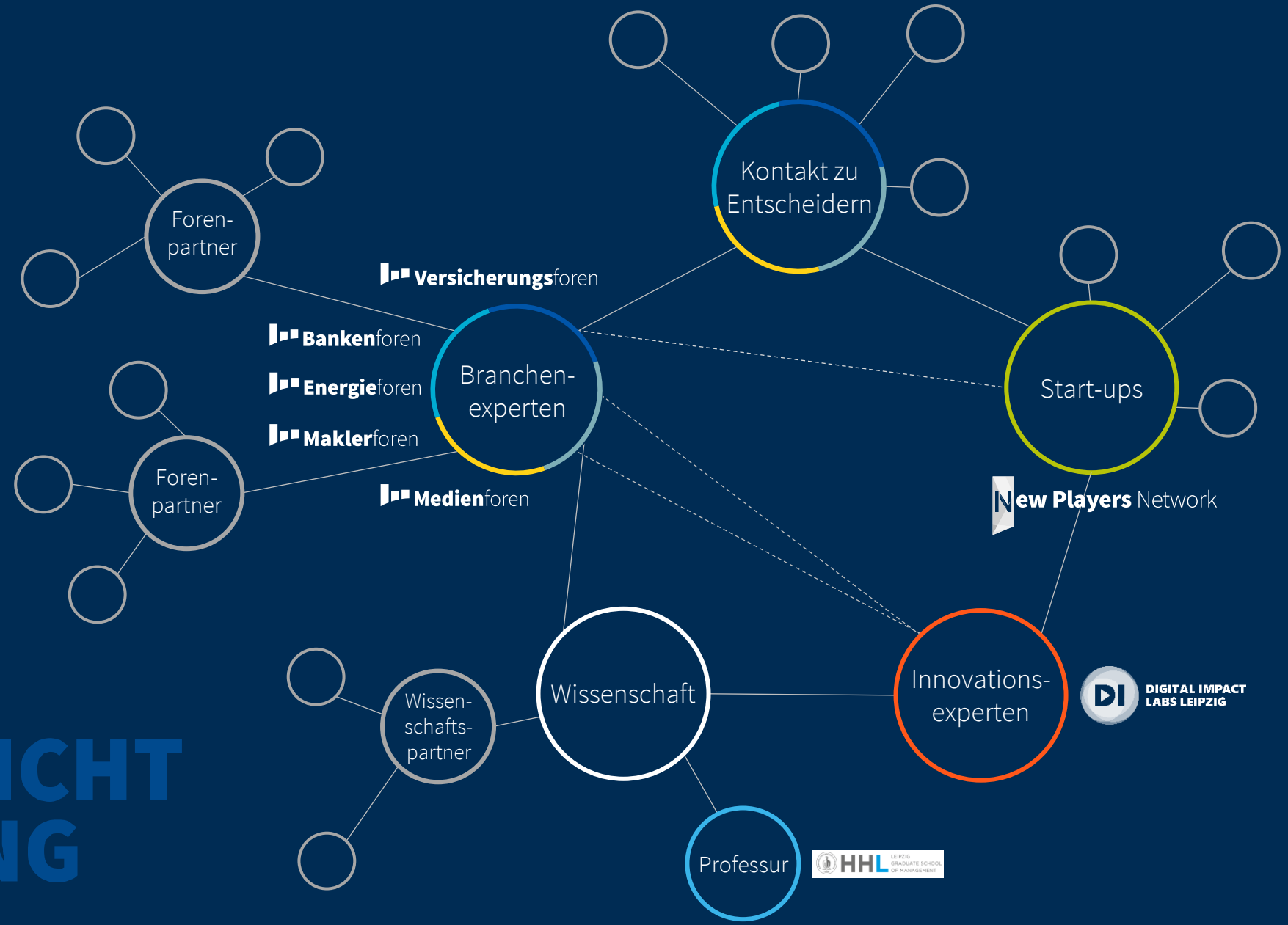


THE NEXT NEW NORMAL

Operations der Zukunft

 **Versicherungs**foren Leipzig

**ZUKUNFT
LÄSST SICH NICHT
IM ALLEINGANG
GESTALTEN!**



Ausgangslage

Die operativen Einheiten aller Versicherungsunternehmen haben es in kürzester Zeit und unter hohen Anstrengungen geschafft, den **Betrieb** auf „Krisenmodus“ umzustellen.

