

Gsponer.

Ausschöpfung von Optimierungspotenzialen

KarstadtQuelle Versicherungen

Die Optimierung der Betriebsprozesse stellt für jedes Unternehmen eine Herausforderung dar. Die Gsponer Consulting Group verfügt über ein bereits vielfach erfolgreich in der Praxis angewandtes Instrumentarium, um Optimierungspotenziale schnell und konsequent auszuschöpfen.

Die KarstadtQuelle Versicherung ist eine der führenden Direktversicherungen Deutschlands. Sie gehört zur KarstadtQuelle Finanz Service, einem Joint Venture der ERGO-Versicherungsgruppe AG und der KarstadtQuelle AG. Gsponer hatte im Rahmen des Gesamtprojektes KUNST den Auftrag, in mehreren Teilprojekten eine weitere Effizienzsteigerung des Ressorts Vertrieb zu erreichen. Der Begriff KUNST steht für Kosten- und Nutzensteuerung. Zielsetzungen der Projekte waren die folgenden drei Schwerpunkte:

- Verbesserung der Kosten-/Nutzensituation um 20 Prozent
- Verdoppelung des Ertragsbarwertes 3
- Verbesserung des Abschlusskostensatzes um 20 Prozent

Der Grundgedanke war dabei, durch die Umsetzung dieser Aufgaben 20 Prozent der anfallenden Arbeitszeit einsparen zu können, dies mit dem klaren Ziel, keine Mitarbeitenden freizustellen.

Projektmanagement und Coaching als Erfolgsfaktoren

Die erfolgreiche Nutzung von Optimierungspotenzialen erfordert oft ein gezieltes Handeln unter grossem Zeitdruck. Die Gsponer Consulting Group hat das Management der KarstadtQuelle Versicherung in den verschiedenen Phasen des Projektes wie der Erkennung der Potenziale, der Projektevaluation, der Erarbeitung von Lösungen und Schaffung einer soliden Basis für die erfolgreiche Umsetzung, eng begleitet. Insgesamt wurden 11 übergreifende Projekte in Kooperation durchgeführt. Wichtige Erfolgsfaktoren waren dabei der Aufbau eines stringenten Projektmanagements und ein situationsgerechtes Coaching der einzelnen Projektteams.

Gsponer.

Fokus auf dem Prozessmanagement

Es zeigten sich Potenziale in der Optimierung und im teilweisen Redesign von Geschäftsprozessen. Deshalb wurden schwerpunktmässig sowohl die Tätigkeiten aller Vertriebsteams als auch die Teilprozesse im Rahmen von Workshops gezielt unter die Lupe genommen. Es zeigten sich einige Verbesserungsmöglichkeiten, welche nun im Rahmen einer straffen Projektführung konsequent realisiert werden.

Gsponer entwickelte das methodische Konzept für die Analyse der Tätigkeiten und Teilprozesse der verschiedenen Teams. Ausserdem führte sie die Gruppenworkshops durch und initiierte die Errichtung einer effizienten Projektorganisation zur Umsetzung der erkannten Erfolgspotenziale. Besonderer Wert wurde bei allen Erarbeitungsschritten auf die konsequente Integration der betroffenen Gruppenleiter gelegt. So konnten das Know-how und die Erfahrung der Mitarbeiter einbezogen und Lösungen gefunden werden, welche später unter der Leitung des jeweiligen Gruppenleiters auch schnell und effizient umgesetzt werden können.

Erreichung der Projektziele

Bei Projektabschluss zeigte sich deutlich, dass das Management der KarstadtQuelle Versicherung sehr viele Erfolg bringende Ideen für den Vertrieb hat, welche nun in einem nächsten Schritt konsequent realisiert werden sollen. So wird ein Beitrag zur Effizienzsteigerung des Unternehmens geleistet. Durch die Implementierung eines gut funktionierenden Projektmanagements und eines gezielten Coachings wurde zudem eine hohe Ergebnisqualität und eine beachtliche Umsetzungsgeschwindigkeit erzielt.