

**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](http://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**  
 Hochschule Luzern  
 Institut für  
 Kommunikation &  
 Marketing

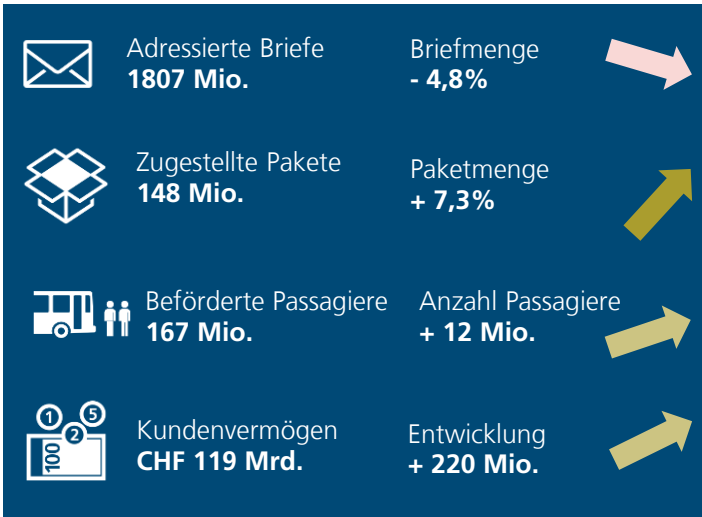
# IKM Update: Post it!

