

## Projekt Weiterbildungskooperation: Phase III (Umsetzung Geschäftsprozess)

Verantwortliches	Serge Schwarzenbach	
GL-Mitglied	24. Juni 2010	Visum
Projektleiter/in	Regula Brunner und Res Meier	
	24. Juni 2010	Visum
Projektteam	–	
Mitarbeitende	Damit die am Firmengeschäft beteiligten Mitarbeitenden aus den Bildungs- und Servicebereichen ihr Erfahrungswissen in den Umsetzungsprozess einfließen lassen können, sollen diese im Rahmen von Workshops gezielt miteinbezogen werden.	
Ausgangslage	<p>In der Projektphase II stand die Beschreibung des «Geschäftsprozesses Firmenkunden» im Zentrum. Dafür wurde im Februar 2010 in einem Workshop mit der GL unser Vorschlag bereinigt. Darauf aufbauend haben wir die Teilaufgaben mit den Verantwortlichen der Bildungsbereiche, der Dienste und des Marketings besprochen und geordnet. Die ausgearbeiteten Produkte finden sich in der Beilage zum Zwischenbericht. Was noch fehlt ist eine bereichsübergreifende Bereinigung.</p> <p>Die von den Bereichen im Dezember 09 präsentierten Listen mit Kunden-, Kontakt- und Auftragsdaten aus Firmenaufträgen zeigte, dass es noch keine einheitliche und gemeinsame Erfassung gibt. Eine Sichtung von Firmendatensätzen aus drei Semestern, wo Firmen die Weiterbildung ihren Mitarbeitenden bezahlt haben, zeigt, dass hier ein noch kaum genutztes Potential für das Firmengeschäft liegt. Damit diese Kunden-, Kontakt- und Auftragsdaten gewinnbringend genutzt werden können, müssen diese kontinuierlich und einheitlich erfasst sowie kategorisiert und bewertet werden.</p> <p>Im Rahmen der Diplomarbeit im NPO-Bildungsgang hat Regula eine Umfrage zu Stellenwert und Bedarf bzgl. Weiterbildung durchgeführt. Ausführliche Resultate liegen Mitte Juli vor.</p>	
Beginn Phase III	Juli 2010	
Ende	<p>September 2011 (bis und mit Etappe B)</p> <p>Die Etappe C ist nicht terminiert, da es hier einen späteren Grundsatzentscheid braucht.</p>	
Ziele	<p>Umsetzung des Geschäftsprozesses Firmenkunden im Rahmen folgender, aufeinander aufbauender Etappen:</p> <p><b>Etappe A: «Professionalisierung der internen Abläufe»:</b> Die praktischen Abläufe und Aktivitäten im Firmengeschäft sind systematisiert und für alle Beteiligten transparent dokumentiert. Es stehen die benötigten Werkzeuge zur Verfügung. Alle Bereiche fühlen sich sicher im Umgang mit dem Firmengeschäft und kooperieren untereinander.</p> <p><b>Etappe B: «Positionierung im Firmengeschäft»:</b> Das in den Kundendaten oder bei Mitarbeitenden bereits vorhandene aber nicht ausgeschöpfte Kundenpotential wird sichtbar gemacht und ausgewählte Kundensegmente aktiv angesprochen.</p> <p><b>Etappe C: «Akquisition von Neukunden»:</b> Neue Kundensegmente und Kunden werden gemäss festgelegten Prioritäten aktiv angesprochen. Die EB Zürich wird dadurch zur offensiv agierenden Bildungsanbieterin für Firmenkunden. Ob überhaupt und In welchem zeitlichen Rahmen und Umfang dies geschehen soll, muss im Laufe der Etappe B geklärt werden.</p>	

Projektbeschreibung  
 Etappe A:  
 (Juli 10 - Feb 11)

In einem ersten Schritt sollen die Aufgabenpakete 1 und 2 angegangen werden. Darauf aufbauend werden die miteinander vernetzten Aufgabenpakete 3-6 parallel bearbeitet. Wegweisend sind dabei die aufgeführten, dem Geschäftsprozess entnommenen Aufgaben und Teilaufgaben.

**1. Geschäftsprozess Firmengeschäft bereinigen**

**Ziele** Der Geschäftsprozess ist soweit bereinigt und geklärt, dass er als Grundlage für die Umsetzung dienen kann.

**Aufgaben**

- Im Rahmen eines Workshops mit der GL einigen wir uns auf eine Abbildungsstruktur für die Aufgaben (aktuell unterschiedliche Sichtweise). Gleichzeitig sollen Doppelspurigkeiten zwischen den Bereichen eliminiert und Schnittstellenfragen geklärt werden.