Mit viel Verständnis und Kompromissbereitschaft haben die Mitarbeiter den Wandel begleitet. Dabei wurden u. a. in Windeseile Arbeitszeit- & Arbeitsplatzmodelle und die entsprechende Infrastruktur umgesetzt. Und nun bereiten sich alle auf den Weg in den „alten“ Modus vor? Nein!

Die Kollegen sind müde von der krisenbedingten Veränderungsdynamik und die Erwartungshaltung an den Arbeitgeber sowie die **Kultur** der Zusammenarbeit haben sich verändert. Viele Provisorien und Übergangsregelungen haben sich bewährt und werden erhalten bleiben.

Wir befinden uns auf dem **Weg in ein neues „Normal“**.



Zielstellung

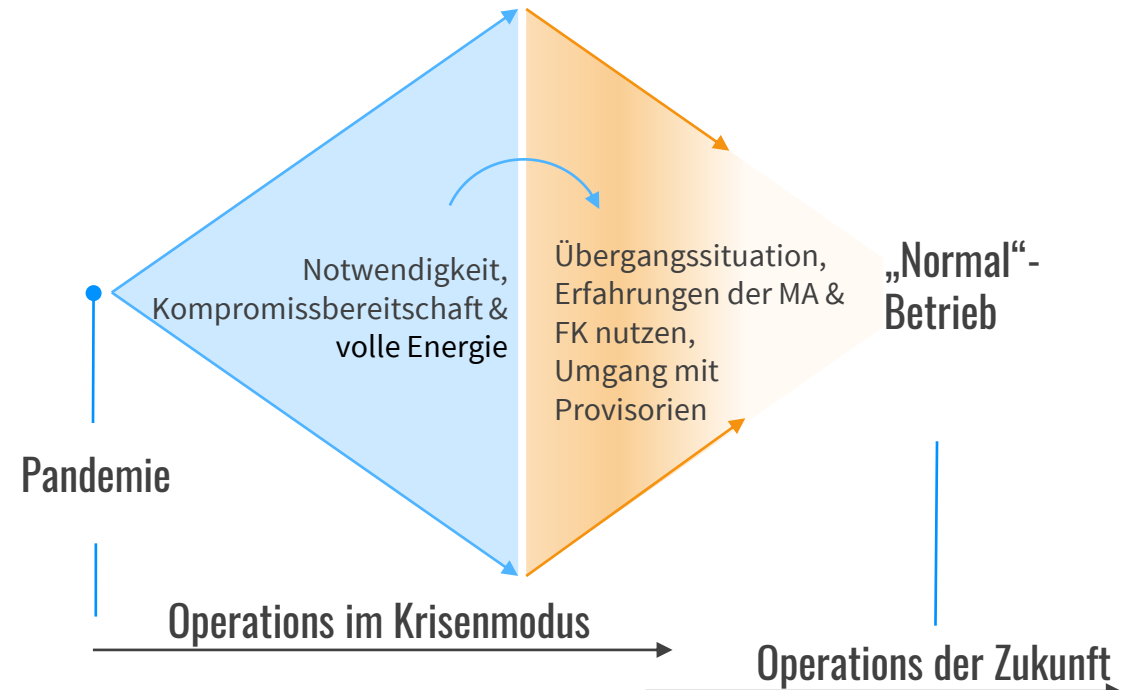
Was lief **gut** und was lief **schlecht**?

Was **erwarten wir künftig** von den **Mitarbeitern** und was erwarten Mitarbeiter von uns?

Wie gehen wir zukünftig mit den **Provisorien** um?

