

Erfolgsfaktor Einfühlungsvermögen – auf dem Weg zum Spassfaktor

OfficeCare weiss, wo die Post abgeht

Die Post befindet sich in einem intensiven Prozess der Modernisierung und Neuausrichtung. Altvertraute Strukturen weichen zu Gunsten von Initiative, Eigenverantwortung und unternehmerischem Denken. Das schafft Platz für kreative Köpfe. Diese fordern viel, gerade von ihren Dienstleistern. OfficeCare bestand die Meisterprüfung.



Claudia Lüscher

Geschäftsleiterin und Gründerin der OfficeCare AG in Gerlafingen. Als langjähriger Coach und Referentin in der Informatik-Erwerbsbildung verfügt Claudia Lüscher über ein fundiertes und breites Wissen im Ausbildungsbereich. Sie ist u.a. auch als Expertin bei gesamtschweizerischen Informatikzertifikaten aktiv. Zudem realisiert sie als Projektleiterin anspruchsvolle Projekte im Bereich Corporate Identity und Corporate Design Umsetzung im ganzen MS-Office Umfeld. Es gelingt ihr in einfachen und komplexen Projekten immer wieder die «heikle», heute aber enorm wichtigen Schnittstellen zwischen IT, GL und Anwender, zu vermitteln.
c.luescher@officecare.ch

Am 1. Januar 2009 wurde die InfraPost AG gegründet. Sie ist aus dem ehemaligen Bereich Service House der Schweizerischen Post entstanden. Als neuer und eigenständiger Teil des Postkonzerns vereint die operativ tätige Gesamtdienstleisterin sämtliche Lösungen rund um das Gebäude. Beschäftigt werden 2'000 Mitarbeiter.

Mit 2'000 Fachleuten übernimmt InfraPost für die Schweizerische Post und zahlreiche Dritte Facility Service-Aufgaben aller Art.

Flexibel und kompetent

InfraPost ist eine marktorientierte und wettbewerbsfähige Dienstleisterin im Bereich der Facility Services. Landesweit vertreten, kümmert sich das junge Unternehmen um das Gebäudemanagement für zahlreiche interne und externe Kunden. Täglich werden Millionen von

Quadratmetern system-, gebäude- und haustechnisch instand gehalten, gepflegt, gesichert und mit einer Vielzahl von individuellen Serviceleistungen zuverlässig wie fortschrittlich betreut.

Eingespielte Teams arbeiten spezifische, flexible Lösungen für individuelle Ansprüche aus, für die kleine Poststelle bis zum modernsten Verteilzentrum, von der Wohnüberbauung bis zum Fabrikationsbetrieb, für Private wie die öffentliche Hand.

