

Mit einer starken Organisation
in eine kreative Zukunft.

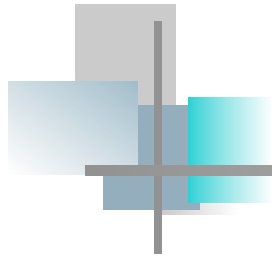
Prozesse optimal gestalten.
Tools richtig einsetzen.



Agenda

- Teil 1 Vortrag „Organisation – Prozesse – Tools“
 - Was kennzeichnet eine zukunftsfähige Organisation?
 - Warum Prozess-Management?
 - Was sagen Mitarbeiter und wonach suchen Agenturinhaber?
 - Um welche Prozesse geht es?
 - Um welche Tools kann es gehen?
 - Aspekte in der Auswahl von Tools

- Teil 2 Vorstellung
 - Agentursoftware-Produkte
 - CRM-Lösungen
 - Andere Tools



Thema

? Was kennzeichnet eine starke Organisation?

Mit einer starken Organisation

? Muss es nicht eher heißen: Zukunft kreativ gestalten?

in eine kreative Zukunft.

? Wie werden Prozesse optimal gestaltet?

Prozesse optimal gestalten.

? Um welche Prozesse geht es überhaupt?

Tools richtig einsetzen.

? Wie können Tools hier unterstützen?

? Was für Tools gibt es – und was ist mit „Tools“ gemeint?



Bedingungen – Herausforderungen

Märkte

Effiziente Abwicklung

Diversity

Zusammenarbeit

Technologie

Sozialverhalten

Transparenz

Globalisierung

Kommunikation

Die Bedingungen, in denen Unternehmen und ihre Protagonisten agieren, verändern sich stetig.

Zukunftsfähige Organisationen müssen sich anpassen und den Entwicklungen sogar zuvorkommen.

Wissensgesellschaft

Wissens-Management

Finanzierung

Dokumentenaustausch

Informationszeitalter

Vertrags- und Richtlinien-Verwaltung

Kommunikation



Organisation und Zukunft

Organisationen zukunftsfähig gestalten bedeutet...

„... (begrenzte) Ressourcen und Kapazitäten (kleiner Unternehmen) durch optimale Organisations- und Personalkonzepte gezielt einzusetzen...“

Prof. Werner Krämer, Uni Ludwigshafen, Autor von „Mittelstandsökonomik“

„... sich mit den richtigen Themen zum passenden Zeitpunkt zu beschäftigen, den richtigen Moment zwischen einem «zu früh» und einem «zu spät»-Handeln abzapassen...“

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Chancen und Risiken in kleinen und mittleren Unternehmen



Fragen stellen

Wie sieht die Agentur in fünf Jahren aus ?

Welche Ziele haben wir ?

Gibt es Veränderungen – intern wie extern – auf die reagiert werden muss ?

Wie? Warum? Und was passiert, wenn nicht?

Was befähigt die Agentur, die Herausforderungen zu meistern?

Was befähigt uns, auf diese Veränderungen adäquat zu reagieren?

Wie werden sich Markt und Kunden in Zukunft entwickeln ?

Welche Leistungen werden die Kunden nachfragen ?

Ist die Agentur „schlagkräftig“: arbeitet also effizient und zielorientiert ?

Perspektiven



Herausforderungen/Aufgaben

Kunden

(geänderte) Erwartungen der Kunden

Mitarbeiter

**Vorstellungen,
Arbeitsbedingungen,
Gesundheitsaspekte**

Prozesse

**Neue Technologien
Neue Erkenntnisse in der
Organisations-Entwicklung**

Aufgaben

Entwicklung

**Märkte, globale, wirtschaftliche,
Entwicklungen, Produktgestaltung**

Finanzen

**Preisentwicklungen, Fiskus,
Banken**



Zusammenfassung

„Zukunftsfähig sind jene Betriebe und Beschäftigte, die Fähigkeiten dafür haben bzw. Möglichkeiten schaffen, durch fortwährende Veränderungsfähigkeit und –möglichkeiten ihre Einzigartigkeit und ihr soziales und wirtschaftliches Überleben zu sichern.“

Gruber/Frevel, arbeitsleben Gruber KG, Hamburg

Warum Prozess-Management?

