

Anwenderbericht: Versicherungskammer Bayern



„Der Einsatz von MindManager hat uns nach der grundlegenden Umstrukturierung unseres Vertriebs innerhalb der Trainingsmaßnahmen sehr geholfen. Vor allem bei der Konzeption und Realisation des Vertriebshandbuchs haben wir von den integrativen Möglichkeiten des Programms profitiert.“

ROI

- Da alle Mitarbeiter aktiv in die Prozesse eingebunden waren, werden die Änderungen vom gesamten Team getragen
- Mehr als 50% der üblichen Zeit konnte bei der Entwicklung des Handbuchs gespart werden
- Nach der Durchführung der Trainings- und Coachingmaßnahmen in Verbindung mit der Entwicklung des Handbuchs konnten die Umsätze bereits im zweistelligen Bereich gesteigert werden

Vertrieb mit Struktur statt Strukturvertrieb

Erfolgreiches Change Management mit MindManager®

Innerhalb von nur zwei Jahren modernisierte die Bayerische Landesbrandversicherung AG, ein Unternehmen der Versicherungskammer Bayern, den gesamten Vertriebsprozess. Klaus Piper und Dr. Herbert Hofmann, beide Hauptabteilungsleiter bei der Bayerischen Landesbrandversicherung, haben eine vertriebsorientierte Strukturänderung vorgenommen und damit den Grundstein für eine weitere erfolgreiche Arbeit gelegt. Unterstützt wurden sie seit Herbst 2006 mit einer Qualifizierungsmaßnahme von der SIGMA Gruppe, einem Trainings-Institut für Verkauf, Führung und Organisation.

Die größte Herausforderung war es, aus einem ehemaligen „Brandamt“ ein innovatives, vertriebsorientiertes Team zu machen. Eine solche Umstrukturierungsmaßnahme ist nur dann erfolgreich, wenn sie von allen getragen wird. Deshalb war man sich schnell einig, dass alle Mitarbeiter aktiv in diesen Prozess involviert werden müssen. „Da wir in unseren Seminaren und Coachings seit Jahren mit MindManager arbeiten, kennen wir die zahlreichen Möglichkeiten der Anwendung“, erklärt Erika Raskop, eine Geschäftsführerin der SIGMA Gruppe. „Deshalb haben wir bei diesem Projekt von Beginn an mit MindManager gearbeitet und konnten insbesondere von der integrativen Wirkung profitieren. Dies zeigte sich vor allem in dem gemeinsamen Erarbeiten mit dem Team der Bayerischen Landesbrandversicherung.“

Ein zentrales Element der Trainingsmaßnahme war die Erstellung eines Vertriebshandbuchs. „Damit haben wir einen einheitlichen Außenauftritt und können den neu entwickelten Vertriebsprozess vom organisatorischen Ablauf bis zum verkäuferischen Prozess dokumentieren“, erklärt Klaus Piper. „Schließlich möchten wir auf Dauer erfolgreich sein. Und das gelingt nur mit Strukturen. Also Vertrieb mit Struktur und nicht Strukturvertrieb.“

Zunächst wurde in einem zweitägigen Kick-off, das von einem SIGMA Trainer geleitet wurde und an dem eine Führungskraft und sechs Topverkäufer teilnahmen, die Basis des Buchs in Form einer Map erstellt. Ziel war es, Verkaufsinformationen und -argumente zu erfassen, Abläufe zu dokumentieren und vertriebsorientiert zu ergänzen, Vertriebsrichtlinien festzulegen und vieles mehr. Das Handbuch sollte als Nachschlagewerk fungieren, neuen Mitarbeitern bei der Einarbeitung helfen und nicht zuletzt das Unternehmensleitbild abbilden. „An dieser Stelle haben wir viel mit der Notizfunktion und den Möglichkeiten, Anhänge und Hyperlinks zu integrieren, gearbeitet“, erläutert Erika Raskop die Arbeit mit MindManager.

