

IKM Update

Post it! Die Kunst der Kommunikationslogistik bei der Schweizerischen Post



Luzern, 17. November 2020
18.00 bis 20.00 Uhr

FH Zentralschweiz

Programm IKM Update

17. November 2020

17.45 Vorprogramm als Warmup – Zusatz-Angebot: optional

Kennenlernen und Austausch in Breakout-Sessions

18.00 Begrüssung

Dr. Constanze Jecker, Leiterin CAS Internal and Change Communication am IKM, HSLU

18.05 Impulsreferat – Elsbeth Hess

Wie die Post tickt und klickt: Integrierte Kommunikation beim gelben Riesen

18.25 Fragen und Erfahrungsaustausch → Plan: Breakout Sessions

18.40 Pause

18.55 Impulsreferat – Elsbeth Hess

Deep Dive: Mitarbeiterkommunikation in der Transformation zur „Post von morgen“

19.30 Fragen und Erfahrungsaustausch → Plan: Breakout Sessions

19.55 Abschluss – Dr. Constanze Jecker

→ optionales Zusatz-Angebot von 20.00–20.20 Uhr: Antworten auf offene Fragen

Referentin

Elsbeth Hess

Leiterin Geschäftspartner-Team
für den Bereich Personal
bei der Schweizerischen Post



Elsbeth Hess arbeitet seit rund vier Jahren für den Konzern Post, zuerst als Leiterin interne Kommunikation, heute als Leiterin des Geschäftspartner-Teams für den Bereich Personal. Zuvor war sie während mehreren Jahren als Leiterin interne Kommunikation und Redaktion für die Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft SRG SSR tätig. Vor ihrem Engagement bei der SRG SSR arbeitete sie in diversen Funktionen und Branchen, unter anderem als Projektleiterin für Marketing- und Unternehmenskommunikation in der Finanzinformatik. Elsbeth Hess hat an der Universität Bern Germanistik und Soziologie studiert und verschiedene Weiterbildungen absolviert, unter anderem in den Bereichen Corporate Communication Management und Leadership.

Folie 3, 25.11.2020

CAS Internal and Change Communication 15

Start 22. Januar 2021

Ziele

- ① Sie reflektieren, warum eine strategisch konzipierte und dialogorientierte Kommunikation in der agilen Arbeitswelt 4.0 unentbehrlich ist.
- ② Sie verstehen, wie sich interne Instrumente in der digitalen Transformation effizient nutzen und adressatengerecht einsetzen lassen.
- ③ Sie sind in der Lage, den Mitarbeitenden auch in Change-Prozessen Orientierung zu geben.

Infos www.hslu.ch/icc

Fragen Gerne an Melanie Tessarolo (melanie.tessarolo@hslu.ch)
oder
Dr. Constanze Jecker (constanze.jecker@hslu.ch)



Folie 4, 25.11.2020



IKM Update: Post it!

Die Kunst der Kommunikationslogistik bei der Schweizerischen Post

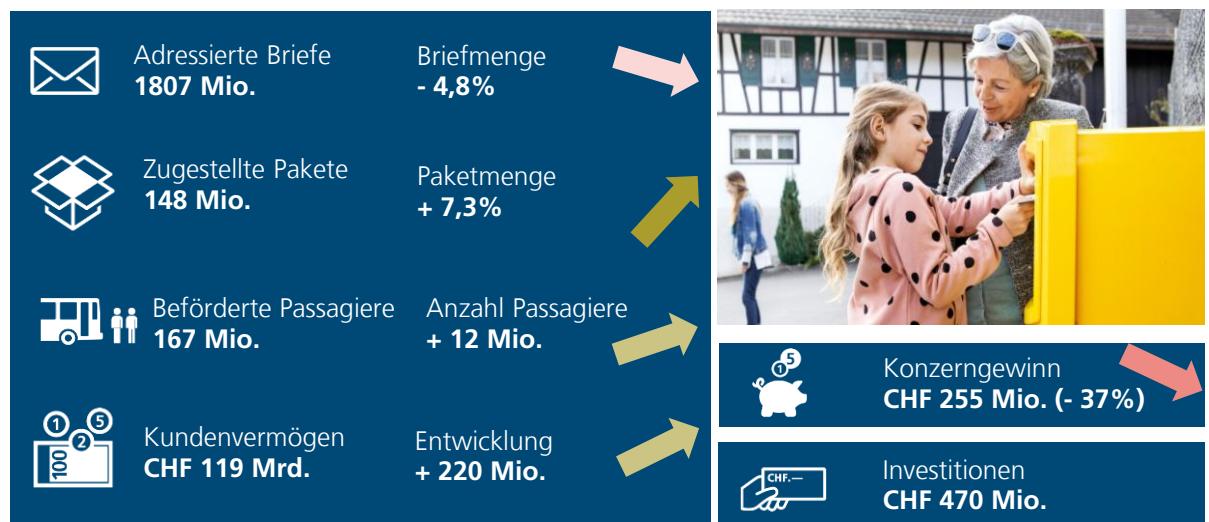
Handout zum Inputreferat vom 17. November 2020

