

consimo ist ein Dienstleistungszentrum im Sozialversicherungsbereich.

„Für unsere Kunden und Auftraggeber erbringen wir Dienstleistungen in den Bereichen AHV- Ausgleichskasse, Familienausgleichskasse, berufliche Vorsorge und Berufsbildung in der Schweiz.“

Einführung und Befähigung zu Achtsamem Prozessmanagement

Innerhalb von 1.5 Jahren wurden die 120 Mitarbeitenden befähigt, achtsames Prozessmanagement (aPM) selbständig und nachhaltig zu betreiben. Dies wurde durch die folgenden Phasen ermöglicht: Initialisierung mit Trainings sowie Definition der Vorgehensmethode, POC (Proof of Concept) für einen ausgewählten Hauptprozess, Strategieabgleich, Rollout in 3 Wellen jeweils mit 2-3 Hauptprozessen mit insgesamt 12 Hauptprozessen. Ronald Schnetzer hat dieses spannende Vorhaben mitinitialisiert und begleitet durch Coaching in allen Phasen, insbesondere auf der Unternehmensebene und bei der Umsetzung der Prozesskultur. Folgende Hauptergebnisse pro Hauptprozess wurden erzielt:



Prozesskultur: pro Bereich: 3 Tage aPM-Training (inkl. Prozessspiel), aPM-Selbsttest, Stakeholder-Analysen, Prozessmanagement-Handbuch und FAQ (Broschüre häufig gestellter Fragen), Kommunikationskonzept sowie bereichsspezifische Prozessgrundsätze und Mobilisierung der Mitarbeitenden, visuell durch die neue consimo-Familie und Umsetzung der Fish!-Philosophie (Eigene Einstellung wählen, präsent und achtsam sein, anderen eine Freude bereiten, Spass und spielerisch bei der Arbeit), sowie Abschlusstag und Meilensteinfier pro Welle.

Prozessführung: Initialisierung und erste Moderationen der Prozessrollen inkl. Prozessverantwortliche und Prozesszirkel sowie Mitarbeit auf unternehmensebene bei der Ableitung der strategischen Ziele gemäss BSC (Balanced Scorecard) auf die definierten Prozesse, Erarbeitung

des Prozessmanagement-Handbuch mit AKV (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortungen) und Anpassung der Stellenbeschreibungen.

Prozessentwicklung: Die Umsetzung erfolgte durch Zusammenarbeit mit einem weiteren Berater und dem BPM-Lebenszyklus mit den Phasen Prozessidentifikation, Ist-Erhebung, Analyse, Soll-Neugestaltung Implementierung und Überwachung sowie dem evaluierten Prozessmodellierungs-Tool Signavio nach dem BPMN-Notations-Standard.

Erfolgsfaktoren: Commitment Geschäftsleitung, Einbezug der Mitarbeitenden durch Befähigung aller 120 Mitarbeitenden inkl. 10 Trainings zu je 3 Tagen (gleicher Wissensstand, gleiche Sprache, gegenseitige Motivation, gleiches Vorgehen), Aufbau auf solider Basis, starker Einbezug der Prozesskultur (inkl. consimo-Familie, Fish!-Philosophie, Achtsamkeit und Selbsterkenntnis), Befähigung zur Nachhaltigkeit (Strategie & Prozesse, Rollen & Kennzahlen, Ausbildung & Kultur), konsequente Umsetzung.



Kundenfeedback

- „aPM ist eine langfristige Investition. Wir wissen nun, was ändern.“
- Schnell konnten mit diesem Verständnis Prozesse definiert und Verbesserungen eruiert werden.
- Die Teamentwicklung innert weniger Monaten war super. Wir haben neue Motivation durch den Einbezug der Mitarbeitenden. Wir durften mitmachen und schätzen dies sehr. Wir fühlen uns einbezogen.
- Die Erkenntnisse des riesigen Potentials mit richtiger Einstellung (alle machen mit, sich getrauen, eingebunden sein). Wir haben mehr Kompetenzen und es macht auch noch viel mehr Spass.
- Die neuen Rollen und Gremien bringen mehr Klarheit in die Zusammenarbeit und Weiterentwicklung.
- Dies ist der Start in einen kulturellen Wandel von der Kontroll- in eine Vertrauenskultur mit dem Dreiklang **Verbindlichkeit**, **Verantwortung** und **Vertrauen**.“

„Ronald Schnetzer hat uns kompetent, engagiert und zuverlässig unterstützt. Wie er Prozessmanagement, Selbsterkenntnis und Achtsamkeit zusammenbringt ist einzigartig. Er hat uns damit einen grossen Schritt zu unserer Vision zum Kompetenzzentrum im erweiterten Sozialversicherungsbereich weitergebracht. Vielen herzlichen Dank.“

Emanuel Rodriguez, Projektleiter Prozessmanagement und Geschäftsleitungsmitglied consimo

„Wir hätten und haben Achtsamkeit und Selbsterkenntnis in unseren Führungsgrundsätzen. Nun hat uns Ronald Schnetzer einen innovativen Weg gezeigt, wie wir das bei uns effektiv und nachhaltig umsetzen können. Achtsames Prozessmanagement wird bei uns fest verankert und nicht nur die Organisation weiterbringen, sondern auch bei den Mitarbeitenden einen positiven, motivierenden Eindruck hinterlassen.“

Peter Zimmermann, CEO consimo