Umfassendes Gebäudemanagement

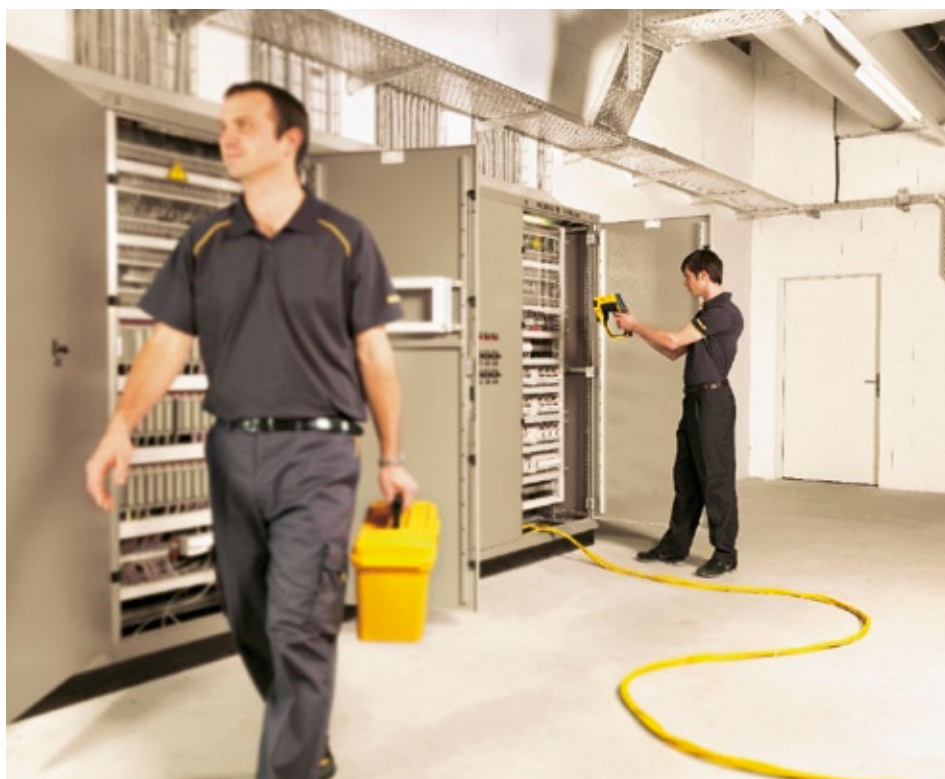
Mit ihrem Leistungsspektrum bietet InfraPost umfassende Lösungen für sämtliche Bereiche des Gebäudemanagements. Drei Bereiche prägen die Szene:

– Betrieb und Instandhaltung

InfraPost übernimmt nicht nur die sorgfältige Pflege und Reinigung von Liegenschaften und deren Umgebung, sondern kümmert sich auch zuverlässig um Gebäude, Betriebs- und Sicherheitstechnik. Dank Pikettdienst rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

– Dienste

Mit einer breiten Servicepalette bietet InfraPost ihre Dienste in verschiedensten Be-



reichen an. Ob es um einen Hausmeister oder einen Objektleiter geht, der regelmässig nach dem Rechten schaut, ob ein Umzug ansteht, bei dem nicht nur der Transport, sondern die gesamte Organisation von A bis Z realisiert werden soll – InfraPost steht in den Startlöchern.

– Bau und Sanierung

Die InfraPost-Teams verfügen über ausgewiesene Kompetenzen, wenn es um Planung, Bauausführung oder Sanierung von Anlagen und Gebäuden geht. Die Unterstützung durch eigene Fach- und Handwerksabteilungen, wie Schlosserei, Schreinerei und Elektro, bietet eine solide Basis.

Kreatives neues Offert-Tool

Potenzielle Auftraggeber wollen klare Fakten, InfraPost auch. So reifte die Idee, die recht vielfältige bisherige Art der Offertstellung zu vereinheitlichen. «Das löste einen zünftigen Veränderungsdruck aus», erinnert sich Marco Faiss, Regionenleiter und GL-Mitglied, an den Start im März 2007. «Diese Situation galt es, in den Griff zu kriegen. Harmonisieren lautete die Devise. Gleichzeitig setzten wir uns das Ziel, eine jederzeitig klare Übersicht über offene Offerten abrufen zu können und als marktori-

entierter Anbieter Rückschlüsse erhalten, wie unser Image, unsere Qualität und Professionalität bei den Auftraggebern beurteilt werden. Weil wir bei InfraPost bewusst über eine flache Hierarchie verfügen, stand dabei eine Lösung top-down ausser Diskussion. Das heisst: Überzeugen statt befehlen. Wir entwickelten also nicht nur Vorstellungen über das Wohin, sondern auch über das Wie der Neuausrichtung», erläutert Marco Faiss.

