

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology
Herausgeber: Swisscom
Band: 74 (1996)
Heft: 4

Artikel: Prozessengineering und Unternehmenskultur
Autor: Hunn, Heinz
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-876756>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 26.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

PROZESSENGINEERING UND UNTERNEHMENSKULTUR

Das im Februar 1995 offiziell gestartete Projekt Qualitätsmanagement baut auf zwei hauptsächlichen Säulen auf, der Prozessstruktur und der Bildung einer neuen Unternehmenskultur. Interdisziplinäre Teams aus Mitgliedern des oberen Kaders definierten bis Ende 1995 die in einem Prozessnetzwerk aufgezeichneten Geschäftsprozesse. Dabei wurden auch erste Voraussetzungen zu einer neuen, auf die veränderte Situation der Telecom PTT zugeschnittene Unternehmenskultur definiert.

Mitte Februar 1995 erfolgte der offizielle Start zum Aufbau eines umfassenden Qualitätsmanagements in der Telecom PTT. Das damals genehmigte Konzept zeigte einen Weg

HEINZ HUNN, BERN

auf, der sich im wesentlichen auf die beiden Elemente Prozessstruktur und Unternehmenskultur abstützt. Mittlerweile ist bereits ein Jahr vergangen, in dem vor allem die Definition der Unternehmensprozesse (Prozess-

