Agil zum Ziel: Die Entwicklung einer Toolbox zur Intensivierung der Partnerbetreuung

Veröffentlicht am 15. Januar 2024

Tags: Erfolgsgeschichten, Handel, Transport und Logistik, Innovation, Projektmanagement, Organisational Change Management

Seit 2005 können Postgeschäfte auch in ausgewählten Lebensmittelgeschäften, Bäckereien oder anderen Dienstleistern, sogenannten Filialen mit Partner, erledigt werden. Die Filialen mit Partner mit rund 1’250 Zugangspunkten sind Teil des konsolidierten Postnetzes und wurden in der vergangenen Strategieperiode stark ausgebaut.

Das Partnernetz hat seither starke Veränderungen erfahren. Entsprechend wichtig ist es, die Strukturen zu festigen und eine konsistente, kontinuierliche und professionelle Betreuung der Partner im Netz sicherzustellen.

Die Betreuung der Partnerfilialen wird über die Fachorganisation «Betreuung Partnerformate» sichergestellt, welche verschiedene Betreuungsaufgaben wahrnimmt und aus Postmitarbeitenden besteht. Diese Postmitarbeitenden verantworten die Kontaktpflege der ihnen zugewiesenen Partnern und sind gleichzeitig in einer nahegelegenen, für den Partner leicht zu erreichenden Postfiliale tätig.

Die Post möchte die Betreuungsorganisation in ihrer Betreuungsaufgabe künftig noch stärker unterstützen und hat hierzu das Projekt «Partnerbindung und -kommunikation» initiiert.

Projekt «Partnerbindung und -kommunikation»

Das Vorhaben startete im Jahr 2022 und wurde per Ende 2023 abgeschlossen. Im Rahmen des Projekts wurden verschiedene Methoden und Instrumente zur Partnerbindung und -kommunikation geprüft, konzipiert und umgesetzt.

Ziel war es, die Partner stärker in die Postwelt zu integrieren und die Zusammenarbeit der beiden Parteien zu intensivieren. Durch eine effiziente, zielgerichtete und zeitgerechte Informationsweitergabe im Partnernetzwerk konnten zudem die Kommunikation und Betreuung verbessert werden.

Durch die Steigerung der Partnerzufriedenheit wurden die Partner schliesslich zu Botschaftern der Post, was sich positiv auf die Servicequalität und damit auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden in den Partnerfilialen ausgewirkt hat.

Im Zuge der Initialisierung wurde die Ist-Situation ganzheitlich und aus verschiedenen Perspektiven analysiert, um daraus Handlungsfelder zu identifizieren, relevante Massnahmen abzuleiten und zu priorisieren.

Rolle der APP im Projekt

Die APP Unternehmensberatung AG nahm im Projekt der Post die Projektleitung und Führung der Partnerbindung und -kommunikation wahr. So waren wir zuständig für die Situationsanalyse und der daraus folgenden Identifikation relevanter Massnahmen.

Zudem haben wir insbesondere den Lead bei den konzeptionellen, organisatorischen wie auch operativen Tätigkeiten bei der Initiierung sowie Ausarbeitung der einzelnen Massnahmen übernommen. Bei einer dieser initiierten Massnahmen handelt es sich um die Erarbeitung einer Toolbox für die Betreuungsorganisation.

Toolbox für Betreuende

Mit kleinen Gesten der Wertschätzung kann in der Beziehung zum Partner ein grosser Effekt erzielt werden. In diesem Sinne hat das Projektteam eine Toolbox erarbeitet, welche eine Sammlung verschiedener Wertschätzungsmassnahmen umfasst.

Bei der Toolbox handelt es sich um eine digitale Plattform, welche der Betreuungsorganisation eine Auswahl an Massnahmen zur Inspiration bereitstellt. In regelmässigen Abständen wird die Toolbox mit neuen Ideen bestückt und basierend auf dem Feedback von den Nutzenden überarbeitet.

Einige Betreuer gehen jetzt bereits mit positivem Beispiel voran und organisieren regelmässig Dankes-Events oder bringen ihren Partnern kleine Geschenke vorbei. Die Toolbox soll dies verstärken, indem sie die gesamte Betreuungsorganisation motiviert wird, um einen positiven Beitrag zur Partnerbindung zu leisten.

