

## DSC-News Nr. 129: Training für Rentenanstalt / Swisslife und ZKB / Zürcher Kantonalbank

In den letzten Jahren ist das Seminar Prozess-engineering für die beiden Unternehmungen mehrfach erfolgreich durchgeführt worden. Durchwegs wurde der Kurs als *sehr gut* bis *hervorragend* bewertet.

Die kompetente und lockere Art von Dr. Ronald Schnetzer ermöglichte es den Teilnehmenden, in verständlicher Weise das Thema Prozessmanagement kennen zu lernen. Zwölf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zwei davon aus der ZKB, wurden durch das abwechslungsreiche Seminar geführt.



Ein Ziel jedes Unternehmens besteht darin, Leistungen für ihre Kunden zu erbringen. Diese Leistungen werden durch Prozesse erbracht. Prozessmanagement bedeutet, dass sich die Unternehmung durch motivierte Mitarbeitende darauf systematisch und nachhaltig ausrichtet. Auf eine einfache Formel gebracht: Zufriedene Kunden und Spass an der Arbeit!

Die prozess- und kundenorientierte Sichtweise bildet die Basis des langfristigen Erfolgs. Damit in allen Bereichen eine verstärkte Prozess- und damit Kundenorientierung erreicht wird, wurde dieses Seminar mehrfach durchgeführt.

Neben dem systematischen Vermitteln der Methode und dem Einüben der Prozessentwicklungstechniken wird auch die Idee der Kundenorientierung umfassend eingeführt. Dazu werden verschiedene Video-Fallbeispiele reflektiert. Ein Höhepunkt bildet das wirkliche Erleben im Rahmen eines Prozess-spieles. Die Teilnehmenden simulieren eine Unternehmung, welche auf Kundenwünsche reagieren und Prozesse anpassen muss sowie genau gemessen wird. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse bleiben vielen eindrücklich in Erinnerung.



Wir sind überzeugt, damit kompetent, engagiert und zuverlässig einen wesentlichen Beitrag zum Prozessmanagement in der Rentenanstalt / Swisslife und ZKB / Zürcher Kantonalbank zu leisten.