

Einführung des Prozessmanagers (3)

Nach der Erprobungsphase laufen die Prozesse rund

Jan Mettenbrink

Viele Makler haben mit dem Prozessmanager ihre Arbeitsschritte vereinfacht und standardisiert. Er reduziert die Fehleranfälligkeit, garantiert mehr Dienstleistungsqualität und ein leichtes Einarbeiten der Mitarbeiter. Aber noch sind viele Makler skeptisch, fürchten den Aufwand bei der Einführung. In einer Artikelserie berichten Vermittler, die gerade auf prozessorientierten Workflow umgestellt haben, von ihren Erfahrungen. Im dritten und letzten Teil geht es um die Einführungsphase: Wie diese organisiert werden sollte.

Wer einen Prozessmanager einführt, sollte vorab nicht nur seine Arbeitsprozesse in seiner Maklersoftware definieren. Er muss zudem Dokumentenvorlagen erarbeiten beziehungsweise anpassen. Äußerst hilfreich sind hierfür Mustervorlagen für Standardbriefe, E-Mails und Flyer, wie sie beispielsweise der Softwareanbieter onOffice anbietet. In Einzelfällen müssen diese mit wenigen Klicks auf die individuellen Firmenbedürfnisse zugeschnitten und mit entsprechenden Absenderdaten, Unternehmenslogo etc. versehen werden. Maklerunternehmen, die vor ihrer Prozesseinführung keine standardisierten Benachrichtigungen verwendet haben,

PERFEKTE POSITIONIERUNG MIT FACHWISSEN



Die Düsseldorfer Maklerin Angelina Rayak hat sich mit drei Büchern optimal positioniert.

Die Themen sind: Die eigene Immobilie im Alter, im Falle einer Scheidung und als geerbte Immobilien. Die Kompetenz der Maklerin in diesen Bereich ist durch die Buchtitel unumstritten.

Außerhalb Düsseldorfs können engagierte Maklerkollegen ebenfalls von dieser Positionierung profitieren. Auf dem Schutzumschlag werden diese Makler als lokale Experten empfohlen.

Weitere Infos in der Ausgabe 85 und unter: www.Immobiliens-Expertenwissen.de

”

Angeraten ist es, dass nach dem großen Tag keiner mehr auf Telefonate oder E-Mails von Kollegen antwortet, die eigentlich im Prozessmanager hinterlegt sind.

müssen einen geringfügig höheren Anpassungsaufwand einplanen.

Sind die Prozesse in der Software hinterlegt und alle Mitarbeiter im Umgang damit geschult, sollte der Beginn an einem festgelegten Tag stattfinden, auf den vorher hingearbeitet wurde. Ab diesem Zeitpunkt müssen alle – vom Azubi bis zum Chef – mit dem Manager arbeiten. Für die Gestaltung und Einführung des Prozessmanagers stehen zahlreiche erprobte Informationsmöglichkeiten zur Verfügung. Kein Kunde wird dabei alleine gelassen: So gibt es Video-Tutorials,

Webinare, qualifizierte Hotline-Mitarbeiter und Online-Hilfen. Außerdem werden vom Softwarehersteller Seminare zu dem Thema angeboten, als offene Webinare beziehungsweise Inhouse-Schulungen.

Zum Einführungstag sollten alle in der Lage sein, mit der Anwendung zu arbeiten. Maklerin Angelina Rayak hatte darauf vertraut, dass ihre Büroleiterin, die den Prozessmanager zusammen mit ihr einführte, die anderen Kolleginnen „mitzieht“, ihnen neben dem Tagesgeschäft die neue Anwendung erklären kann. „Das hat nicht geklappt, weil schließlich jeder genug im Büroalltag zu tun hat“, so die Inhaberin des Düsseldorf-Maklerunternehmens.

Selbstredend müssen nicht nur die Backoffice-Kräfte, sondern vielmehr alle Mitarbeiter, also auch Chefs und Vertriebler, mit dem Tool arbeiten. Wie soll ansonsten ein Firmeninhaber einschätzen können, ob seine Abläufe rund laufen, wenn er selbst nicht damit arbeitet? Der Projektverantwortliche ist auch dafür zuständig, dass die neue Firmenstruktur gelebt wird und kein Mitarbeiter aussichert. Dabei hilft es, alle Angestellten bereits bei der Entwicklung der Prozesse mit ins Boot zu nehmen (siehe IP 93, 1. Artikel zu dieser Serie). ▶



Immobilien KAUFEN LASSEN

Die
80er-Jahre-
Verkaufstechnik
ist tot

Immobilienverkauf? Funktioniert nicht mehr.
Kunden kaufen ein.

Nach dem Fachbuch-Bestseller „IMMOBILIENEINKAUF“ geht es diesmal um den Immobilienverkauf.

Immobilienverkauf? Werden denn Immobilien überhaupt noch verkauft? Oder ist es „Kaufen lassen“?