„... (begrenzte) Ressourcen und Kapazitäten (kleiner Unternehmen) durch optimale Organisations- und Personalkonzepte gezielt einzusetzen...“

Prof. Werner Krämer, Uni Ludwigshafen, Autor von „Mittelstandsökonomik“

„Schaffen Sie die richtigen Strukturen, dann arbeiten Mitarbeiter erfolgreicher in Ihrem Sinne und (...) Sie selbst benötigen weniger Energie.“

„Wenn Sie es schaffen, durch ein gutes Führungssystem 90 bis 95 Prozent aller Fragen und Probleme unter den Mitarbeitern zu regeln, so brauchen Sie sich persönlich nicht mehr damit zu beschäftigen. (..) Sie können sich auf die kreative Lösung wirklich entscheidender Probleme verwenden.“

Jochen Sommer, Unternehmensberater und Buchautor in „Firmenscan“



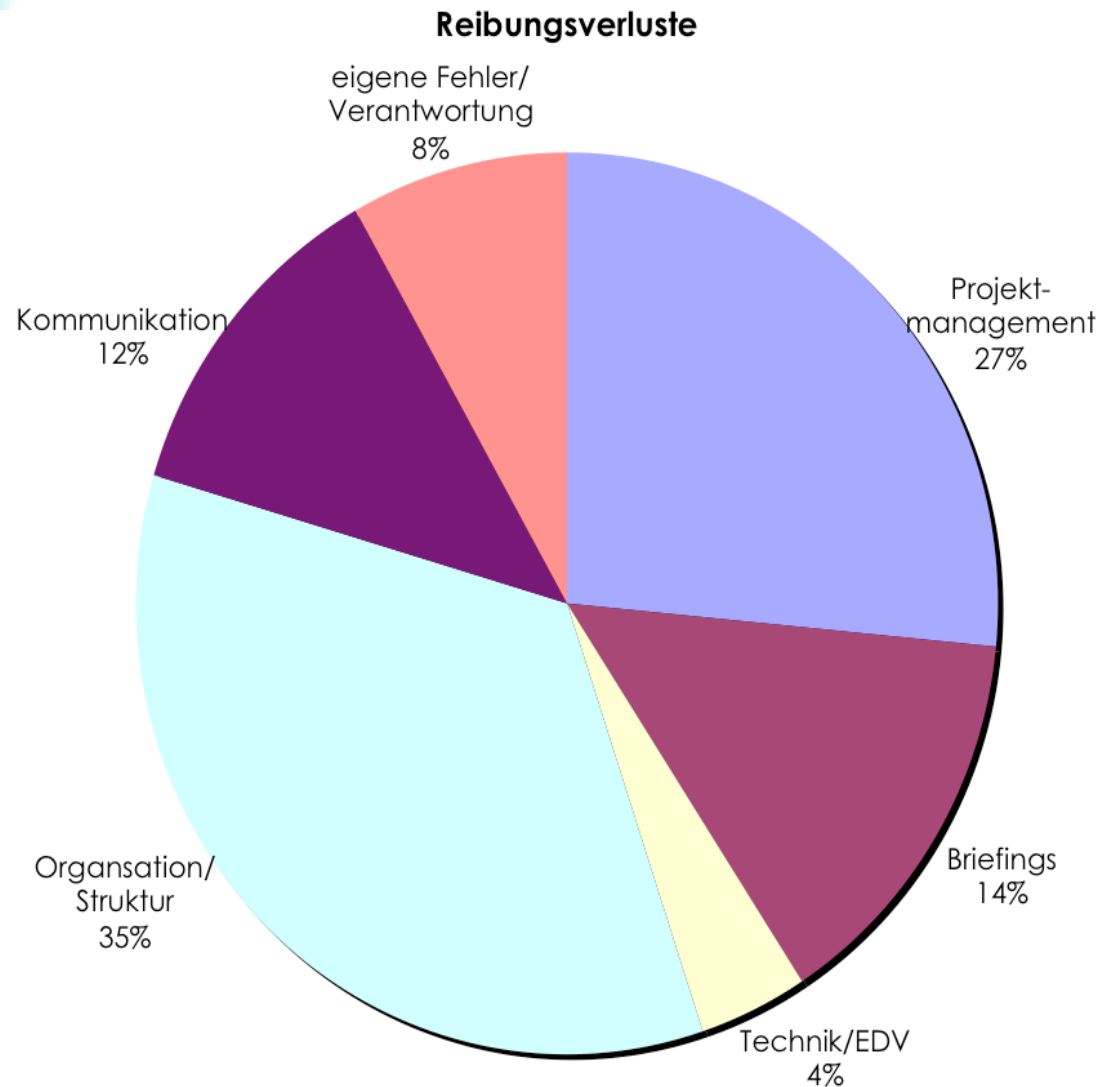
Thesen

- Strukturen (also Regeln, Anweisungen, Prozesse und Automatismen) **entlasten** den Agenturalltag für Geschäftsführung und Mitarbeiter.
- Durch den richtigen Einsatz – also weder ein «zu viel» noch ein «zu wenig» - wird **Kreativität gefördert** und nicht eingeschränkt.
- Durch Vereinheitlichung werden **Freiräume** geschaffen: Auseinandersetzung mit Inhalten und nicht Formen.
- Klare Abläufe erhöhen die **Qualität** der Arbeitsdurchführung und der Ergebnisse.
- Strukturiertes Herangehen erhöht die **Zuverlässigkeit** der Aufgabenerfüllung.

Nicht zu viel und nicht zu wenig...