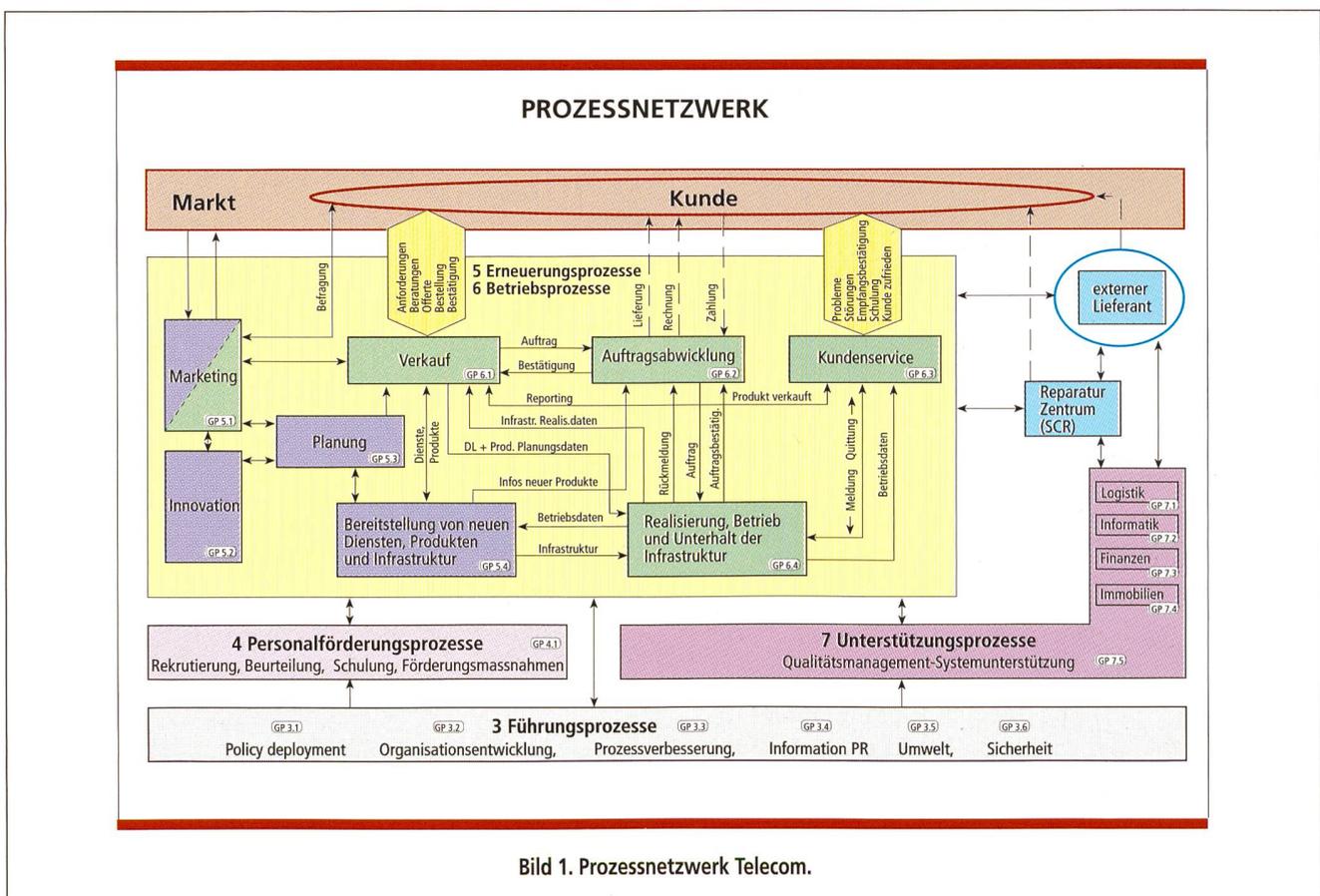


Bild 1. Prozessnetzwerk Telecom.

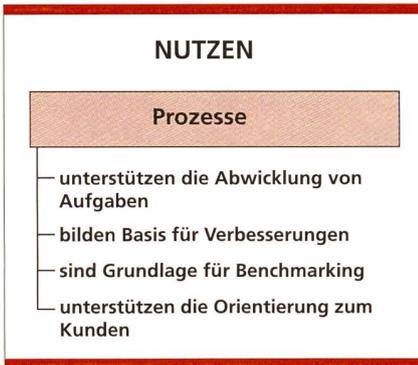


Bild 4. Nutzen Prozesse.

wortlichkeiten vor. Zusätzlich wird hier auf Hilfsmittel wie Informatik, Checklisten und Formulare verwiesen. Bereits sind etwa 40 wiederum interdisziplinäre Arbeitsteams dabei, die Arbeitsprozesse zu beschreiben und damit die vorgesehenen Verbesserungen weiter anzusteuern. Grosse Bedeutung wird den Hilfsmitteln zugeordnet, denn damit wird Qualitätsmanagement in die Abwicklung der täglichen Arbeit überführt und kann dort seine positive Wirkung entfalten. Sind diese Arbeitsprozesse festgehalten, folgt deren praktische Anwendung, welche mit einer intensiven Schulung

und mit einer grossen Zahl von Audits begleitet wird. Die momentan zusammen mit dem Personalbereich vorbereitete Schulung verfolgt das Ziel, eine neue, auf die zukünftige Liberalisierung zugeschnittene Unternehmenskultur einzuleiten. Geplant sind mindestens zwei Tage Schulung für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter. Nach der Umsetzung und praktischen Anwendung der Prozesse sind die Vorbereitungen für eine Zertifizierung geplant. Natürlich ist die Zertifizierung nicht das Ziel, sondern nur eine Etappe auf dem Weg zu einem umfassenden Qualitätsmanagement, eingesetzt und gesteuert als Führungsinstrument. Vielmehr gilt es die dauernde Messung und Verbesserung der Zufriedenheit der Telecom-PTT-Kunden, der Qualifikation und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie das Optimieren der Wirtschaftlichkeit anzustreben (Bild 4).

Unternehmenskultur

Die Ausrichtung auf Prozesse birgt eine ganze Reihe von Chancen in sich, wie die Vereinfachung der Arbeiten

oder indem damit die Voraussetzungen für Verbesserung erschaffen werden. Auch helfen Prozesse mit, eine deutliche Ausrichtung auf interne wie externe Kunden zu erreichen. Die nachhaltige Sicherstellung all dieser Möglichkeiten bedingt allerdings eine neue Unternehmenskultur. Eine klare und verständliche Ausrichtung des Unternehmens und gemeinsam gelebte Werte geben der Telecom PTT



Bild 6. «ubuntu».