## 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



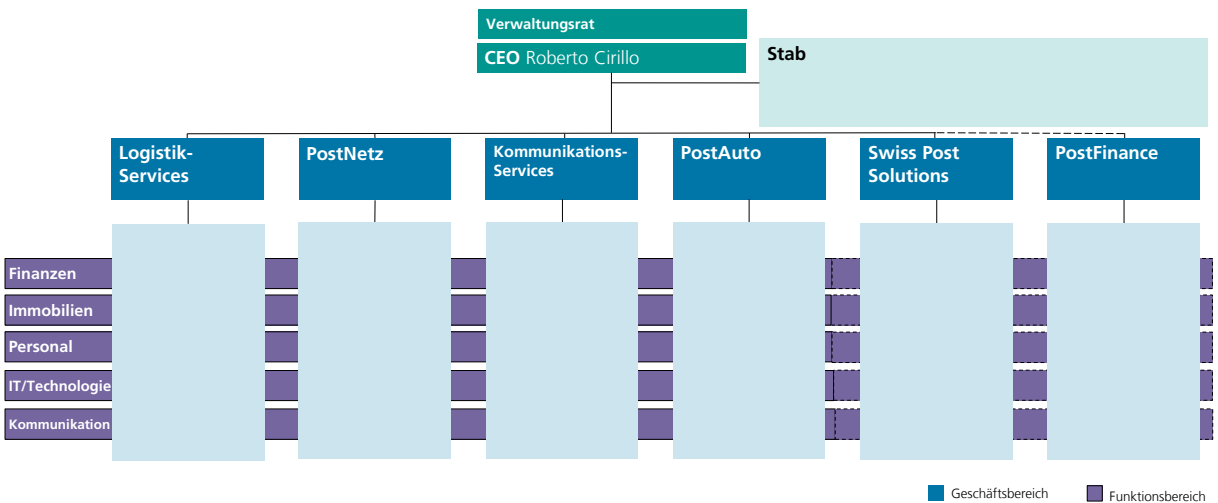
## Mitarbeitende

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

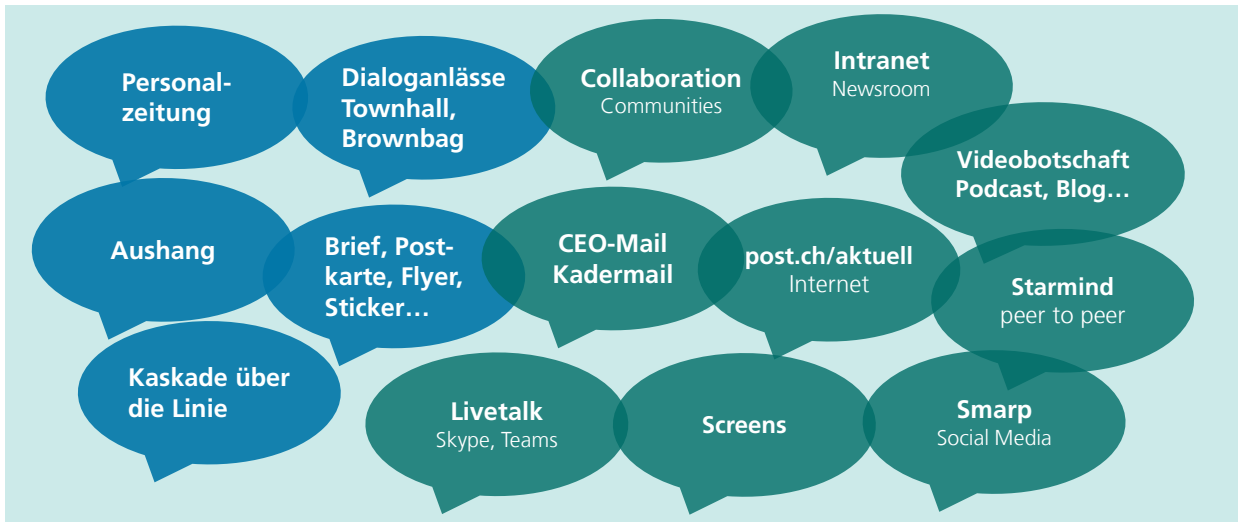


## Integrierte Kommunikation bei der Schweizerischen Post

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 Cuny | 22.10.2020



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



News, Corona | 12.11.2020

#### Zukunftstag: Wir sehen uns im nächsten Jahr!



Corona, Hintergründe | 11.11.2020

#### «Kunden reagieren sehr schnell auf Veränderungen»



#### Mit PublicCar zum öV der Zukunft

Innovation & Technologie | 09.11.2020



#### In 48 Stunden zur digitalen Tourismus-Lösung

Hintergründe | 06.11.2020



#### Mit Gabelstapler und Gymnastikball zum Schweizer Logistik-Champion

Menschen | 08.11.2020



#### «Das Schönste ist, wenn man als Ersatzmutter akzeptiert wird»

Menschen | 30.10.2020



#### InnoPodcast: «Nur wer sichtbar ist, findet auch statt»

Innovation & Technologie | 28.10.2020

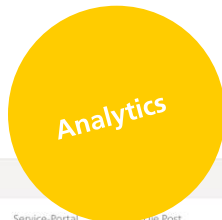


#### PET-Entsorgung bei Ihrem Briefkasten? Klar!

News | 28.10.2020

## Postweb und Postapp

Der wichtigste Kanal für Deskworker



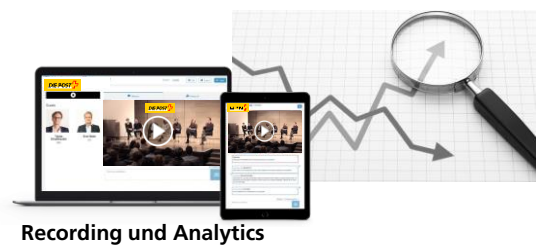
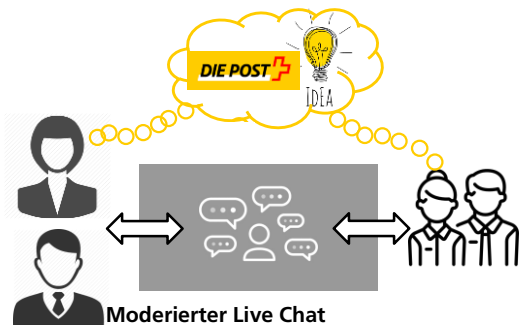
# Digitale Dialoganlässe