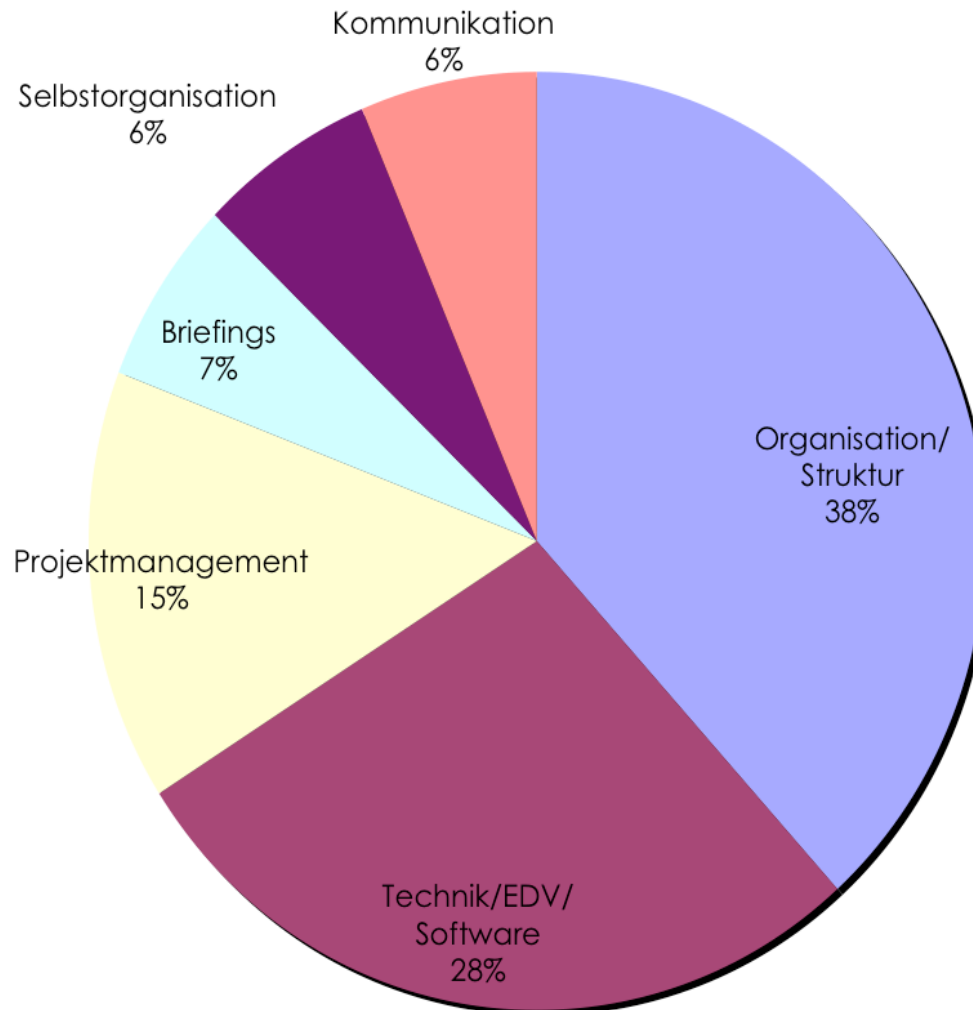
Was sagen die Mitarbeiter?



Antworten aus 15
Mitarbeiter-Befragungen
Schriftlich
Textantworten
Spätere Zuordnung zu
den Bereichen

Was sagen die Mitarbeiter?

Verbesserungspotential



Antworten aus 15
Mitarbeiter-Befragungen
Schriftlich
Textantworten
Spätere Zuordnung zu
den Bereichen



Zusammenfassung

- Die Schaffung einheitlicher Regeln und Abläufe – von der Verwendung vordefinierter Kalkulationsgrundlagen bis zur Checkliste für z.B. „Webprojekte“ – vereinfachen die Aufgabenumsetzung und erleichtern die Zusammenarbeit.
- Dies wird zu einem großen Teil auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Agenturen so gesehen.
- Die häufig vorherrschende Angst der Inhaber, ein ungutes Klima durch die Einführung von Regeln zu schaffen oder durch zu viel „Gängelei“ kreatives Denken auszubremsen, ist unbegründet.
- Prozessoptimierung erhöht die Zufriedenheit aller Beteiligten und ermöglicht allen, sich auf ihre wesentlichen Aufgaben zu konzentrieren!