Elsbeth Hess | Leiterin Geschäftspartner Kommunikation | Personal Post |



Die Schweizerische Post

Facts & Figures



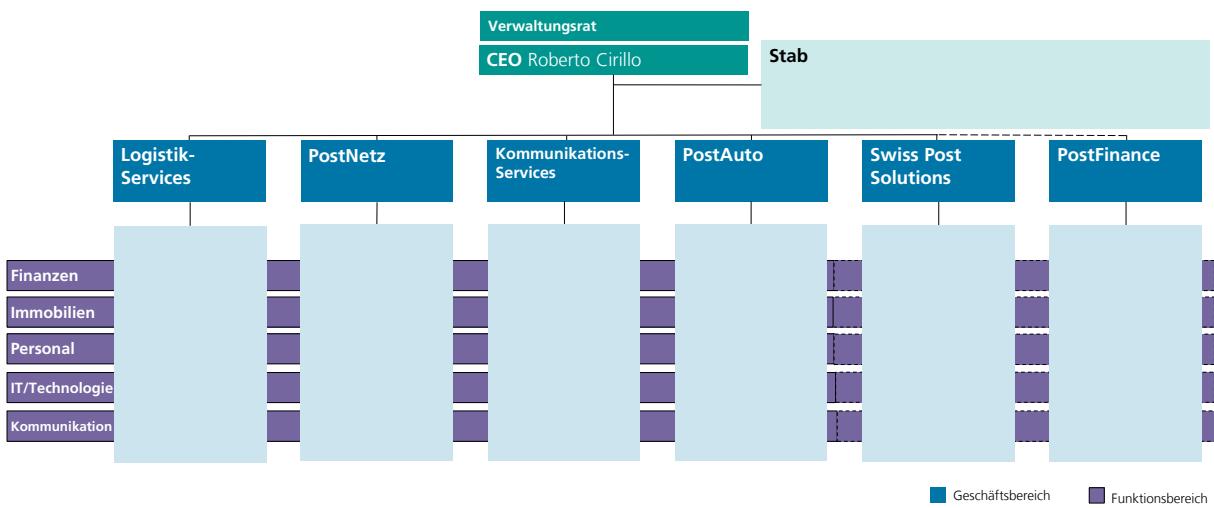
Mitarbeitende

Rund 56'000 Mitarbeitende in rund 100 Berufen



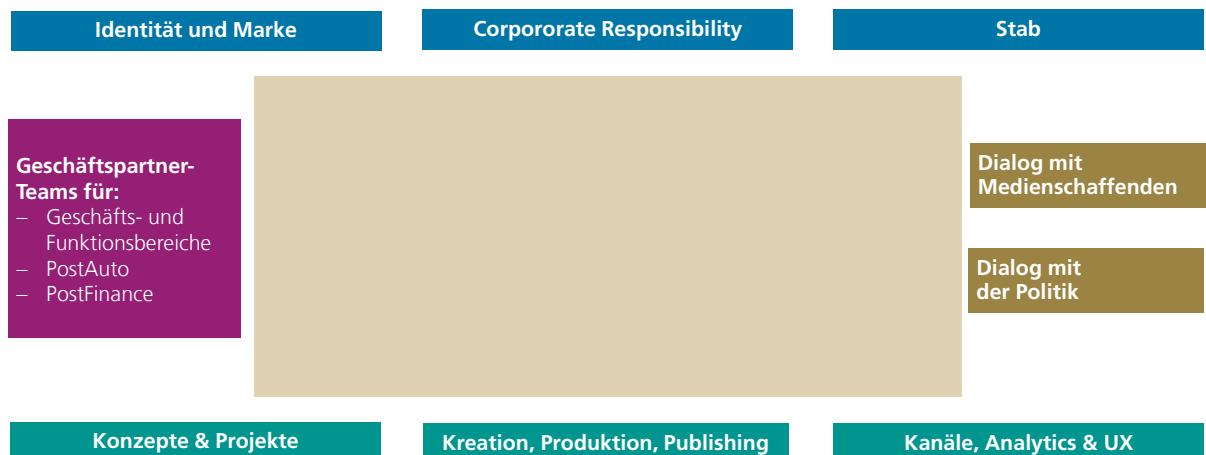
Organisation der Post von morgen

ab 1. Januar 2021



Zusammenarbeit am «Kommunikationstisch»

