

Das KommunikationsKontor aus Buxtehude bietet PR und Marketing aus einer Hand. Die Mitarbeiter*innen des Unternehmens stellten sich im Rahmen von *unternehmensWert:Mensch plus* der Herausforderung, ihre Produkte und Dienstleistungen zu digitalisieren und ihr Projektmanagement zu verbessern. Infolge der Beratung entschied sich das Unternehmen 2018, die fachlichen Kompetenzen, das Berater*innen-Knowhow und die langjährige Erfahrung im Praxismarketing für seine Kunden in einer neuen Agentur zu bündeln: Dock One. Im Gute-Praxis-Interview spricht die Geschäftsführerin Birte Christiansen über ihre Erfahrungen.

Frage 1: Mit welchen Herausforderungen waren Sie mit Ihrem Unternehmen konfrontiert?

Acht Jahre nach Gründung unserer Agentur stellten wir fest, dass wir unsere Produkte und Dienstleistungen digitalisieren müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Hinzu kam, dass wir Unabhängigkeit im Praxismarketing gewinnen wollten, um eigenständig neue Kunden gewinnen zu können und so auch langfristig als Agentur wirtschaftlich erfolgreich zu sein.

Gleichzeitig galt es, dem wachsenden Auftragsvolumen mit einer Projektmanagement-Software zu begegnen. Diese sollte uns helfen, die Wirtschaftlichkeit unserer Projekte im Blick zu behalten und diese effizient und erfolgreich abzuwickeln. Uns fehlte allerdings ein Ansatzpunkt, um zu identifizieren, welche Produkte digitalisiert oder neu entwickelt werden sollen und welche konkreten Projektmanagement-Anwendungen wir für unsere Bedürfnisse benötigen.

Frage 2: Wie lief die Beratung ab und wie haben Sie sich mit Ihren Beschäftigten verständigt?

Gemeinsam mit der Prozessberaterin haben wir zunächst unser aktuelles Geschäftsmodell und unsere konkreten Dienstleistungsangebote umfassend untersucht. Wir analysierten Stärken und Schwächen, erarbeiteten die Differenzierung von Wettbewerbern und erfassten die Kompetenzen der Mitarbeiter*innen – aber auch die Potentiale für neue Geschäftsfelder und in diesem Zusammenhang ebenfalls die (Weiter-)Entwicklung digitaler Produkte. Schließlich leiteten wir daraus konkrete Strategien für die Erreichung unserer Ziele und Visionen für das Jahr 2020 ab.

Im zweiten Schritt entwickelten wir konkrete Detailaufgaben und einen Zeitplan zur Erreichung unseres neuen digitalen Geschäftsmodells. Dabei gestalteten wir unsere Arbeitsprozesse effektiv und erledigten zielgerichtet Aufgaben in kleinen Teams, etwa die Auswahl einer Projektmanagement-Software, eine ausführliche Marktanalyse sowie eine Dienstleisterrecherche. In regelmäßigen Abständen fanden wir uns daraufhin als gesamtes Agentur-Team zusammen, um Ergebnisse zu präsentieren, zusammenzufügen und uns fortlaufend auszutauschen und zu beraten.

Frage 3: Können Sie schon Veränderungen bemerken oder wurden bereits konkrete Ergebnisse erzielt?

Wir haben eine neue Agentur gegründet, mit der wir uns, basierend auf unserer langjährigen Erfahrung und Kompetenz, sehr maßgeschneidert auf Praxismarketing in Arzt- und Zahnarztpraxen spezialisieren und damit Unabhängigkeit von einem großen Kunden gewinnen. Über Blogbeiträge auf unserer Internetseite kommunizieren wir fortan unser Angebot. Darüber hinaus haben wir einen Firmenaccount bei facebook angelegt und unseren Eintrag auf XING erweitert. Schließlich haben wir eine unseren Bedürfnissen entsprechende Projektmanagement-Software gekauft.

Der nächste größere Schritt ist die Entwicklung von Online-Praxismarketing-Workshops, die wir über diverse digitale Kanäle anbieten werden. Dieses Dienstleistungsangebot wird uns im Zuge des

digitalen Wandels ganz entscheidend als attraktiver Partner für die Zielgruppe selbständiger Mediziner*innen auf dem Markt etablieren.

Frage 4: Was hat in Ihrem Unternehmen zum Erfolg der Beratung beigetragen?

Das engmaschige Netz aus Beratungs- und Workshop-Terminen in Kombination mit Hausaufgaben für unser Team, deren Erledigung regelmäßig geprüft wurde, hat aus unserer Sicht maßgeblich zum Erfolg beigetragen. Hierdurch wurden wir ermutigt, neben der Bewältigung des Arbeitsalltags über unsere weitere Entwicklung nachzudenken und entsprechend zu handeln. Die Beratungstermine waren enorm effektiv und stets sehr bereichernd. Das Team ist insgesamt durch und in der Beratungsphase enger zusammengewachsen. Alle sind nun sehr motiviert und blicken voller Energie in die Zukunft!