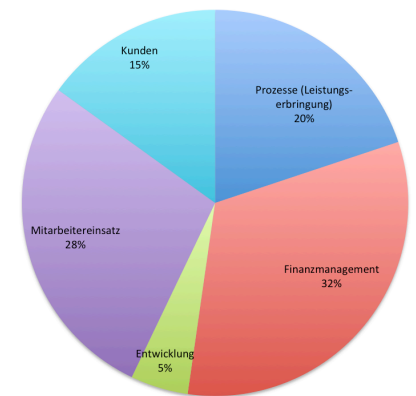
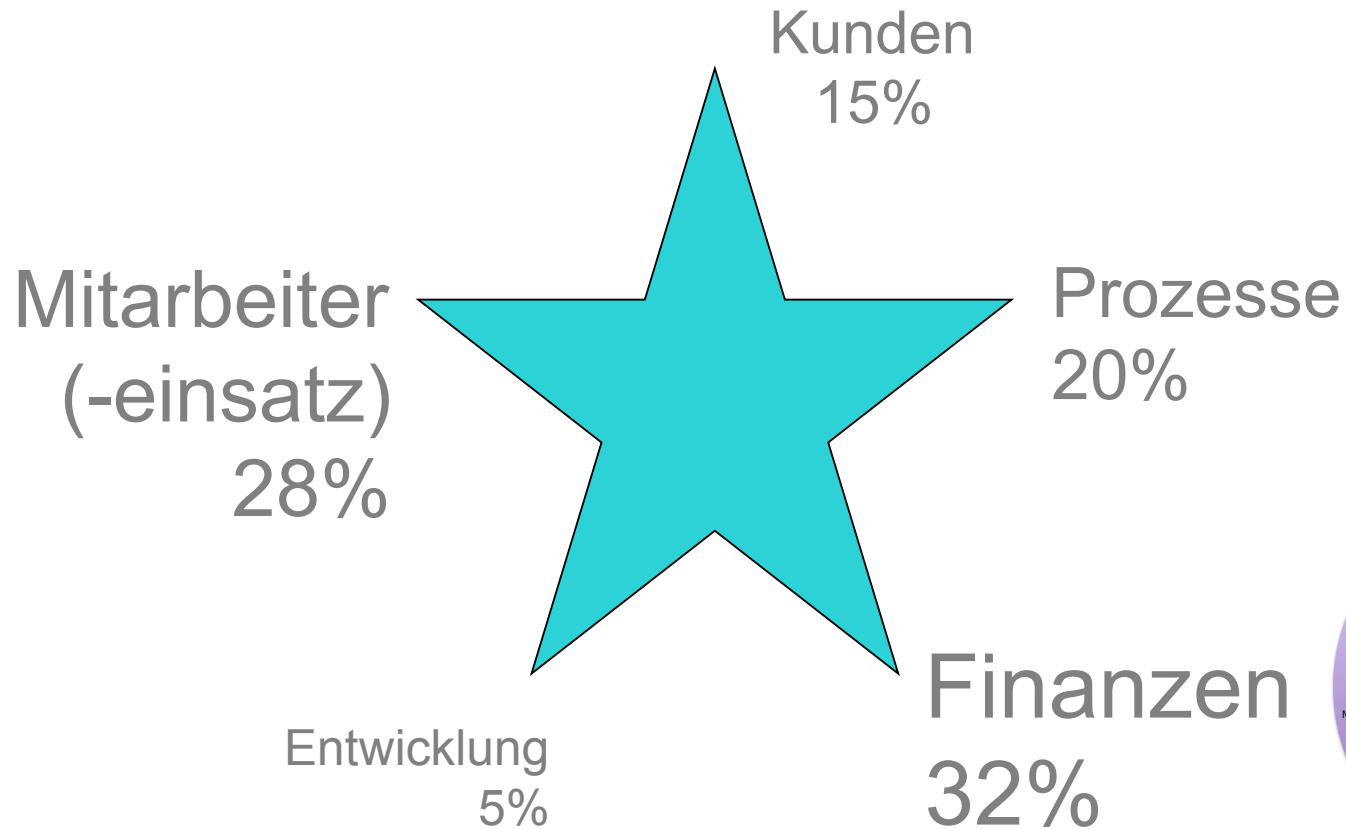
Optimierungsbedarf



