



Erfolgsrezept Change Management: Neues Tool bei der Post

Veröffentlicht am 9. Januar 2024

Ihre Ansprechperson(en): Geraldine Schwarzenbach

Tags: Erfolgsgeschichten, Banken und Versicherungen, Handel, Transport und Logistik, Organisational Change Management, Business Analyse und Requirements Engineering, Projektmanagement, Prozessoptimierung und -management

Die Schweizerische Post, als wichtigster Akteur in der Grundversorgung beim Schweizer Zahlungsverkehr, sah sich dem komplexen Vorhaben gegenüber, ihr bisheriges, in die Jahre gekommenes Tool zur Geldverarbeitung in den Poststellen durch das neue Cash Management System CCO abzulösen und dieses nahtlos in allen 800 Filialen einzuführen.

Um die Komplexität dieses Projekts zu meistern, entschied sich die Schweizerische Post, externe Unterstützung durch die APP Unternehmensberatung AG in Anspruch zu nehmen.

Die Herausforderungen

Die Herausforderungen im Projekt waren vielseitig. Bei der Einführung des neuen Tools CCO waren eine grosse Anzahl Stakeholder involviert und viele Interessen mussten berücksichtigt werden. Da vom Erfolg des Projekts indirekt die Grundversorgung des Zahlungsverkehrs abhing, war allen Beteiligten die Wichtigkeit eines strukturierten Rollouts des neuen Tools bewusst. Neben den technischen Herausforderungen, die bei der Weiterentwicklung der Standardlösung CCO auftraten, erkannten wir eine weitere zentrale Herausforderung: Die Postmitarbeitenden in den 800 Filialen sollten möglichst in den Veränderungsprozess miteinbezogen werden, den das neue Tool CCO mit sich brachte. Es musste sichergestellt werden, dass die neuen Prozesse und Technologien von den Endanwender:innen akzeptiert und verstanden werden. Dies erforderte eine sorgfältige Planung und eine klare Kommunikation, sowohl innerhalb des Projektteams als auch gegenüber den Mitarbeitenden in den Poststellen.



Klares Vorgehen dank APP Change Modell

Die hohe Akzeptanz der Mitarbeitenden war für den Erfolg dieses Projektes unabdingbar. Um diese zu gewährleisten, haben wir eine zentrale Rolle im Projekt eingenommen und damit den reibungslosen Verlauf des Change-Prozesses sichergestellt. Dabei konnten wir auf das [APP Change Modell](#) zurückgreifen, welches wir bereits mehrfach erfolgreich angewendet haben. Welche zentralen Schritte und Massnahmen wir beim Vorhaben für die Schweizerische Post ergriffen haben, erfahren Sie hier:

Klare Kommunikation

Ein reibungsloser Informationsfluss innerhalb des Projektteams und nach aussen wurde geplant und implementiert, sodass alle Beteiligten jederzeit auf dem gleichen Wissensstand waren.

Identifizierung und Management von Risiken

Während der gesamten Projektlaufzeit wurde ein umfassendes Risikomanagement betrieben, um mögliche Hindernisse frühzeitig zu erkennen und zu bewältigen.

Vertretung der Interessen des Filialnetzes

Wir spielten eine Schlüsselrolle bei der Vermittlung zwischen dem Filialnetz und dem Projektteam von PostFinance, sodass die Anforderungen und Bedürfnisse der Endanwender:innen in den Filialen stets einfließen konnten.

Fachtests und Testmanagement

Durch gut koordinierte und umfangreiche Fachtests sowie klar dokumentierte Testergebnisse konnte sichergestellt werden, dass das neue Tool fehlerfrei funktionierte.

Change Management Workshops



Es wurden mehrere Workshops durchgeführt, um ein umfassendes Einführungskonzept zu erarbeiten, in dem diverse Einführungsmassnahmen und die Rollout-Tranchen erstellt wurden.

Begleitung der Endanwender:innen

Die Entwicklung von kontinuierlichen Massnahmen zur Begleitung der Mitarbeitenden in den Postfilialen, einschliesslich Telefonbefragungen, Filialbesuche und Sensibilisierungsmeetings hat bei den Anwender:innen zu einer hohen Akzeptanz geführt.

Schulung und Befähigung

Um die Endanwender:innen optimal zu unterstützen, wurden verschiedene Schulungsunterlagen und Erklärvideos entwickelt, die während des Projektverlaufs kontinuierlich verbessert wurden. Dank dieser Tätigkeiten konnten die Mitarbeitenden die Veränderungen erfolgreich umsetzen.

Pilotprojekte und Feedback

Um die Anwendung des Tools sowie das Einführungsvorgehen iterativ zu optimieren, wurden im Laufe des Projekts drei produktive Pilote in den Poststellen durchgeführt. Die Rückmeldungen der Mitarbeitenden wurden jeweils systematisch erfasst und in die Entwicklung sowie weitere Planung einbezogen.

Projektmanagement und Fortschrittstracking

Die wöchentlichen Projektmeetings und das sorgfältige Tracking der Projektaufgaben und Pendenzen sicherten den erfolgreichen Fortschritt des Projekts.

Erfolgreicher Rollout

Durch unsere gezielten Change-Massnahmen und die enge Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Post wurde der Rollout des neuen Cash Management Systems CCO in den Postfilialen ein Erfolg. Die Veränderungen und das neue Tool wurden durch die Mitarbeitenden in den rund 800 Postfilialen sehr gut aufgenommen. Das Projekt zeigt eindrücklich auf, wie eine ganzheitliche Change Management-Strategie und eine kundenorientierte Herangehensweise zu einer erfolgreichen Einführung und einer hohen Akzeptanz der Mitarbeitenden führen können.

« Durch die effiziente, hilfsbereite und qualitativ hochstehende Arbeitsweise der APP-Beratenden konnte die schweizweite Einführung des Cash Management



Systems CCO erfolgreich geplant und umgesetzt werden. Gezielte Change Management Massnahmen, wie etwa zielgruppengerechtes Informieren und Sensibilisieren der Anwender:innen, sorgten für eine hohe Akzeptanz gegenüber des neuen Cash Management Systems. Mittels Durchführung mehrerer Piloten und systematischem Erheben und Auswerten von Rückmeldungen konnte das Einführungsvorgehen inkl. entsprechender Massnahmen zudem über die Rollout Tranchen hinweg iterativ optimiert werden. Die Zusammenarbeit war jederzeit zielorientiert, konstruktiv kritisch und partnerschaftlich. »

Urs Aregger

Leiter Prozess Engineering, Die Schweizerische Post AG

Möchten Sie mehr zum Thema Change Begleitung der APP erfahren oder wissen, wie die APP Sie konkret in Ihrem Veränderungsvorhaben oder in Ihrem digitalen Transformationsprojekt unterstützen kann? Zögern Sie nicht, uns per Telefon unter 058 320 30 00, per E-Mail unter office@app.ch oder mittels des untenstehenden Formulars zu kontaktieren. Unsere Expertinnen und Experten freuen sich auf Ihre Anfrage.