In einem nächsten Schritt wurden die entsprechenden Informationen ergänzt und abgestimmt. Die Vorstellung des Konzepts lief im Präsentationsmodus von MindManager. Der gesamte Freigabeprozess erfolgte sukzessive und vielfach mit Webkonferenzen (Netviewer), bei denen die Map ergänzt und überarbeitet wurde. Durch eine Netviewer-Session konnten Änderungen und Anmerkungen problemlos in den Prozess integriert werden. „An einer Konferenz haben zum Beispiel neun Personen an fünf Standorten teilgenommen. Innerhalb kurzer Zeit hatten wir die wesentlichen Punkte besprochen und uns auf die weitere Vorgehensweise verständigt“, lobt Klaus Piper die Vorteile einer Webkonferenz mit Netviewer und MindManager. Dabei waren sämtliche Hierarchie-Ebenen involviert, sodass sich jeder Einzelne in der finalen Version des Handbuchs wiederfindet.

Unternehmensprofil

Der Konzern Versicherungskammer Bayern ist der größte öffentliche Versicherer Deutschlands und bundesweit eines der zehn größten Erstversicherungsunternehmen. 2006 erzielte der Konzern Beitragseinnahmen von 5,54 Mrd. Euro und beschäftigte 6.380 Mitarbeiter. Ein Unternehmen des Konzerns ist die Bayerische Landesbrandversicherung AG, die jetzt eine enorme Umstrukturierung im Vertrieb umgesetzt hat. Maßgeblich unterstützt wurde sie dabei von der SIGMA Gruppe, einem Trainingsinstitut aus München.

Aufgabe

Auf dem deutschen Versicherungsmarkt herrscht ein großer Verdrängungswettbewerb. Nur die Topunternehmen haben auf Dauer eine Chance. Deshalb hat sich der Vertrieb der Bayerischen Landesbrandversicherung eine grundlegende Neuausrichtung auferlegt.

Lösung

Das mutige Handeln der Verantwortlichen sowie der Einsatz von professionellen Trainern im Rahmen der Qualifizierung haben innerhalb von nur 24 Monaten eine erfolgreiche Umstrukturierung ermöglicht. Beim Erstellen des Vertriebshandbuchs wurden im Zusammenspiel mit modernster Software (MindManager & Netviewer) klare Strukturen geschaffen und alle Mitarbeiter in die Entscheidungsprozesse involviert.

Auch die regelmäßige Aktualisierung des Handbuchs erfolgt nach dem bewährten Prinzip – jeder kann sich einbringen und ist in den Freigabeprozess involviert.

„Der Großteil der Vertriebsmitarbeiter ist von diesem Handbuch überzeugt“, freuen sich Klaus Piper und Erika Raskop. „Sie merken, dass es ihnen bei der täglichen Arbeit hilft.“ Ein Erfolg, der sich messen lässt: Seit Abschluss der Umstrukturierung und der Durchführung der mehrstufigen Trainings- und Coachingmaßnahmen – ergänzt mit der Einführung des Vertriebshandbuchs – wachsen die Umsätze der Bayerischen Landesbrandversicherung im zweistelligen Bereich.

„Mittlerweile wissen wir, dass das Handbuch noch einen weiteren sehr wichtigen Aspekt unterstützt: Es dient den Führungskräften als Grundlage für ihre Mitarbeitergespräche“, ergänzt Klaus Piper. „Jetzt lassen sich Zielvereinbarungen leichter formulieren und Prozesse besser steuern.“

Dank professioneller Trainer, die sich mit modernster Software und innovativen Methoden auskennen, und mutiger Führungskräfte ist es der Bayerischen Landesbrandversicherung innerhalb kurzer Zeit gelungen, sich von Traditionen zu lösen, neue Prozesse zu initialisieren und ein motiviertes Team aufzustellen. „Mich freut vor allem, dass wir es geschafft haben, gemeinsam diesen Prozess aufzusetzen und abzuschließen. An unserem Erfolg hat jeder seinen Anteil und das macht Spaß und ist gleichzeitig Ansporn für alle“, resümieren Klaus Piper, Dr. Herbert Hofmann und Erika Raskop.

Fazit

Auch unpopuläre Projekte und Entscheidungen werden vom Team getragen, wenn dieses zuvor aktiv in den Prozess eingebunden ist. MindManager kann hier vor allem beim Sammeln wichtiger und komplexer Informationen und bei der Entscheidungsfindung helfen.

Mindjet GmbH European Headquarters

Siemensstraße 30, 63755 Alzenau/Deutschland, Tel.: +49 (0) 60 23-96 45-0
Fax: +49 (0) 60 23-96 45-19, info@mindjet.de, www.mindjet.de

Erfahren Sie, wie Sie Mindjet MindManager auch in Ihrem Unternehmen einsetzen können. Mehr unter www.mindjet.com/casestudies