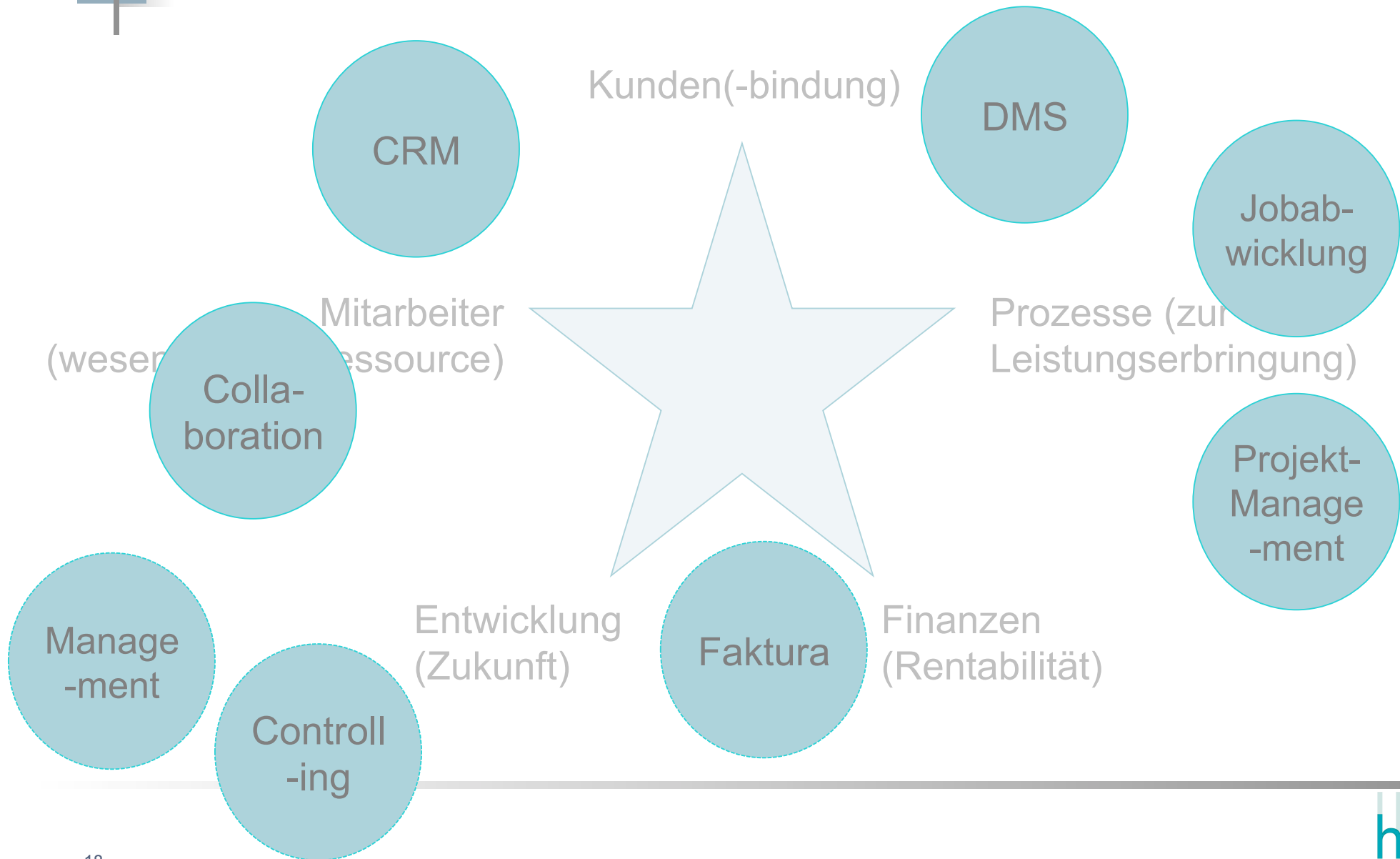
Wo sehen Agenturen
Optimierungsbedarf?

Welche Abläufe, welche Prozesse?