Weil Akzeptanz der Offertsteller gefragt war, allein in der Region Ost sind dies rund 30 Mitarbeiter, überlegte sich eine kleine Arbeitsgruppe von InfraPost und OfficeCare, welche Art der Umsetzung am meisten Anklang oder gar Begeisterung auslösen würde. Pragmatisch ging's ans Realisieren. «Wir wollten zuerst wissen, wie die Leute ticken», die das neue Offert-Tool täglich einsetzen, dann einen Pilotversuch in der Region Ost durchführen und schliesslich nach Auswertung der ersten Erfahrungen nochmals über die Bücher gehen, zum Feinschliff ansetzen», fasst Marco Faiss den Projektlauf zusammen.

Konsequent zum Ziel

Einfühlungsvermögen war gefragt. Das zeigte sich im Herbst 2008, als das Feedback von der Front gründlich ausgewertet wurde. Zu

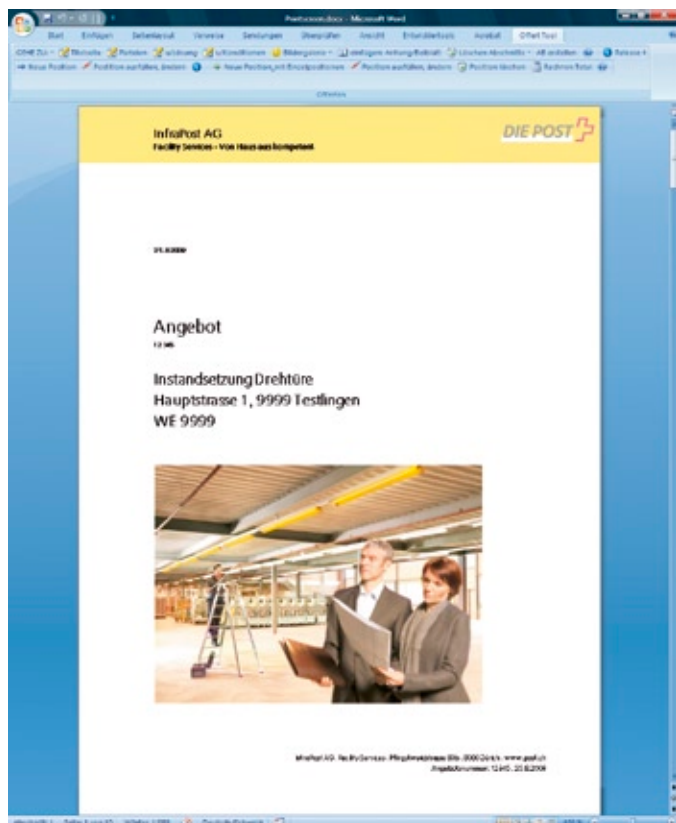


Marco Faiss, GL-Mitglied InfraPost

umfangreich war die Basis-Dokumentation und überstieg die Anforderungen für die recht vielen kleineren Offerten. Also wurden zwei weitere massgeschneiderte Tools entwickelt, mit denen jede Offertengrösse äusserst rasch, umfassend und so detailliert wie nötig erstellt werden kann. Das ursprüngliche Offert-Tool wurde, auch auf Basis des Feedbacks weiterentwickelt. So sind heute 3, der Praxis individuell angepasste Offert-Tools im Einsatz.

Marktorientierter Auftritt, kompromisslose Qualität – bevor InfraPost-Teams zum Einsatz fahren, hat eine Offerte der kreativen Art bereits für klare Fakten gesorgt.





001 Drehtüre		2'418.00
	Dauerhafte Erhaltung	1'542.00
	Montage Drehtüre ohne Material	876.00
002 Material		59.00
20	20 Stahlschrauben für Drehtüre	0.40 8.00
10	10 Bolzenband	2.18 21.00
1	1 Stillehülse	29.00 29.00
Zusammenfassung		
001	Drehtüre	2'418.00
002	Material	59.00
Gesamt MwSt.		2'549.00
	Sticht	10 % 254.90
	Sticht	2'294.10
	Sticht	2 % 45.88
	Mwst	7'240.20
	Mwst	7.6 % 172.89
	Total	2'418.00

Alle Preisen in CHF.