Beispiel Livetalk



## Livetalk

So funktioniert der Kanal





## Linienkommunikation

Unverzichtbar für Nondesk-Worker

Personal-  
Umfrage /  
Mitarbeiter-  
Gespräche



## Starmind

Informeller, selbstlernender Informationskanal

Analytics

The screenshot shows the Starmind web interface. On the left is a navigation menu with options: Home, Feed, Experten, Dashboard, Benutzerhilfe, and Benachrichtigungen. The main content area displays a list of questions with their respective statistics and a 'ANTWORTEN' button at the bottom right.


Frage	Statistiken	Antworten
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	

## «Smarp» Sharing-Plattform für Mitarbeitende



## 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

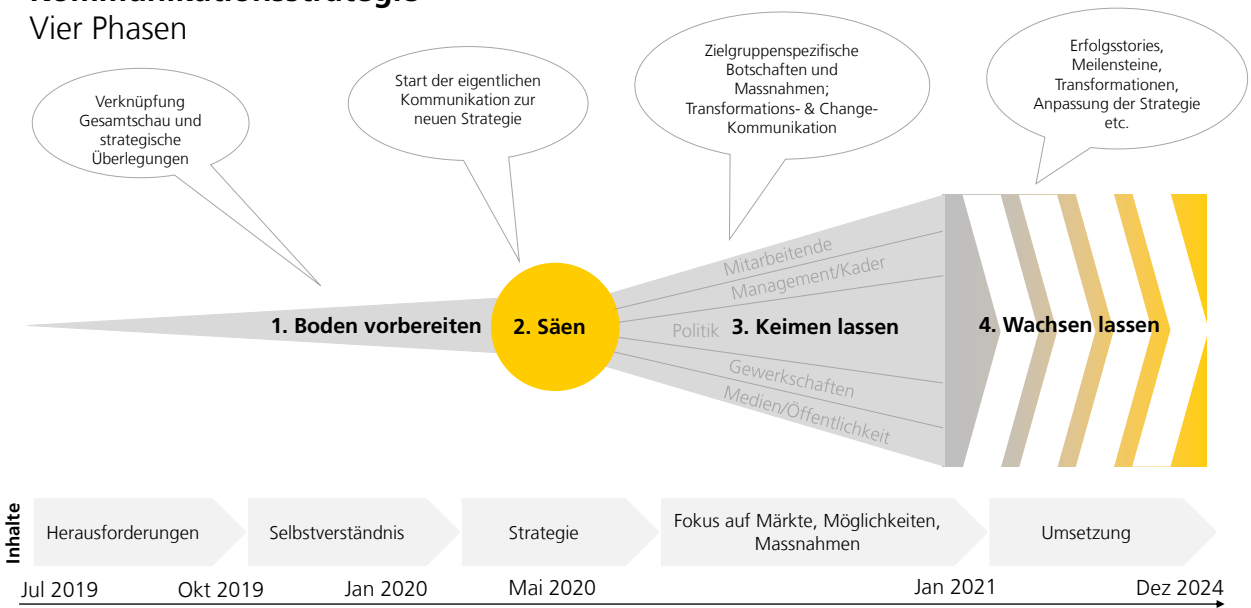
## Transformation auf vier Ebenen

Das Operating Model der Strategie «Post von morgen»