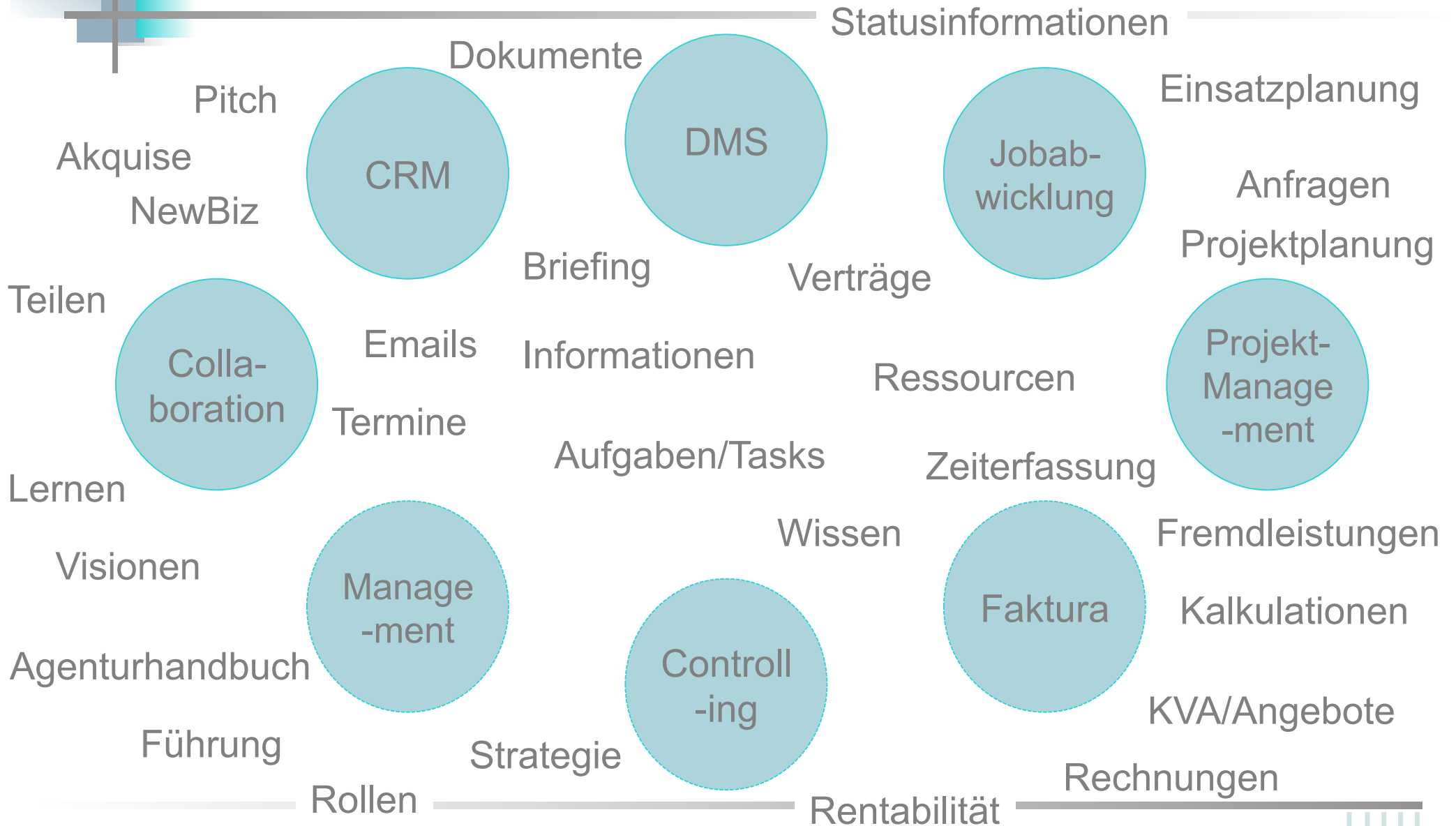
Optimierungs-Ziele im Verhältnis zu den Perspektiven



Geschäftsprozesse



Kern-, Teil- und Supportprozesse





Vom Geschäftsprozess zum Workflow

Prozesse

Prozesse sind eine geordnete Abfolge von Aktivitäten, um ein klar definiertes Ziel zu erreichen.

Effektivität

Effektiv arbeiten bedeutet, so zu arbeiten, dass ein angestrebtes Ergebnis (Ziel) erreicht wird.

Workflow

Workflows sind detaillierte Arbeitsanweisungen, die computergestützt und dadurch kostenreduzierter ausgeführt werden können.

Effizienz

Effizient arbeiten bedeutet, so zu arbeiten, dass Ergebnis und Aufwand in einem optimalen Verhältnis stehen.

Welche Tools für welche Prozesse?

CRM

- CRM Lösungen für die Verwaltung von Kunden-Betreuungs-Prozessen:
 - Interessenten/Kunden, Aktionen, Kontaktberichte, Angebotsverfolgung, (Akquise-Pipeline, Akquise-Trichter), Dokumente/Verträge, Kollaboration

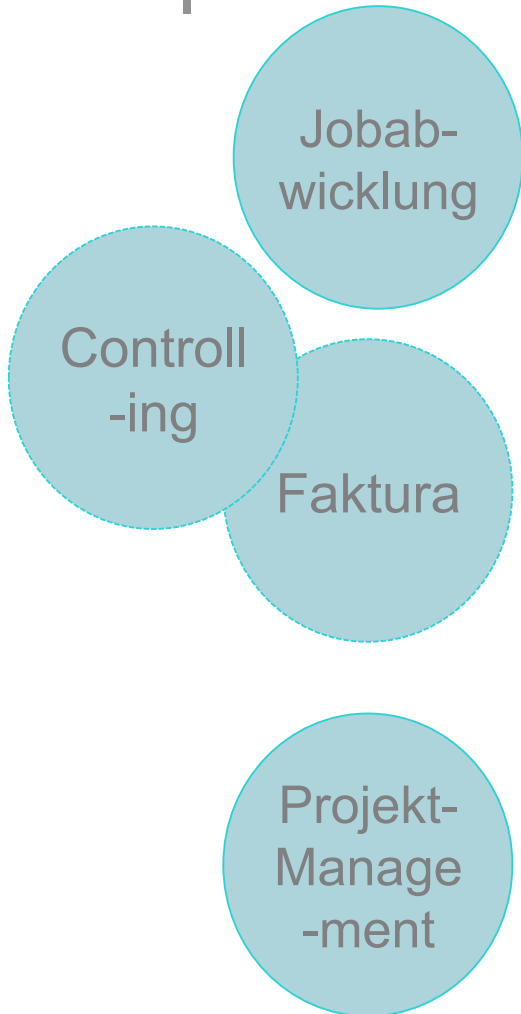
Colla-
boration

- Collaboration-Tools für die Zusammenarbeit:
 - Termine, Emails, Austausch von Informationen, Aufgaben
 - Gemeinsames Arbeiten an Dokumenten