Das neue Offert-Tool von OfficeCare: bedienerfreundlich, übersichtlich, imagefördernd – und alles auf WORD-Basis.

Jeder Arbeitsschritt wird in einer übersichtlichen Maske dargestellt, wobei das Corporate Design der Post lückenlos eingehalten wird. So gelangt der Offertsteller, ein Ingenieur oder Betriebsfachmann, menügeführt Schritt für Schritt zum Ziel. Wo sinnvoll werden Aufgabenstellung, Lösung und Nutzen des Anwenders exakt beschrieben. Es sind sorgfältig redigierte Textbausteine für alle Arten von wiederkehrenden Angeboten vorhanden, es besteht die Möglichkeit, flexibel Ergänzungen oder Erklärungen anzubringen, abruf- oder einbaubare Bilder bilden das Salz in der Suppe und die erstklassig lesbare Zahlenübersicht lässt sich zu Untergruppen büscheln oder in Zusammenzügen von Teilpositionen übersichtlich darstellen – notabene alles auf WORD-Basis. Wer sagt da, WORD könne nicht rechnen?

Matchentscheidende Punkte

«Das war für uns mitentscheidend, OfficeCare zu wählen», betont Marco Faiss. «Eine Lösung auf WORD-Basis, toll! So war es nicht nötig, das Projekt über eine Einbindung an unsere IT-Grundstruktur und Datenbank-gestützt zu

realisieren.» Zudem weist er auf weitere Aspekte hin, die er mit Argusaugen verfolgte:

- Schnörkellose, direkte Auftragserledigung. Fürs komplexe Projekt waren sage und schreibe grad mal drei Sitzungen nötig.
- ausgeprägte Zielorientierung,
- Verständnis, für einen Grossbetrieb zu arbeiten,
- hohes Mass an Verbindlichkeit, Respekt und Vertrauen im Realisieren aller Projektschritte und im Kontakt mit allen Involvierten,
- die schnelle Umsetzung in alle drei Amtssprachen,
- die gekonnte Adaption von Office 2003 auf Office 2007 und Vista, auf das die Post generell während des Projekts gewechselt hat,
- ein gerütteltes Mass an Einfühlungsvermögen den Mitarbeitern der InfraPost gegenüber.

«Die Adaption von Office2003 auf Office2007 Vista stellte für uns und fürs Projekt kurz vor Abgabe des Release 1.0 eine grosse Herausforderung dar. Eine Zusammenarbeit mit der IT-Post und OfficeCare wurde kurzfristig vermittelt und funktionierte auf Anhieb bestens.

Eine interne technische Pilotphase für dieses komplexe WordAddIn für Office2007 Vista konnte innert Tagen erfolgreich abgeschlossen werden und verzögerte das Projekt nur wenig, Dies sicher dank des vertrauensvollen Teamworks», so Claudia Lüscher, OfficeCare. Marco Faiss stimmt zu: «Das zeigt, dass auch kleine Anbieter bei grossen Auftraggebern erfolgreich sein können, weil sie mit der Aufgabe wachsen und es gewohnt sind, auf sehr persönliche Weise auf individuelle Anforderungen einzugehen.»

Ob die Offertsteller, mittlerweile rund 80 Mitarbeiter in allen Sprachregionen der Schweiz, – das Tool ist mittlerweile in allen 3 Landesteilen produktiv im Einsatz – mit dem Resultat zufrieden sind? «Keine Frage», kommt's wie aus der Pistole geschossen von Marco Faiss, «sie sind richtiggehend begeistert. Das Tool überzeugt generell, zudem erweisen sich die vielseitigen grafischen Darstellungen, die den aktuellen Offertstand präsentieren, als äusserst motivierend. Sie schaffen nicht nur Transparenz, sie sind der eigentliche Spassfaktor!»