Geschäftspartner an der Schnittstelle zu den Bereichen

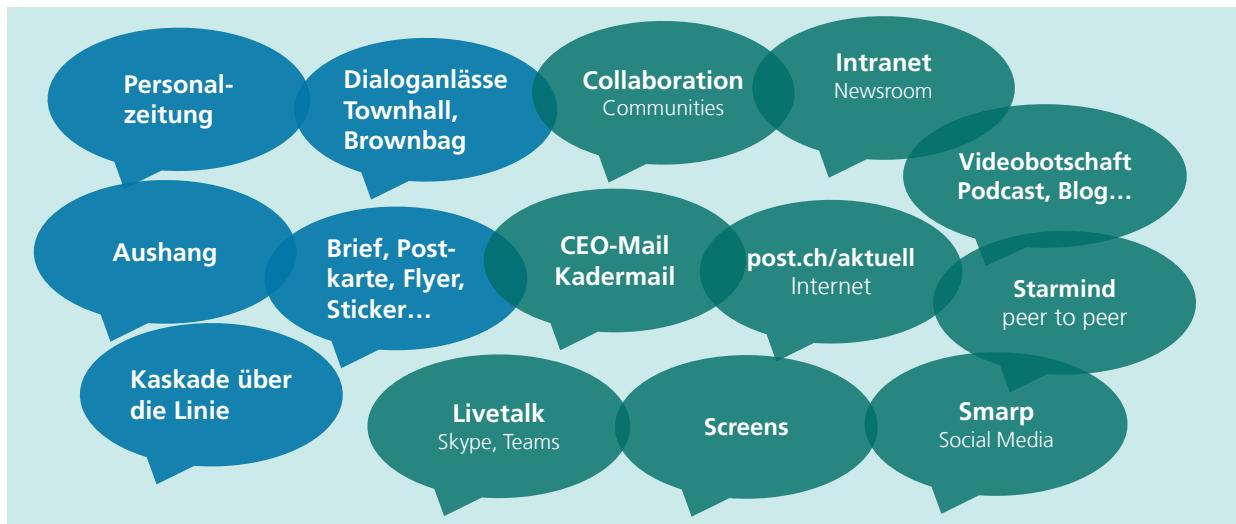


Integrierte Kommunikation bei der Schweizerischen Post

Wie die Post tickt und clickt

Mitarbeiterkommunikation bei der Post

Physische und digitale Kanäle auf Konzernebene und in den Bereichen



Die Mitarbeitendenzeitung «Die Post»

EINE Zeitung für die ganze Post

- Für alle **Mitarbeitenden und im Abonnement auch für Externe**
- Auflage: **73'000 Exemplare**
- **6 Ausgaben** jährlich à ca. 40 Seiten, **DE/FR/IT**
- Breites Spektrum an **journalistisch aufgemachten Inhalten**
- **Sonderausgaben und Beilagen** zu Schwerpunktthemen



post.ch/aktuell

Integrierter Newshub auf dem Postportal

News

Die «Post von morgen» in 6 Clips: eine Post für eine moderne Schweiz

Wir stellen uns in den Dienst einer modernen Schweiz – dies hat sich die «Post von morgen» zum Ziel gesetzt. Wie wir dieses Vorhaben in die Tat umsetzen? Antworten gibts in den Videos.

Ludovic Cuany | 22.10.2020

Analytics



Analytics

Allo News Hintergründe Menschen Innovation & Technologie Unser Engagement Gewusst wie Blog Corona

News, Corona | 12.11.2020 **Zukunftstag: Wir sehen uns im nächsten Jahr!**

Innovation & Technologie | 09.11.2020 **Mit Publicar zum ÖV der Zukunft**

Hintergründe | 06.11.2020 **In 48 Stunden zur digitalen Tourismus-Lösung**

Menschen | 03.11.2020 **Mit Gabelstapler und Gymnastikball zum Schweizer Logistik-Champion**

Menschen | 30.10.2020 **«Das Schönste Ist, wenn man als Ersatzmutter akzeptiert wird»**

Innovation & Technologie | 28.10.2020 **InnoPodcast: «Nur wer sichtbar ist, findet auch statt»**

News | 28.10.2020 **PET-Entsorgung bei Ihrem Briefkasten? Klar!**

Postweb und Postapp

Der wichtigste Kanal für Deskworker

Analytics

Analytics

DIE POST PostWeb Alles durchsuchen

Cockpit Kommunikation HR-Portal Service-Portal Die Post Coronavir

Widget hinzufügen

- ↳ Zuletzt bearbeitete Dokumente
- ↳ Red Daily
- ↳ Telco für Führungskräfte P
- ↳ Tour de Suisse P | virtuell
- ↳ 00_Kom_Pendenzien
- ↳ Teil-1-neu
- ↳ Alle in PostConnect anzeigen