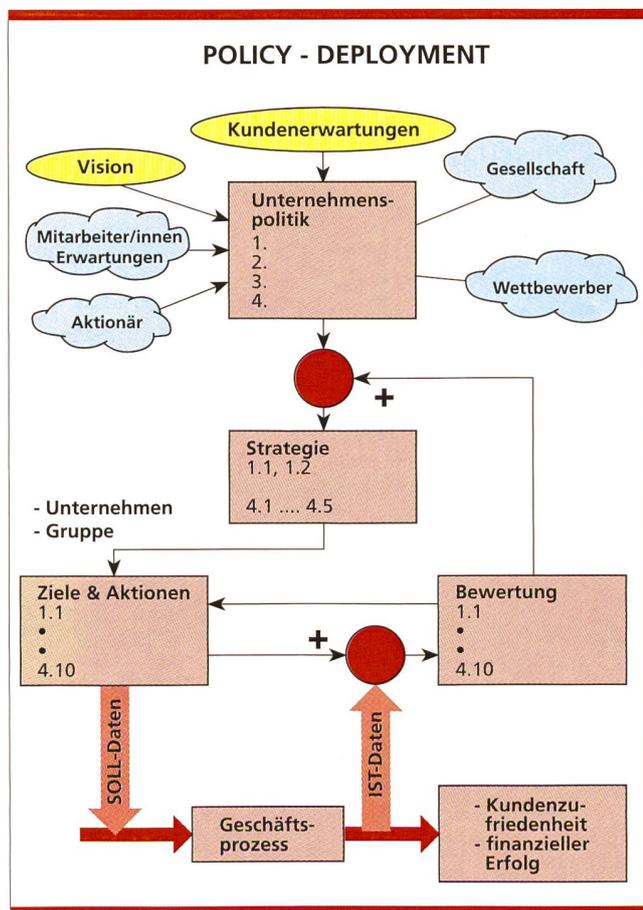


Bild 5. Policy Deployment.

die Kraft, die zukünftigen Veränderungen erfolgreich zu meistern. Die Orientierung des Unternehmens wurde in einer neuen Unternehmenspolitik, die in Form einer Vision und einer Mission dargestellt ist, festgehalten:

Vision

Die Telecom PTT: führendes und sozialverantwortliches Telekommunikationsunternehmen in der Schweiz – stark und erfolgreich auch auf internationaler Ebene.

Mission/Unternehmensziele

- Die Telecom PTT
- schafft Mehrwert für die Kunden
 - fördert und motiviert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und steigert ihr Wohlbefinden am Arbeitsplatz
 - steigert den Unternehmenswert und schafft dadurch Mehrwerte für die Aktionäre

Eine neue Orientierung erzielt allerdings nur dann die gewünschte Wir-

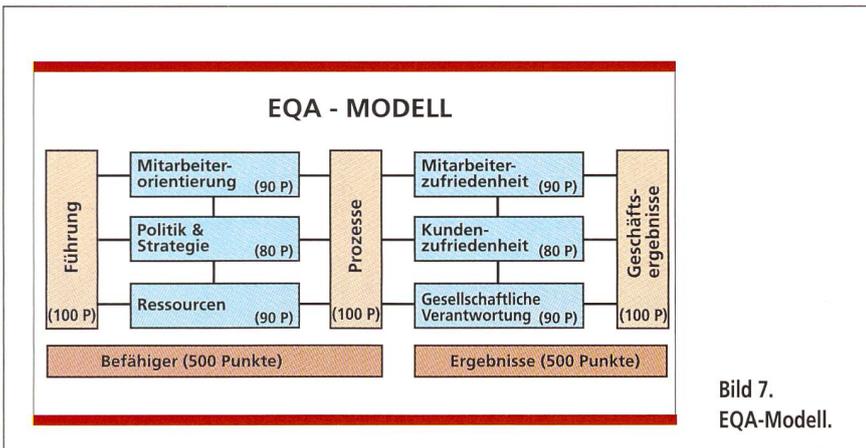


Bild 7.
EQA-Modell.

kung, wenn sie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennbar verwirklicht wird. Neben einer kommunikativen Form, die vor allem durch die Vorbildfunktion aller Vorgesetzten lebt, ist dazu auch eine instrumentale Umsetzung zu verwirklichen. In einem Führungsprozess (Bild 5) – «policy deployment» – wurden dazu die Voraussetzungen geschaffen. Durch diesen Prozess wird sichergestellt, dass die Aussagen der Unternehmenspolitik Basis für die strategischen Programme und danach für die jährlichen Zielvereinbarungen darstellen. Der Erfolg des Unternehmens wird, die Aussagen der Politik berücksichtigend, in Form einer «balanced scorecard» dargestellt und bewertet. Damit wird eine ausgewogene Berücksichtigung der Bedürfnisse aller wichtigen Anspruchsgruppen am Unternehmen erreicht.