**Rolle Projekt**

- Organisation und Moderation Workshop
- Überarbeitung des Geschäftsprozesses

**2. Eckwerte für die Erstellung des Leitfadens Firmengeschäft festlegen**

**Ziele** Funktion, Struktur, Inhalte, Detaillierungsgrad und Trägermedium eines Leitfadens für die EB Zürich sind geklärt.

**Aufgaben**

- Leitfaden-Varianten zusammenstellen.
- Diskussion und Entscheid bezüglich Funktion, Struktur, Inhalte, Detaillierungsgrad und Trägermedium.

**Rolle Projekt**

- Kurzrecherche von Leitfaden-Varianten.
- Zusammenstellen von möglichen Varianten
- Moderation der Diskussion in GL

**3. Leitfaden Firmengeschäft erstellen**

**Ziele** Es existiert ein interner Leitfaden Firmengeschäft. Darin sind die in den Grundlagen definierten Inhalte beschrieben.

**Aufgaben**

- Grundhaltung im Umgang mit Firmenkunden formulieren. (F-E211)
- Abläufe des Kundenkontakts beschreiben. (F-E213)

**Rolle Projekt**

- Hauptverantwortung für die Erarbeitung des Leitfadens
- Organisation und Moderation eines Workshops zur Entwurf-Optimierung
- Integration evt. Resultate «Administrativer Prozess Firmengeschäft» sicherstellen
- Pflege des Leitfadens während der Projektdauer.

**4. Administrativer Prozess Firmengeschäft klären und umsetzen**

**Ziele** Alle administrativen Prozesse im Firmengeschäft sind in Abstimmung mit dem Leitfaden durch die Dienste beschrieben und nachvollziehbar dargestellt. Die erforderlichen Instrumente stehen bereit und können durch alle Beteiligten genutzt werden.

Die erforderlichen Kunden-, Kontakt und Auftragsdaten fürs Firmengeschäft sind definiert, erfasst und aktuell.

**Aufgaben**

- Prozess administrative Abläufe beschreiben (F-A321)
- Standards und Anforderungen für die Erfassung und Bewirtschaftung der Firmendaten definieren. (F-E22)
- Ablagesystem entwickeln und zur Verfügung stellen (F-A322)
- Bisherige Kundenportfolios integrieren und neue erstellen /pflegen. (F-A11)
- Inhalte für Firmenofferte festlegen (F-A323)

- Rolle Projekt
- Organisation und Moderation eines Workshop zur Bedarfsklärung
  - Unterstützung der Dienste bei der Beschreibung und Umsetzung der Prozesse.
  - Erfassung aller bisherigen Firmendaten des Projekts WBKO gemäss Vorgaben.

### 5. Systematische Abwicklung von Firmenanfragen

Ziel Neue Anfragen werden durch die zuständigen Bereiche gemäss Leitfaden einheitlich abgewickelt und dokumentiert.

- Aufgaben
- Erstkontakt sicherstellen (F-B21)
  - Weiterbildung mit Kunde spezifizieren (F-B11 bis F-B13)
  - Vertrag abschliessen und Weiterbildung vorbereiten (F-C11 bis F-C14)
  - Weiterbildung durchführen. (F-D11 bis F-D13)

- Rolle Projekt
- Organisation und Moderation eines Workshops zur Arbeit mit dem Leitfaden und Besprechung der Erfahrungen.
  - Mitarbeit bei der Sicherstellung des Erstkontakts.
  - Klärung neuer umfassender Firmenanfragen
  - Bearbeitung laufender Anfragen wie svgw, caritas in Zusammenarbeit mit andern involvierten Bereichen.

### 6. Personalpool zusammenstellen

Ziele Eine Datenbank mit Profilen von Kursleitenden und Berater/innen fürs Firmengeschäft unterstützt die interne Suche nach passenden Mitarbeitenden. Firmen finden im Web die Profile der im Firmengeschäft Mitarbeitenden.

Die Kursleitenden / Berater vertreten eine gemeinsame Haltung gegen Aussen.

- Aufgaben
- Anforderungsprofile Lehrpersonen und Berater festlegen. (F-E121)
    - Auswahl geeigneter MA für den Pool und Erfassen der Daten. (F-E122)
    - Entschädigungsmodelle Unterricht und Beratung definieren. (F-E123)

- Rolle Projekt
- Vorschlag für Profile der Mitarbeitenden intern und auf Website.
  - Mithilfe bei der Umsetzung der Publikation auf der Website.