- ↳ Links Personal
- ↳ Organigramm
- ↳ Prozesse und Dokumente P (QMS)
- ↳ HR-Strategie
- ↳ Offene Stellen
- ↳ Lohndaten / Lohnabrechnung
- ↳ P im POC

→ News

Konzern | 28.07.2020 Aktuelles zur «Post von morgen» auf einen Blick

Konzern | 13.11.2020 10 Tipps für Homeoffice

Post Informatic | 13.11.2020 Die Post bringt dir das Swiss Innovation Forum 2020 ins Homeoffice

Konzern | 04.09.2019 postshop.ch: Neues Design – neue Inhalte

Konzern | 04.09.2019 Optimierung Post Commerce – Omnichannel Plattform von PostNetz ist live

Digitale Dialoganlässe

Beispiel Livetalk

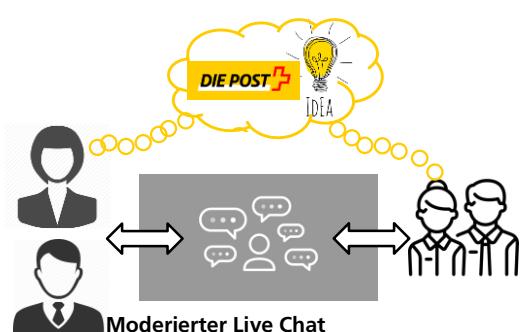


Livetalk

So funktioniert der Kanal



Live Publikum remote



Moderierter Live Chat



Live Publikum präsent



Recording und Analytics

Linienkommunikation

Unverzichtbar für Nondesk-Worker



Starmind
Informeller, selbstlernender Informationskanal

Starmind

Suche...

+ FRAGEN

Filter: Alle ▾

Sortieren nach: Relevan...

- Wann sind die KUREPO-Fakturierungsdaten?
1 Tag · 18 Klicks · Höchste Antwortbewertung 5/5
1 Antwort
- Wo finde ich das Beratungstool PostNetz?
4 Tage · 25 Klicks · Höchste Antwortbewertung 5/5
1 Antwort
- Wie viel kostet SwissSign?
1 Tag · 16 Klicks · Höchste Antwortbewertung 5/5
1 Antwort
- Stundenstreichung Ende Monat?
1 Tag · 29 Klicks
1 Antwort
- Was für Alternativen kennt Ihr zur Danke-an-Alle-Aktivität?
1 Tag · 96 Klicks · Höchste Antwortbewertung 5/5
5 Antworten
- Weiss jemand, wie im SAP ein Jahresabonnement als Produkt implementiert werden kann?
1 Tag · 5 Klicks · 0 Kommentare
ANTWORTEN

Analytics

«Smarp»

Sharing-Plattform für Mitarbeitende

13:25 Suchen Beiträge Jacqueline Bühlmann vor 18 Stunden Postchef Roberto Cirillo zur Zukunft der Post An einer Medienkonferenz hat der Post-CEO über die «Post von morgen» gesprochen.

13:29 Suchen Beiträge Kahlschlag beim Filialnetz. Strategie erklärt Die Post: der Motor für eine moderne Schweiz Eine Schweiz, die sich bewegt, braucht eine Post, die das auch tut. Mit der Strategie «Post von morgen» richten wir uns neu aus, um unseren Service public in gewohnt hoher Qualität zu erhalten.

Janina Gassner vor 2 Tagen Bemerkung Ressourcen Benachrichtigungen Profil

09:00 Suchen Beiträge Silvana Grellmann Gestern # News - Swiss Post und 1 anderer Volume de colis durant les fêtes 2020 2019 2018 Coronavirus + Cyber Week = record de colis En matière de volumes de colis, à partir du «Black Friday» le 27 novembre jusqu'à Noël, la période la plus intense en travail de l'année est sur le point de démarer. Mais cette année, beaucoup de choses se présentent différemment. Depuis le confinement, le

Elisabeth Hess Leiterin Geschäftspartner Kommunikation Personal 1 Woche · 0 verhandelt und viel erreicht: der neue Arbeitsvertrag der Post setzt ein starkes Zeichen für Entwicklung, für Familien und Chancengleichheit. Galérie Schelker, Leiterin Personal Post University #Logistik #Servicepublic