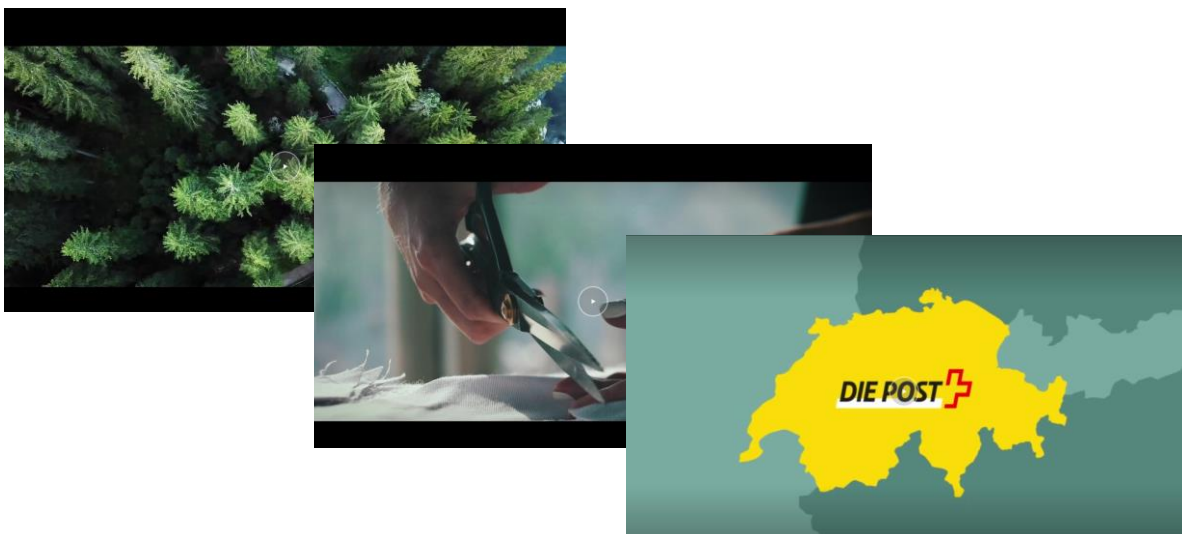
# Kommunikationsstrategie

## 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



### Microsite Post von morgen & Logbuch



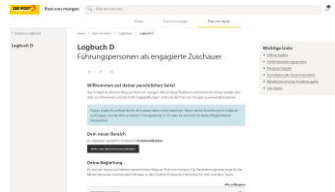
### Konzernnews/Postnews Mitarbeiterzeitung



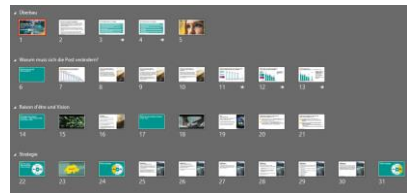
### Live-Arena für Mitarbeitende



### Logbücher



### Kaskade über die Linie Vertiefung in den Bereichen



## Phase «Säen» Informationshub im Postweb

### Microsite & Logbuch

<https://web.post.ch/de/post-von-morgen>

ZEIT WIRZ ZUM ZIEL  
ORIENTIERUNG AUF DEM WEG



Jean



Anita



Regula



Urs

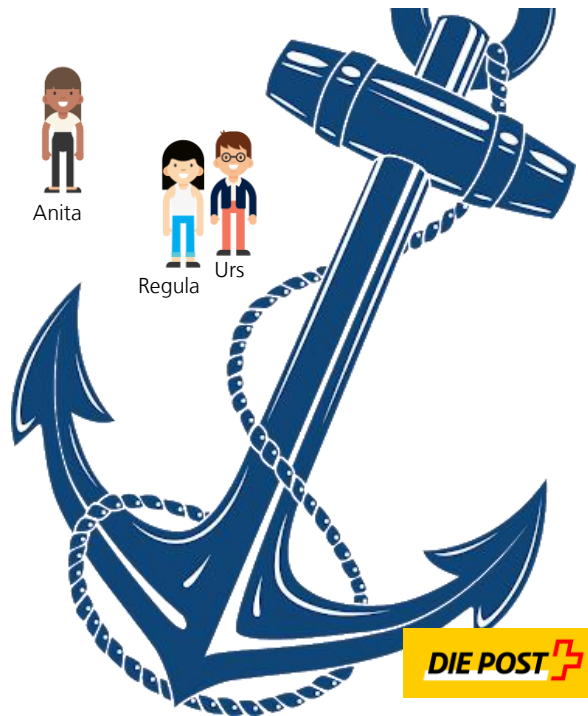


Cédric

Anna



Geschäftspartner  
HR-Beratung



**DIE POST** 

## 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**

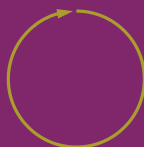
# Transformation der Organisation begleiten