Ausblick Etappe B  
März 11 –Sept 11

Ziele Das bereits vorhandene Kundenpotenzial ist sichtbar gemacht und priorisierte Kunden wurden aktiv angesprochen. Die Prozesse, welche in der Etappe A erarbeitet und erprobt wurden, sind wo notwendig optimiert.

- Aufgaben
- Image bei bestehenden Firmen aufbauen (Aufgabe F-A21)
    - Materialien und Instrumente fürs Firmengeschäft entwickeln (Aufgabe F-E23)
    - Weiterbildungsberatung für Firmen sicherstellen (Aufgabe F-B22)
    - Werbestrategie definieren und umsetzen (F-A22)
    - Priorisierte Kundensegmente bestimmen und bisherige Kunden ansprechen (F-E212, F-A12)
    - Weiterbildungsangebote für Firmen optimieren (F-E11)
    - Gemeinsame Haltung bzgl. Firmengeschäft entwickeln (F-E124)

Aufwand Gefordert sind in dieser Etappe neben der Projektleitung vor allem die Bildungsbereiche und das Marketing. Wie stark die BB diese Aufgaben übernehmen können, ist in Etappe A zu definieren. Das Projekt soll im bisherigen zeitlichen Rahmen von 350 Lektionen pro Semester weitergeführt werden.

Termine Etappe A  
(Juli 10- Feb 11)

Anlass	Datum	Beteiligte
Workshop Bereinigung Prozess Firmengeschäft	Mitte Juli	PL, GL
Beschreibung Prozess Firmengeschäft abgeschl. Vorschläge für Varianten und Eckwerte für Leitfadenerstellung liegen vor	Ende August	PL
Workshop zur Festlegung der Leitbild-Variante	Mitte September	PL, GL
Erfa- und Entwicklungstreffen zu den Aufgabenpaketen 3 und 4	Mitte September	PL, Mitarb. BB, Dienste, Marketing
Entwurf Leitfaden Firmengeschäft liegt vor.	Mitte November	PL
Vorschlag administrativer Prozess und Modell für die Datenerfassung liegt vor	Ende November	PL, Dienste
Erfa- und Entwicklungstreffen zu den Aufgabenpaketen 5 und 6.	Anfangs Dezember	PL, Mitarb. BB, Dienste, Marketing
Entscheid bezüglich Datenablage. Verabschiedung Entschädigungsmodell .	Mitte Dezember	PL, GL
Vorschlag Mitarbeiter-Profile intern und auf Website.	Mitte Januar	PL
Leitfaden liegt vor für Abnahme GL	Ende Januar	PL, GL
Kommunikation intern über Stand Projekt	Jan/Feb.	PL, evt. BB
Detailplanung Etappe B und Zwischenbericht zum Abschluss der Etappe A	anfangs Februar	PL, GL

Kosten/ Entschädigung Etappe A:  
Juli 10- Feb 11  
(8 Monate)

Bei der Bestimmung des Aufwandes für die Etappe A sind wir zum einen vom grob geschätzten Aufwand für die einzelnen Aufgabenpakete und zum andern von dem zur Zeit gemeinsam zur Verfügung stehenden Nettopensum von 460 Lektionen (30% und 40%) für die veranschlagten 8 Monate ausgegangen.

Arbeitsschwerpunkt / Aufgabenpaket	Aufwandschätzung Projekt	Aufwandschätzung MA Bereiche
1. Prozess Firmengeschäft abschliessen	20 Lekt.	
2. Eckwerte Leitfaden erarbeiten	30 Lekt.	
3. Leitfaden Firmengeschäft erstellen	90 Lekt.	Erfa-Treffen: 25 Lekt + Aufwand für Erfassung und Pflege Daten
4. Administrative Prozesse klären und umsetzen	80 Lekt.	
5. Systematische Abwicklung von Firmenanfragen	60 Lekt.	Erfa-Treffen: 25 Lekt. + Aufwand für Bearbeitung Firmenanfragen.
6. Personalpool zusammenstellen	50 Lekt.	
Dokumentation, Sitzungen, Kontaktpflege und Vernetzung des Projektes nach innen & aussen.	70 Lekt	
Reserve	60 Lekt.	
<b>Total</b>	<b>460 Lekt.</b>	

Interne Information

Information der GL anlässlich der Etappen (ssh)  
Information Kusu bei Fertigstellung Leitfaden Firmengeschäft  
Information der Mitarbeitenden an dafür geeigneten Anlässen

Auszahlungsart

Zeiterfassung mit Excel-Tabelle gemäss Absprache mit Christina Landolt

Verteiler

GL, Personaladministration