Zur kommunikativen Verwirklichung der neuen Ausrichtung sind erste Schritte realisiert. So werden in einzelnen Organisationseinheiten die wichtigsten Ziele der Mission als Struktur der Führungsbesprechung verwendet. Es werden also Informationen zum Thema Kundenorientierung, Personalförderung und Wirtschaftlichkeit ausgetauscht und entsprechend auch Entscheide gefällt. Solche kleine Massnahmen steigern das Bewusstsein zu den wesentlichen Aussagen der Unternehmenspolitik und tragen zu einer stärkeren Orientierung für das Personal bei. Zur Verbesserung der Kommunikation wird in einzelnen Organisationseinheiten ein Informationscontrolling geführt. Einen wesentlichen Schritt zu einer kundenorientierten Unternehmenskultur wurde mit der Einführung eines neuen Prozesses zur Behandlung von Kundenbeanstandungen einge-

leitet. Es gilt dabei, nebst der Zufriedenstellung der Kunden, die Chance zur Verbesserung zu nutzen. Jeder Kunde hilft mit seiner Beanstandung mit, Lücken in oder Unzulänglichkeiten mit Dienstleistungen zu erkennen. Damit erhält die Telecom PTT



Heinz Hunn, El.-Ing. HTL, ist Geschäftsleitungsmitglied und Projektleiter bei Qualicon in Kirchberg. Seit 1. November 1994 ist er Qualitätsbeauftragter der Geschäftsleitung der Telecom PTT und Projektleiter für die Einführung des Qualitätsmanagements. Er absolvierte Weiterbildungsstudien in Unternehmensführung am Institut für Gewerbliche Wirtschaft IGW an der Hochschule St. Gallen. Zudem ist er als Kursleiter bei SAQ und IGW tätig. Heinz Hunn ist lizenziertes EFQM-Assessor-Trainer.

eine wichtige Information zur Optimierung ihrer Prozesse.

Ihre volle Entfaltung erreicht eine starke Unternehmenskultur dann, wenn die festgelegten Ziele und Werte in der Einstellung und im Verhalten jedes Mitarbeiters und jeder Mitarbeiterin zu erkennen sind. Für die Kundenorientierung, den wichtigsten Wert der Unternehmenskultur, verwendet die Telecom PTT ein Symbol in Form des Wortes «ubuntu». Dieses stammt aus der schwarzen Kultur Südafrikas und kann in seiner tiefgründigen Bedeutung für den angestrebten Zweck kaum überboten werden (Bild 6).

Mit den ersten Schritten einer neuen Orientierung, dem «policy deployment», den definierten Geschäftsprozessen, der kommenden Schulung, den Ansätzen im Bereich der Kommunikation und der in Vorbereitung stehenden Schulung, ist ein Veränderungsprozess in Gang gesetzt. Viel Kraft, Konsistenz und vorbildliches Verhalten der Führungskräfte wird benötigt, um die zaghaften Ansätze zum Erfolg für die Telecom PTT in einem sich verändernden Umfeld auszunutzen.

Damit die Bildung einer starken Unternehmenskultur eine Struktur erhält, werden die Telecom PTT das «Business-excellence»-Modell der EFQM (Bild 7) nutzen und mit «selfassessment» und entsprechenden Massnahmen auch zu diesem Thema einen Prozess der dauernden Verbesserung einleiten. 3

SUMMARY

Quality management at Telecom PTT

The quality management project officially started in February 1995 is based on two main concepts: the process structure and the development of a new corporate culture. By the end of 1995 interdisciplinary teams comprising members of the executive management had defined the business processes and recorded them in a process network. Basic preconditions for a new corporate culture tailored to the changed situation of Telecom PTT were also defined. Through these first reorientation steps, the 'policy deployment', the defined business processes, the incipient solutions in communications, and the planned training, a process of change has been initiated. Much vigour, consistency and exemplary behaviour will be required to turn these cautious steps into success in Telecom PTT's changing environment.