Die digitale Plattform ermöglicht die Interaktion mit der Betreuungsorganisation, indem jederzeit Feedback entgegengenommen, Massnahmen kommentiert oder gelikt und Erlebnisse geteilt werden können.

Mit dieser Inspirationsquelle wird die Betreuungsorganisation auf die Relevanz der Partnerbetreuung noch stärker sensibilisiert. Die Betreuenden sind nicht nur in der Wahl der Massnahme vollkommen frei, sondern können auch aktiv werden und eigene Ideen einbringen.

Herausforderungen

Die Vielfalt der Partnerfilialen stellte das Projektteam vor einige Herausforderungen. Einerseits war es herausfordernd, die Lösung so zu entwerfen, dass sie den verschiedenen Anforderungen aller Betreuer und Partner schweizweit gerecht werden konnte.

Dies umso mehr, als sich deren Interessen, Arbeitsweisen und die Wahrnehmung der Betreuungsaufgabe teilweise recht stark unterschieden und die Partner je nach Standort und Betreuer eine unterschiedliche Betreuung erfuhren. Andererseits wurde das Ziel verfolgt, die Lösung als ein niederschwelliges Angebot zu erarbeiten.

Die Nutzung der Toolbox sollte auf freiwilliger Basis erfolgen. Hinzu kam, dass mit dem Projekt Partnerbindung und -kommunikation mehrere Massnahmen gleichzeitig bearbeitet und eingeführt wurden, was die Belastung der Betreuer noch weiter verstärkte.

Schliesslich darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass - auch wenn die Partnerbetreuung an sich ein wichtiges Thema ist - es sich nicht um die Haupttätigkeit der Postmitarbeitenden handelt.

Vorgehen und Erfolgsfaktoren

Wie das Projekt zeigte, haben speziell folgende Erfolgsfaktoren zur gelungenen Einführung der Toolbox geführt:

Agile Vorgehensweise

Die Post-eigene agile Projektmethode «Post Agile Methodology» (PAM), welche an SCRUM angelehnt ist, förderte den regelmässigen Austausch im Team und ermöglichte die schrittweise Erarbeitung der Massnahmen.

Damit blieb das Team bis zum Schluss flexibel und konnte sich den sich ändernden Anforderungen und Gegebenheiten anpassen. Darüber hinaus konnten die Ergebnisse, aber auch die Zusammenarbeit im Team kontinuierlich verbessert und das Risiko von Fehlern oder Problemen minimiert werden.

Durchführung eines Piloten

In einem Zeitraum von drei Monaten wurde ein Prototyp der Toolbox von verschiedenen Pilotteilnehmenden getestet, um daraus relevante Erkenntnisse zu gewinnen und die Toolbox weiterzuentwickeln.

Auf diese Weise wurden die Benutzerfreundlichkeit der Lösung und die Umsetzbarkeit der Massnahmen überprüft sowie Optimierungspotenziale identifiziert, bevor die Lösung flächendeckend eingeführt wurde. Das positive Feedback aus dem Piloten half darüber hinaus, die für den Projekterfolg relevanten Personen und Gremien von der Lösung zu überzeugen.

Frühzeitiger Einbezug von Entscheidungsträgern und Gremien

Das Stakeholder-Management bereits früh zu planen und kontinuierlich zu pflegen, erwies sich als sehr hilfreich im Projekt, da auf diese Weise die Relevanz des Themas von mehreren Personen innerhalb der Organisation getragen und verbreitet werden konnte.

So hat beispielsweise die Haltung der Führungspersonen in indirekter Weise Einfluss auf die spätere Einstellung der Betreuer gegenüber der Toolbox. Gremien frühzeitig auch in der Erarbeitung von Lösungsvarianten einzubeziehen, stärkte darüber hinaus ihr Commitment.

Synergien unter den einzelnen Massnahmen nutzen

Aufgrund der unterschiedlichen Massnahmen gab es im Rahmen des Projektes mehrere Pilotbetriebe und Einführungen. Diese mussten zwar inhaltlich mehr oder weniger isoliert bearbeitet werden, es hat sich aber bewährt, sie aufeinander abzustimmen, um die Organisation zu entlasten.

Dadurch konnten vermehrt Synergien genutzt werden und der zusätzliche Arbeitsaufwand der Beteiligten konnte reduziert werden.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Projekt erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.