Haben sich auch die **Kundenanforderungen** verändert?

Aus den Erfahrungen des Krisenmodus identifizieren wir positive und negative Aspekte, sowohl aus Mitarbeiter- als auch aus Unternehmenssicht. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen können wir die richtigen Handlungsoptionen für die Operations der Zukunft wählen und sie entsprechend der Anforderungen gestalten. Im Ergebnis entsteht ein klares Zielbild für Ihr Operations nach der Krise.



Veränderungen in Operations

Die Krise bringt eine Vielzahl von Veränderungen, deren Auswirkungen strukturiert erhoben werden sollten.

Arbeitszeitmodell

- Flexibilität aufgrund der Betreuungszeiten
- Personaleinsatzplanung
- ...

Arbeitsplatzmodell

- Home Office (-quoten)
- technische Ausstattung
- Gesundheitsförderung
- ...

Führung

- Führung auf die Ferne
- veränderte Teamgefüge
- Distance Socializing
- ...

Personal

- kulturelles Onboarding
- Mitarbeiterbindung
- Recruiting
- Arbeitgeberattraktivität
- ...

Aus - & Weiterbildung

- fachliches Onboarding
- Digitalisierung & Anpassung an die virtuelle Nutzung
- veränderte Anforderungen an digitale Skills
- ...

Kanalmix & GeVo-Strukturen

- prozessuale & spartenspezifische Verschiebungen
- veränderte Anforderungen an fachliche Skills
- ...



Vorgehensmodell

Die gemeinsame Umsetzung erfolgt modular, vernetzt und hat optionale Bestandteile.





Ergebnis

Als Ergebnis des Projektes entstehen:

- Aufbereitung der **strukturierten Retrospektive** der Führungskräfte
- Dokumentation des relevanten **Kennzahlensets**
- Ergebnisse / bzw. Anreicherung einer **Befragung** speziell für **Mitarbeiter in Operations**
- **Verdeutlichung** von ggf. geänderten **Kunden- & Vertriebsanforderungen**
- Aufbereitung eines (anonymen) **Marktblicks** zu den Fragestellungen
- Gemeinsam erarbeitetes **Strategiedokument**, mit dessen **Handlungsoptionen** sich die Beteiligten stark identifizieren können.



Nutzen



Wert des Projektes

Die Umsetzung erfolgt zum Teil virtuell und in enger Abstimmung mit Ihrem Projektteam.



Modul 1
Retrospektive Führungskräfte

Aufwand: **3 Personentage**



Modul 2
Analyse Kennzahlen

Aufwand: **1 Personentag**



Modul 3
Retrospektive Mitarbeiter

Aufwand

- a) Separate Befragung: **8 Personentage**
- b) Anreicherung mit Interviews: **4 Personentage**



Modul 4
**Analyse Kunden/
Vertriebsanforderungen**

Aufwand: **2 Personentage**



Modul 5
Marktblick

Aufwand: **3 Personentage**



Module 6
**Handlungsoptionen
für das neue "Normal"**

Aufwand: **5 Personentage**

TAGESSATZ: 1.400 EUR (ZZGL. MWST & REISEKOSTEN)

Die Module sind einzeln beauftragbar. Die Dauer und Zeiträume sind abhängig von der Verfügbarkeit der internen und externen Kollegen.

Referenzen - Auszug



Delvag
Ein Unternehmen der Lufthansa Group



// **HANNOVERSCHE**





Jens Ringel

Geschäftsführer

M +49 173 5923439

E Jens.Ringel@versicherungsforen.net



Marianne Kühne

Projektmanagerin Prozesse, Organisationsentwicklung & neue Geschäftsmodelle

T +49 341 98988 284

E Marianne.Kuehne@Versicherungsforen.net



Kai Wedekind

Leiter Kompetenzteam Vertrieb & Service

M +49 172 3698967

E Kai.Wedekind@versicherungsforen.net

Versicherungsforen Leipzig GmbH – ein Unternehmen der LF Gruppe
Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | www.versicherungsforen.net