Elisabeth Hess Leiterin Geschäftspartner Kommunikation Personal 1 Woche · 0 verhandelt und viel erreicht: der neue Arbeitsvertrag der Post setzt ein starkes Zeichen für Entwicklung, für Familien und Chancengleichheit. Galérie Schelker, Leiterin Personal Post University #Logistik #Servicepublic

Analytics

Mit dem neuen GAV übernimmt die Post als Arbeitgeber eine Vorreiterrolle» hub.smh.re 1 Kommentar · 1'526 Ansichten

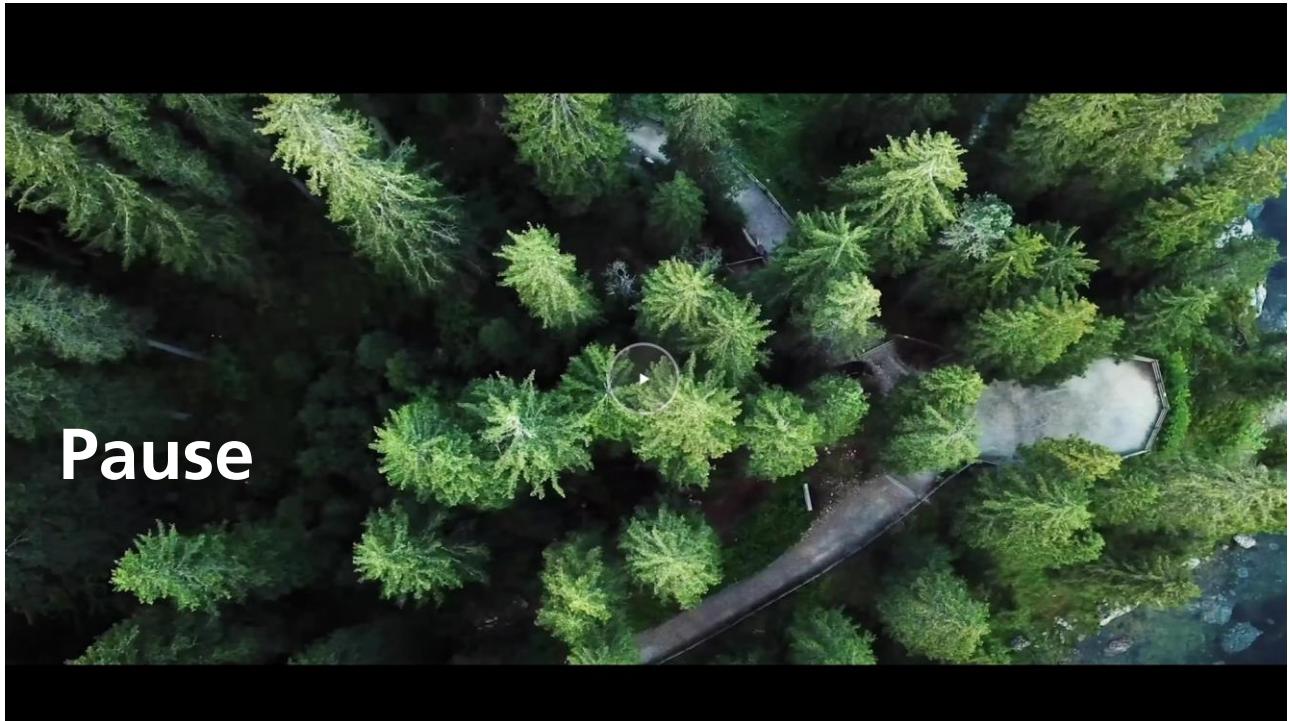
Gefällt mir Kommentar Teilen 1'526 Ansichten Ihres Beitrags

Reaktionen Was meinen Sie dazu? @ Posten

Start Ihr Netzwerk Posten Mitteilungen Jobs

Fragen und Erfahrungsaustausch





Pause



Mitarbeitendenkommunikation in der Transformation zur «Post von morgen»

Post
von morgen
Unsere Strategie
bis 2030

DIE POST

«Post von morgen»

