Berater Thomas Lorenzen