## 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

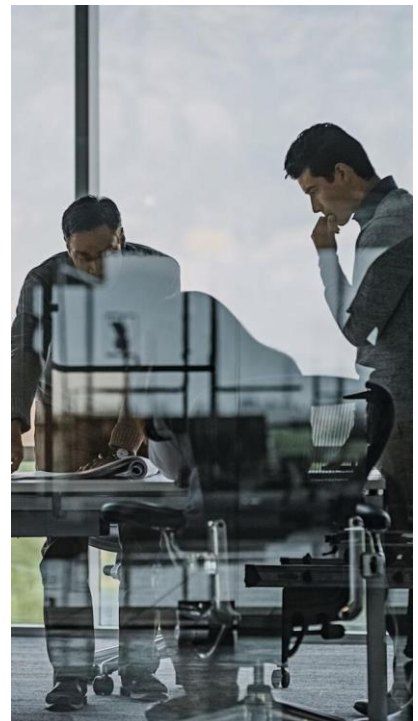


## Konsultationsverfahren als kommunikative Chance

- **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, Zeugnistool etc. etc.

### Erfolgsfaktoren:

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

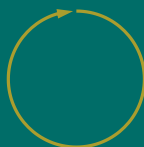
# Transformation der Kultur begleiten

## Struktur & Verantwortlichkeiten

*Wo die Arbeit gemacht wird und wer sie macht*

## Governance

*Wie wir steuern*



## Kultur

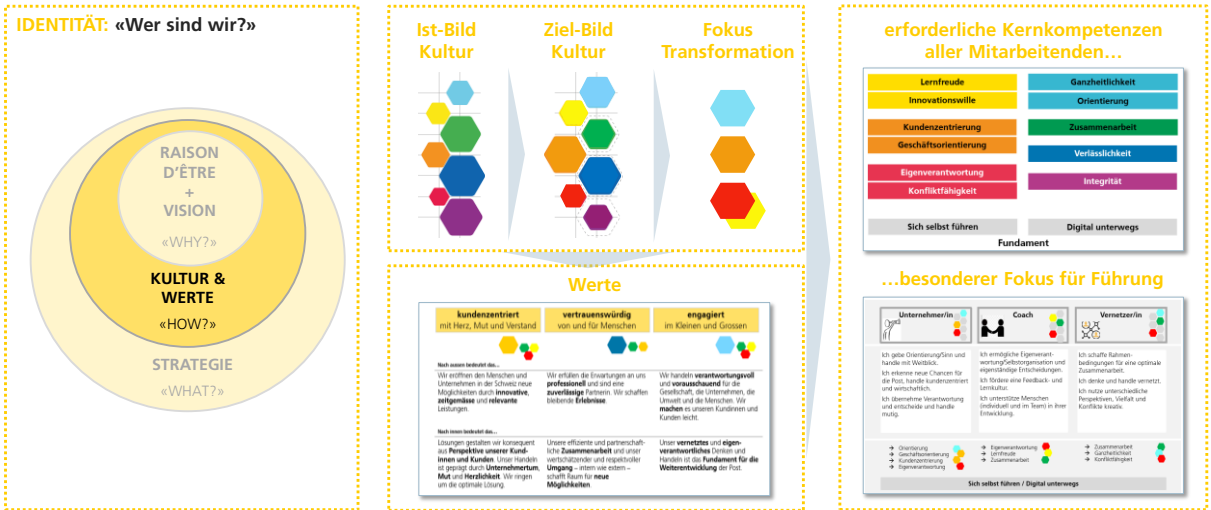
*Wie wir interagieren und zusammenarbeiten*

## 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



## 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!