Motor für eine moderne Schweiz



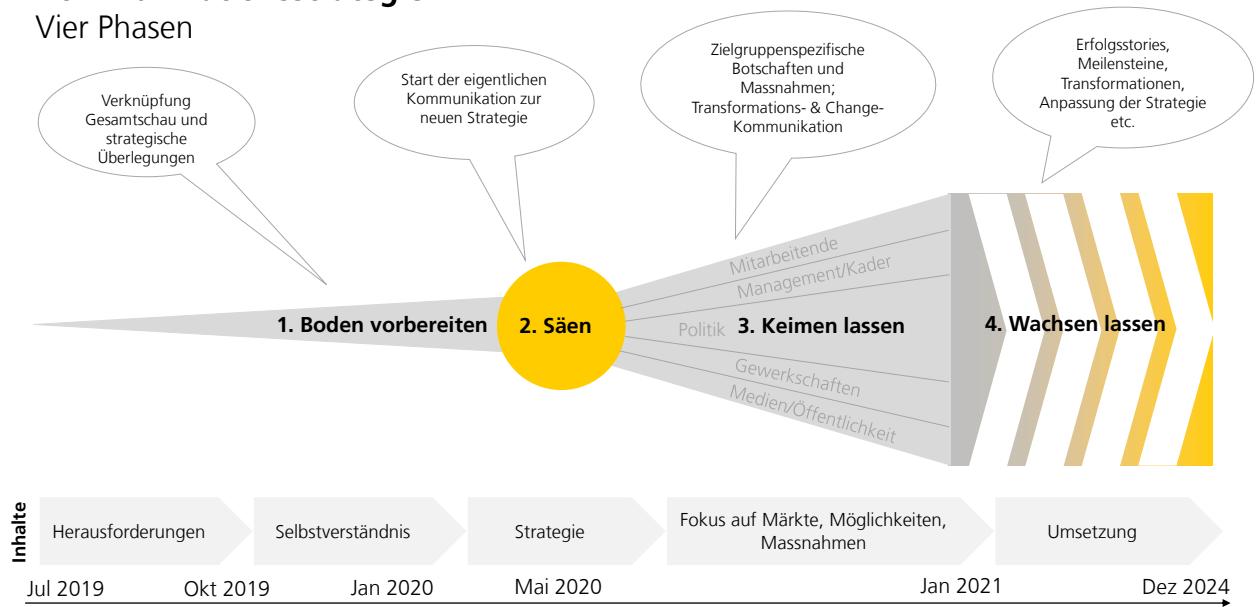
Transformation auf vier Ebenen

Das Operating Model der Strategie «Post von morgen»