Jetzt online bestellen: www.kaufenlassen-dasbuch.de

Angeraten ist es, dass nach dem großen Tag keiner mehr auf Telefonate oder E-Mails von Kollegen antwortet, die eigentlich im Prozessmanager hinterlegt sind. Jede Aktivität sollte dann über den Prozessmanager automatisiert per E-Mail an den Entscheider verschickt werden. Beispiel: Muss der Vertriebsleiter den Angebotspreis für ein neues Objekt freigeben, bevor es online gestellt wird, dann geht ihm diese Frage aus dem Prozess heraus zu. Er wird nicht mehr angerufen. Nun könnte man einwenden, dass durch einen Anruf die Antwort schneller einzuholen wäre als über die Prozess-Oberfläche. Aber zum einen müsste dies in der Software per Hand dokumentiert werden. Zweitens arbeitet die onOffice-Software webbasiert. „Das heißt, dass Kollegen im Außendienst per Smartphone oder Tablet mit ihren Kollegen im Büro verbunden sind und alle eingegangenen E-Mails von unterwegs aus beantworten können“, erläutert onOffice-Geschäftsführer Stefan Mantl.

Nach spätestens zwei Wochen sollte das standardisierte Arbeiten verlässlich wie ein Uhrwerk laufen.

Dies geht entweder über die Software-Oberfläche am Notebook oder die iOS-App für Tablet und Smartphone. E-Mails, Kontakte und Termine werden automatisch mit dem mobilen

PROZESSMANAGEMENT: WORAUF NACH DER IMPLEMENTIERUNG ZU ACHTEN IST:

- Ein fester Termin, ab dem alle mit dem Prozessmanager arbeiten, ist einer Einführung vorzuziehen, bei der das alte System parallel weiter bedient wird.
- Makler sollten Zeit für die Nachbereitung einplanen. Nach etwa vier Wochen sollte das prozessorientierte Arbeiten dann einwandfrei laufen.
- Vor der Einführung sollten alle Mitarbeiter den Wissensstand haben, um damit zu arbeiten. Es ist nicht sinnvoll, darauf zu setzen, dass mit dem Prozessmanagement vertraute Mitarbeiter ihre Kollegen „mitziehen“. Dafür fehlt im Alltag die Zeit.
- Alle Mitarbeiter, vom Azubis bis zum Chef, müssen den Manager nutzen.
- Der Prozessmanager ist die Basis, um im zweiten Schritt in der Firma ggf. professionelles Controlling einzuführen.



Es macht Spaß, mit der Anwendung zu arbeiten. Ich weiß genau, dass dank der Prozesskette als roter Faden im Hintergrund nichts vergessen wird. Auch wenn mehrere Tätigkeiten gleichzeitig laufen, sorgt das Tool für Übersichtlichkeit.

Endgerät synchronisiert, so dass die Makler auch außerhalb des Büros immer auf dem aktuellen Stand sind. Mit wenigen Fingertipps können sie anstehende Aktivitäten des Prozessmanagers bearbeiten.

Nach wenigen Tagen laufen Prozesse wie ein Uhrwerk, Anpassungen machen Spaß. Sich in die neue Prozessstruktur und die dafür nötigen Klicks einzuarbeiten, dauert erfahrungsgemäß wenige Tage. Dann gehen die neuen Abläufe in Fleisch und Blut über. In der Startphase müssen in der Regel nur noch wenige Anpassungen bei den Prozessen vorgenommen werden. Die Praxis zeigt, dass vor allem die beiden kleingliedrigen Prozessarten, Objektaufbereitung und Akquise, nach der Einführung nachjustiert werden müssen. Sei es, dass Zwischenschritte bei der Planung übersehen oder Verantwortlichkeiten falsch zugeordnet wurden, die in einem zweiten Schritt optimiert werden. Denn bei diesen beiden Arbeitsbereichen sind zumeist auch mehrere Mitarbeiter involviert.

Nach spätestens zwei Wochen sollte das standardisierte Arbeiten verlässlich wie ein Uhrwerk laufen. Heike Goergens führte zusammen mit Arno Carstensen den Prozessmanager bei Carstensen Immobilien in Mönchengladbach ein und bestätigt die Einfachheit des Prozesse-Schreibens. Nach dem Einführungs-Coaching kann sie problemlos neue schreiben beziehungsweise bestehende anpassen. „Es macht Spaß, mit der Anwendung zu arbeiten. Ich weiß genau, dass dank der Prozesskette als roter Faden im Hintergrund nichts vergessen wird. Auch wenn mehrere Tätigkeiten gleichzeitig laufen, sorgt das Tool für Übersichtlichkeit“.

Der Autor dieses Artikels hat in den zurückliegenden Monaten über zehn Unternehmen bei ihrer Prozessmanager-Einführung als Coach unterstützt, mit den jeweiligen Projektteams der Firmen die Arbeitsschritte analysiert und diese gemeinsam in der Software eingepflegt. Nach diesen gemeinsamen Coaching-Tagen sind die Mitarbeiter in der Lage, das Feinjustieren der Prozesse selbsttätig zu übernehmen. Auch neue Prozesse können sie dann problemlos anlegen.