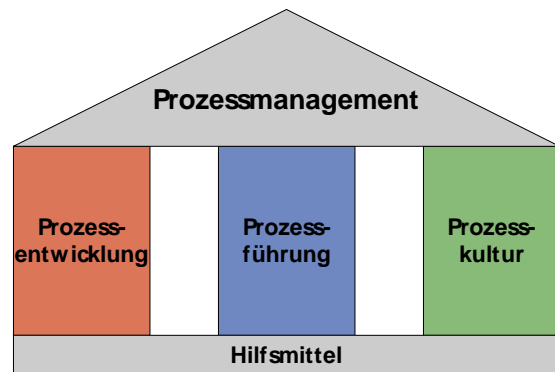


## Aufbau Kompetenzzentrum Prozess- und Qualitätsmanagement bei PostMail Bern

### Idee – Worum geht es?

- PostMail richtet sich mit einer prozessorientierten Aufbauorganisation auf den Markt aus und hat dazu unter anderem ein Kompetenzzentrum für den Aufbau und die Einführung des Prozessmanagements geschaffen.
- Inhalt der Beratung des 18-monatigen Einsatzes von R. Schnetzer war die Unterstützung des Kompetenzzentrums im Aufbau des Prozessmanagements (Methodik, Konventionen, Instrumente) und Mithilfe bei der Umsetzung des Prozessmanagements.

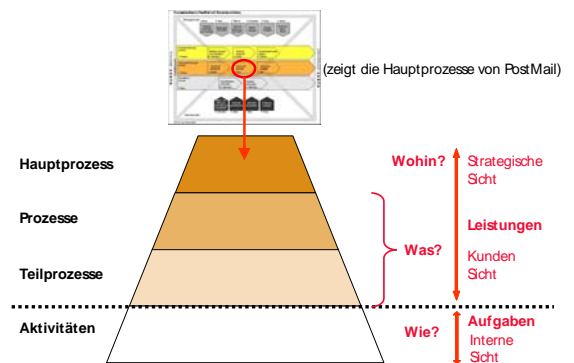


„Herr Ronald Schnetzer hat uns mit seinen umfassenden Kenntnissen und seiner langjährigen Erfahrungen erfolgreich unterstützt, ein durchgängiges Prozessmanagement aufzubauen. Mit seinen ganzheitlichen Ansätzen im Thema Prozessmanagement hat er massgeblich dazu beigetragen, dass PostMail heute das Prozessmanagement systematisch in der Breite anwenden und umsetzen kann. Herr Schnetzer war mir persönlich eine grosse Hilfe bei der Schulung und Befähigung der Mitarbeiter für das Thema Prozessmanagement.“

Michel Aeberhard, Leiter Kompetenzzentrum Prozess- und Qualitätsmanagement PostMail

### Inhalt Prozessmanagement

- **Prozessentwicklung:** Prozesse definieren und beschreiben → Prozessmodelle
- **Prozessführung:** Prozesse führen und messen → Rollen, Kennzahlen und Instrumente
- **Prozesskultur:** Prozesse umsetzen und leben
- **Hilfsmittel:** Prozessmanagement unterstützen → Vorlagen, Checklisten und Modellierungstool



### Resultat – Was wurde erreicht?

- **Beratung** bei der systematischen Erarbeitung der Konventionen zu den Arbeitsmitteln wie Idee, Methode, und Modellierungstool inkl. Vorgehensmethode, Checklisten und Vorlagen
- **Coaching** bei der Einführung und beim Aufbau des neuen Teams sowie bei der Umsetzung des Prozessmanagements
- **Mitarbeit** als Workshop-Moderator, Reviewer und Prozessentwickler in verschiedenen Bereichen wie Personal, Verkauf und Führung

### Lessons Learned:

Die erfolgreiche Umsetzung des umfassenden Prozessmanagements wurde wesentlich durch den gezielten Aufbau eines **Kompetenzzentrums** sowie dem Bereitstellen von methodischen und technischen Hilfsmitteln beschleunigt!

Die transparente **Vorgehensweise** über verschiedene Ebenen vereinfachte nicht nur das Entwickeln der Prozesse sondern auch die Kommunikation zwischen beteiligten Personen und Gremien.