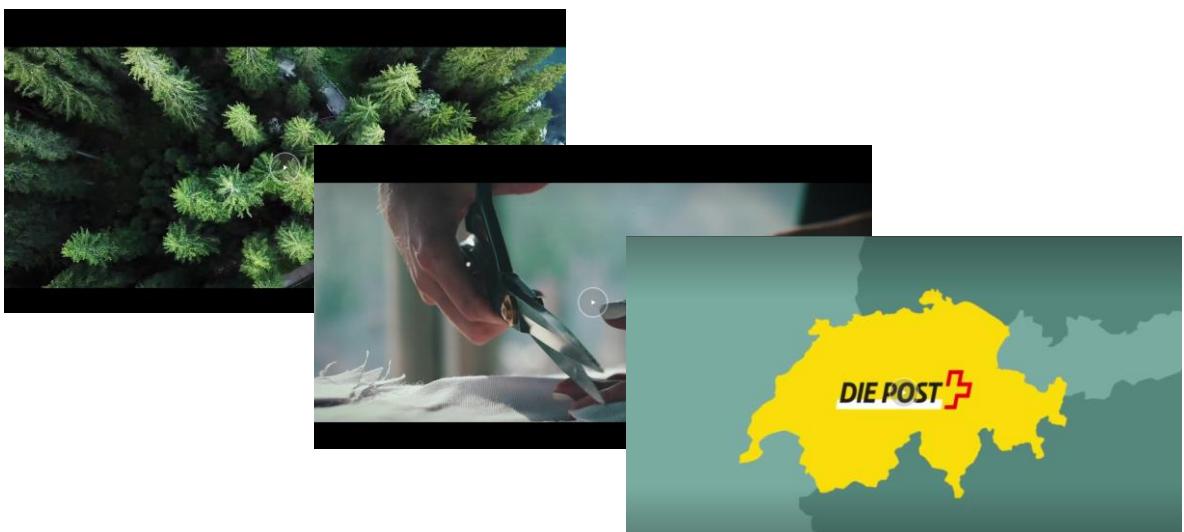
Kommunikationsstrategie

Vier Phasen



Phase «Säen»: Grundlagen visuell aufbereitet

Kurzvideos zu Raison d'être, Vision und Strategie



Phase «Säen»: Grosser Auftakt auf allen Kanälen

... und darauf abgestimmt die externe Kommunikation

Live-Arena für Kader



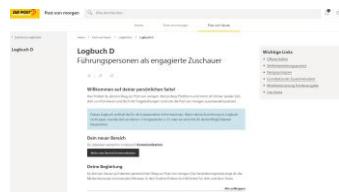
Live-Arena für Mitarbeitende



Microsite Post von morgen & Logbuch



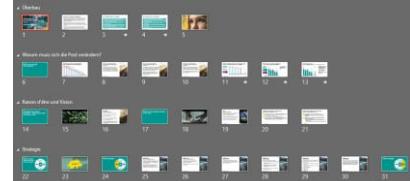
Logbücher



Konzernnews/Postnews Mitarbeiterzeitung



Kaskade über die Linie
Vertiefung in den Bereichen

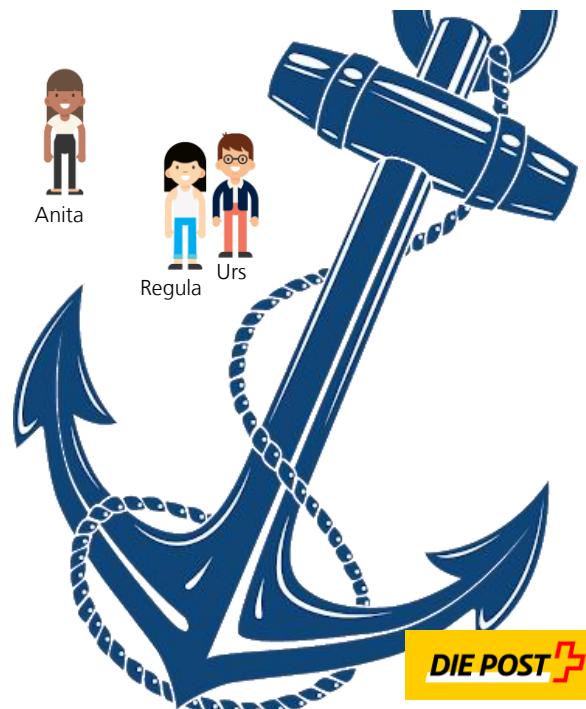


Phase «Säen» Informationshub im Postweb

Microsite & Logbuch

[https://web.post.ch/de/
post-von-morgen](https://web.post.ch/de/post-von-morgen)

ORIENTIERUNG AUF DEM WEG ZUM ZIEL



Phase «Keimen lassen»

Vertiefende, integrierte Kommunikation auf allen Kanälen



- **Interviewserie** «Post von morgen» im Intranet (mit Sticker)
- Beiträge auf **post.ch/aktuell**
- **Personalzeitung**
- **Kadermails, Kaderanlässe** Konzern und Bereiche
- **«Tour de Poste»** mit Roberto Cirillo, physisch und digital
- **Townhalls, Mitarbeitendenanlässe** Bereiche
- **Intranet-News** Konzern u. Bereiche, PostNews
- **Brief** (Konsultation)
- Kommunikation über die **Linie, Geschäftspartner**
- Fragen/Antworten auf **Starmind**

Transformation der Organisation begleiten

Struktur & Verantwortlichkeiten

Wo die Arbeit gemacht wird und wer sie macht

Governance

Wie wir steuern

Kultur

Wie wir interagieren und zusammenarbeiten

Enablers (Talente, Technologie, Prozesse)

Wie wir unsere Fähigkeiten erhalten, entwickeln und verbessern

Kommunikation Post von morgen

Organisationsdesign, Stellenbesetzung und Konsultation

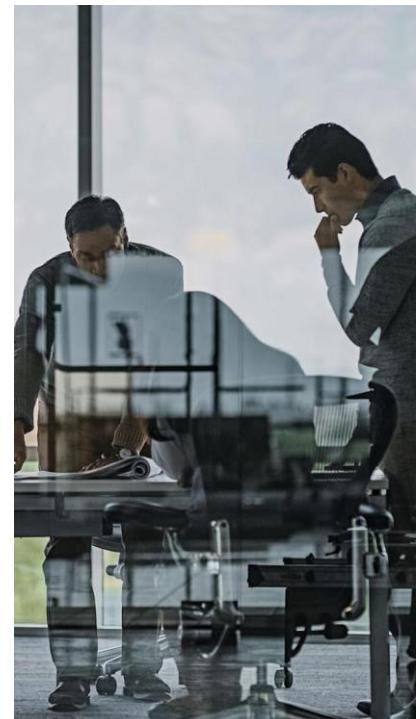


Konsultationsverfahren als kommunikative Chance

- **Gesetzlich vorgeschriebenes Mitwirkungsrecht** der Mitarbeitenden (organisatorische Anpassungen und Auswirkung der Mitarbeitenden)
- **Kommunikative Chance:** Einladung zur Auseinandersetzung mit der neuen Organisation und als Chance zum Dialog
- Rund **30'000 Mitarbeitende** waren dazu eingeladen, sich zur Organisation Post von morgen zu äussern

Erfolgsfaktoren:

- Verständlichkeit und Klarheit
- Sorgfalt und Präzision
- Wertschätzender Umgang mit Vorschlägen



Umbau der HR-Systeme

«Grossbaustelle» im Hintergrund



- Die Post von morgen «bewegt» die Stammdaten von rund 30'000 Mitarbeitenden im Personalsystem
- Anfang November wurden 2000 neue Organisationseinheiten angelegt
- Vom Umbau betroffen sind HR-Kernprozesse wie Lohnlauf, Zeiterfassung, Ein- und Austritt, Personalbeurteilung, Zeugnistooll etc. etc.

