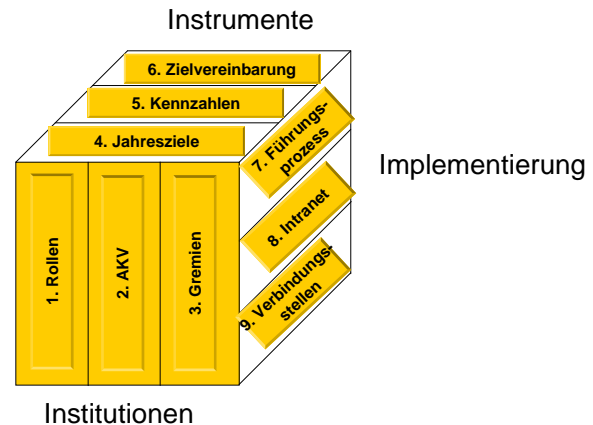


Konzept und Verifikation Prozessführung PostMail Bern

Idee – Worum geht es?

- Die Prozessentwicklung bei PostMail ist generell aufgebaut und wird in der Breite angewendet. Als nächster Schritt steht die Verankerung der Prozessführung an.
- Inhalt der 6-monatigen Beratung: Konzept und Einbettung der Prozessführung sowie die Verifikation anhand eines ausgewählten Bereiches.



„Herr Ronald Schnetzer hat ein umfassendes, aber auch praxisgerechtes Konzept für die Prozessführung ausgearbeitet. Auf dieser sehr guten Basis führt PostMail nun die Prozessführung in der Breite ein.“

Michel Aeberhard, Leiter Kompetenzzentrum Prozess- und Qualitätsmanagement PostMail

Inhalt Prozessführung

- Um PostMail zu einer nachhaltigen prozessorientierten Aufbauorganisation weiterzuentwickeln, werden definierte Prozess-Rollen und Prozessführungs-Instrumente sowie eine Integration in den Führungsprozess benötigt.
- Jeder Prozess hat einen Prozess-Verantwortlichen. Dieser entwickelt den Prozess mit einem temporären Prozess-Entwicklungsteam aus Fachexperten und stimmt diesen dann mit den Linien und einem prozessübergreifenden Prozess-Zirkel ab. Die effektive Prozessausführung bleibt in den Linien.

Resultat – Was wurde erreicht?

- Definierte Rollen:** Es gibt bei PostMail drei Prozess-Rollen: Prozess-Verantwortlicher, Prozess-Zirkel sowie das Prozess-Entwicklungsteam. Klar definierte Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen (AKV) für die Gestaltung, Implementierung und Ausführung sowie für die Weiterentwicklung der Prozesse zeigen auch das Zusammenspiel mit den Organisationseinheiten (OE) / Linien.
- Definierte Kennzahlen:** Aus den Jahreszielen werden Ziele für die Linie und den Prozess-Verantwortlichen konkretisiert. Die Ziele für die Linie leiten sich beispielsweise aus der KUZU (Kundenzufriedenheits-Umfrage) und Umsatzzielen ab. Der Prozess-Verantwortliche hat

Ziele, welche sich aus der PEZU (Personalzufriedenheits-Umfrage) ableitet.

- Definierter Führungsprozess:** Der Führungsprozess jeder OE umfasst zukünftig folgende 4 Teilprozesse: OE Planung vornehmen, OE operativ führen (für die Linien), OE-Prozesse entwickeln (für die Prozess-Verantwortliche), OE Controlling durchführen.
- Verifikation Prozessführung:** In der OE Verkauf PostMail wurde die Prozessführung erfolgreich verifiziert.

Lessons Learned:

Erst durch das Umsetzen der Prozessführung ist die Basis zum Leben des Prozessmanagements und einer Prozess-Kultur gelegt.