DMS

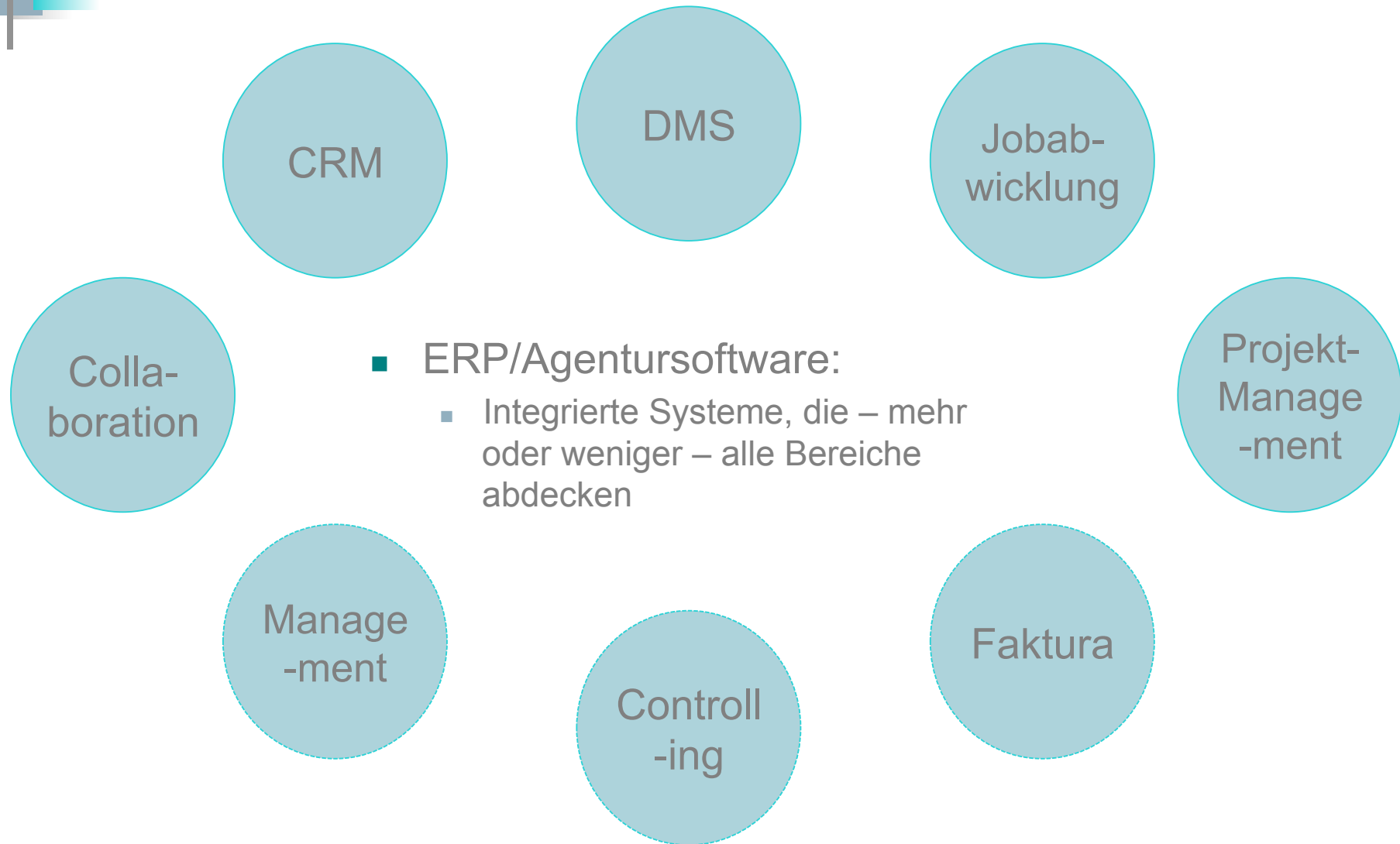
- DMS-Software zur Verwaltung von Dokumenten:
 - Dokumente GDPdU sicher verwalten und archivieren, Versionskontrolle, Stichwort: papierloses Büro

Welche Tools für welche Prozesse?



- Lösungen zur Verwaltung von Projekten:
 - Jobabwicklung mit Angeboten, Erfassung von Eigen- und Fremdleistungen, Abrechnung, Auswertung, Aufgaben
- Faktura-Software:
 - Abrechnungssoftware, Verwaltung von Belegen, Zeiten, einfache Rechnungsabwicklung
- Projektmanagement-Software:
 - Projekte, Ressourcen, Aufgaben, unterschiedliche Ansätze Projektmanagement-Methoden, Zeiterfassung, Dokumente, Belegerfassung

Welche Tools für welche Prozesse?