Erfolgsfaktoren:

- Zur richtigen Zeit für die richtigen Zielgruppe
- Genügend Vorlaufzeit für Vorgesetzte/Linie
- Einfach und verständlich

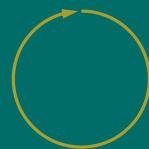
Transformation der Kultur begleiten

Struktur & Verantwortlichkeiten

Wo die Arbeit gemacht wird und wer sie macht

Governance
Wie wir steuern

Kultur
Wie wir interagieren und zusammenarbeiten

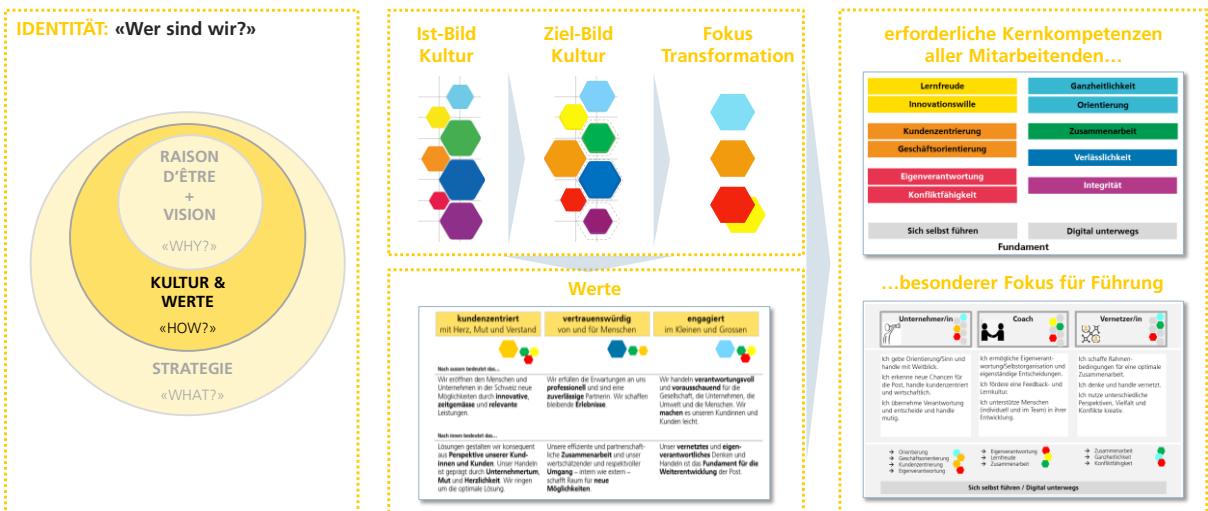


Enablers (Talente, Technologie, Prozesse)

Wie wir unsere Fähigkeiten erhalten, entwickeln und verbessern

Change & Kultur

Vom Ist-Bild zum Zielbild / Werte / Kompetenzen / Führungsverständnis



Change & Kultur

Begleitung durch Kommunikation



(KonzernNews, PostWeb, MAZ 03/2020...)

Kommunikation der Grundlagen...

- Kultursprache
- Auseinandersetzung mit der Ist-Kultur

... und der Angebote

- Vielfältige Aus- und Weiterbildungsangebote, Workshops zur Ist- und Soll-Kultur, Culture Coaching
- Selbstorganisiert in der Culture Community und der Leadership-Community

... integriert auf verschiedensten Kanälen

Mitarbeiterzeitung, Intranet, Konzern- und Bereichsnews, Kader- und Mitarbeiteranlässe, Information über die Linie etc. etc.

Persönliches Fazit

- Orientierung geben und Zusammenhang aufzeigen (WHY? HOW? WHAT?)
- Führungskräfte in die Verantwortung nehmen
- Zielgruppengerecht kommunizieren entsprechend der Betroffenheit
- Informationen an einem zentralen Ort einfach zugänglich machen
- In den Dialog gehen
- Schattenseiten nicht ausblenden
- Wert legen auf eine einfache, verständliche und präzise Sprache
- Miteinander von Kommunikation, Personal, Führung und Fach

Fragen und Erfahrungsaustausch



Herzlichen Dank!