Grundlegende Aspekte

- Welcher Software-Einsatz ist unter welchen Bedingungen sinnvoll?
- Welche Aufgaben sollen übertragen werden?
- Welche finanziellen, arbeitsökonomischen, technologischen und rechtlichen Aspekte müssen berücksichtigt werden?
- Wie kann zwischen Agentur- und Mitarbeiter-Interessen abgewogen werden?



Technologische Aspekte

Open source oder proprietär?

- Open source: Entwicklung quellcode-offener Software durch eine Vielzahl von Entwicklern.
- Unterstützung durch leistungsstarken Partner absichern. Verträge über Software-Update mit Anbieter. Anbieterunabhängigkeit. Umsetzung eigener Wünsche.
- Standardsoftware: Entwicklungssicherheit eher gegeben?
- Branchensoftware (Agentursoftware) meist proprietär.

Integriertes System oder einzelne Programme?

- „Eierlegende Wollmilchsau“?
- Einzelne Systeme, die ihre Aufgaben teils besser lösen (Spezialisierung)?
- Schnittstellenproblematik.
- Datenredundanz.

Desktop oder Browser?

- Auch Client-Server-Software bzw. Desktop-Anwendungen erlauben externen Zugriff.
- Sicherheit.
- Installationsaufwand.
- Betriebssystem-Unabhängigkeit.



Technologische Aspekte

Cloud oder inhouse Lösung?

- Cloud bedeutet zunächst gehostete Software auf externen Servern.
- Cloud bedeutet nicht automatisch on-demand oder SaaS.
- Beachten: Datenschutzrechtliche Bedenken
- System sollte Möglichkeit der Inhouse-Installation bieten, sonst Kosten irgendwann zu hoch (z.B. durch zunehmendes Datenvolumen).
- Reine Cloud-Lösungen sind zurzeit nur bis ca. 15 User rentabel.

On premise oder on demand/SaaS?

- On-premise: Erwerben von Nutzungsrechten und Betrieb auf eigenen Servern.
- On-demand: dynamische, bedarfsabhängige Nutzung.

Miete/Leasing/Kauf?

- Auch eine on premise Lösung kann zur Miete angeboten werden.
- Auch Kaufsoftware verlangt monatliche (Wartungs-/Update-ect.) Gebühren.



Preismodelle und weitere Aspekte

Miete/Leasing/Kauf?

- Preis-Leistungs-Verhältnis.
- Auch on premise Lösungen werden zur Miete angeboten.
- Auch Kaufsoftware verlangt monatliche (Wartungs-/Update-ect.) Gebühren.
- Es gibt auch Leasing-Möglichkeiten (direkte Betriebskosten wie bei Cloud).
- Kauf vieler Insellösungen wirklich günstiger?

Weitere Aspekte

- Usability/Nutzerführung
- Erlernbarkeit / Bekanntheit / Hilfe
- Look and feel
- Anbieterkompetenz



Eierlegende Wollmilchsau?

Vor- und Nachteile Agentursoftware

Vorteile

- Alles in einem System
- Aufeinander aufbauen
- Übernahme von Inhalten (Beispiel Angebotspositionen und Aufgaben)
- Umfangreich
- Keine Mehrfacherfassung, keine Schnittstellen erforderlich, keine Medienbrüche
- Einheitliche Benutzeroberfläche
- Branchenkenntnis

Nachteile

- Fehlende Funktionen oft schwerer nachrüstbar
- Abhängigkeit von einem Anbieter
- Schwerfällig
- Umfangreich
- Akzeptanz
- Initial-/Einrichtungskosten

Agentur- und Agentursoftwareberatung

- Gerade für kleine Teams mit breit gefächertem Leistungsspektrum stellt die Vielfalt an Aufgaben eine große Herausforderungen dar, die nur durch eine – der Agentur entsprechende – **schlanke Organisation** bewältigt werden können.
 - Dies setzt ein optimales **Zusammenspiel** der **Agenturprozesse** und der sie stützenden IT mit dafür geeigneter Software/Tools voraus.
 - Agentursoftware, die für alle Agenturen passt, gibt es nicht. Die Software muss passend zu den Aufgaben und Zielen der Agentur gesucht werden.
- ↓
- Die Agenturberatung hm43 bietet:
 - Erfahrung in der Auswahl und Einführung von Agentursoftware
 - Komplexe – durch ständige Recherche aktuelle – Marktübersicht
 - Anbieterkenntnis durch intensive partnerschaftliche Kontakte
 - Umsetzungs- und Projektmanagement-Kompetenz zur bestmöglichen Projektbegleitung
 - Erfahrung in der Optimierung von Workflow und Controlling
 - Branchen-Know-How und umfangreiches Wissen, wie agenturspezifische Vorgehensmodelle mit Software optimiert werden können



Vortragsende :-)

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Heike Mews
Agenturberatung hm43
www.hm43.de