

Willkommen bei der ProzessInfo-Plattform von Sulser & Partner



Auf unserer ProzessInfo-Plattform sind alle wesentlichen Informationen zu den Prozessen und Hilfsmitteln verfügbar.

Zürich, 02.10.2012 – Version 1.2

Inhaltsübersicht

Prozesslandkarte und Hilfsmittel

Werte, Leitbild und Nutzenversprechen

Stakeholder und Partnerschaften

Betriebskonzept

Strategie und Ziele

Führung, Kommunikation und Kennzahlen

Risikomanagement

Organisation und Verantwortlichkeiten

Datenschutz

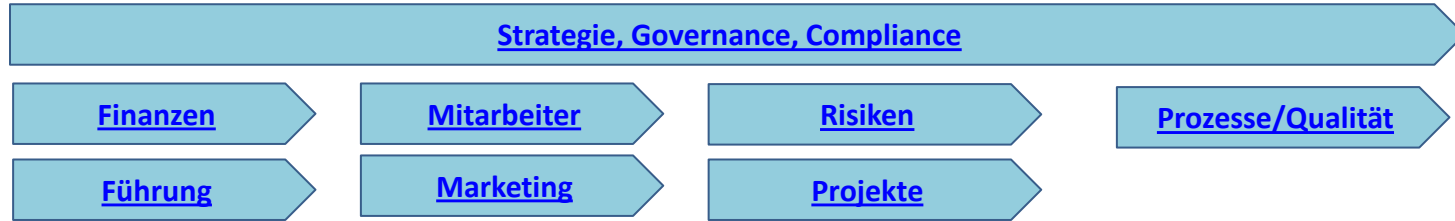
Laufende Projekte

Prozesslandkarte

Erwartungen und Bedürfnisse der Stakeholder

Leistungen und Zufriedenheit der Stakeholder

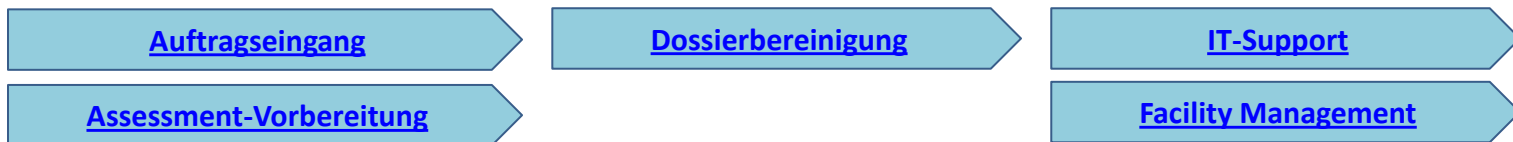
Führungsprozesse



Dienstleistungsprozesse



Unterstützungsprozesse



Werte

Diese Werte sind für uns wichtig:

Werte mit hauptsächlich externer Wirkung	Werte mit hauptsächlich interner Wirkung
<ul style="list-style-type: none">• Kunden- und Klientenorientierung• Seriosität und Empathie• Effektivität und Effizienz• Zuverlässigkeit und Kompetenz• Innovation	<ul style="list-style-type: none">• Offenheit und Ehrlichkeit• Vertrauen und Verantwortung• Ergebnis- und Zielorientierung• Gegenseitiger Respekt und Achtung• Identifikation und Engagement• Unternehmertum und Teamarbeit• Motivation und Spass

Leitbild

Klienten

Dank unserer Erfahrung, unseren fachlichen und kommunikativen Fähigkeiten sowie unserer Empathie, fühlen sich unsere Klienten sicher begleitet. Erst durch gegenseitiges Vertrauen, ist eine erfolgsversprechende Zusammenarbeit möglich.

Kunden

Unsere Kunden sind Versicherungen, Gemeinden, Nonprofit-Organisationen und Arbeitgeber, die Ihre unternehmerischen, resp. institutionellen Ziele verfolgen. Als externer Partner kommunizieren wir ehrlich und zeitgerecht. Wir tragen durch zielorientiertes und verbindliches Handeln zum gemeinsamen Erfolg bei.

Dienstleistungspartner

Unter Dienstleistungspartner verstehen wir Unternehmen, die Stellen für unsere Klienten schaffen, oder externe Anbieter, die Teilaufgaben in unseren Dienstleistungsprozessen wahrnehmen. Ihnen gegenüber sind wir eine zuverlässige Partnerin, deren Fach- und Dienstleistungscompetenz jederzeit spür- und sichtbar ist.

Externe Berater und Fachkräfte

Unser Netzwerk zu Kliniken, Ärzten, Anwälten und anderen Spezialisten ist ein zentraler Erfolgsfaktor. Wir zeigen uns deshalb initiativ und informieren transparent über unsere Tätigkeit. Damit bleibt ein regelmässiger, gegenseitig wertvoller Austausch erhalten.

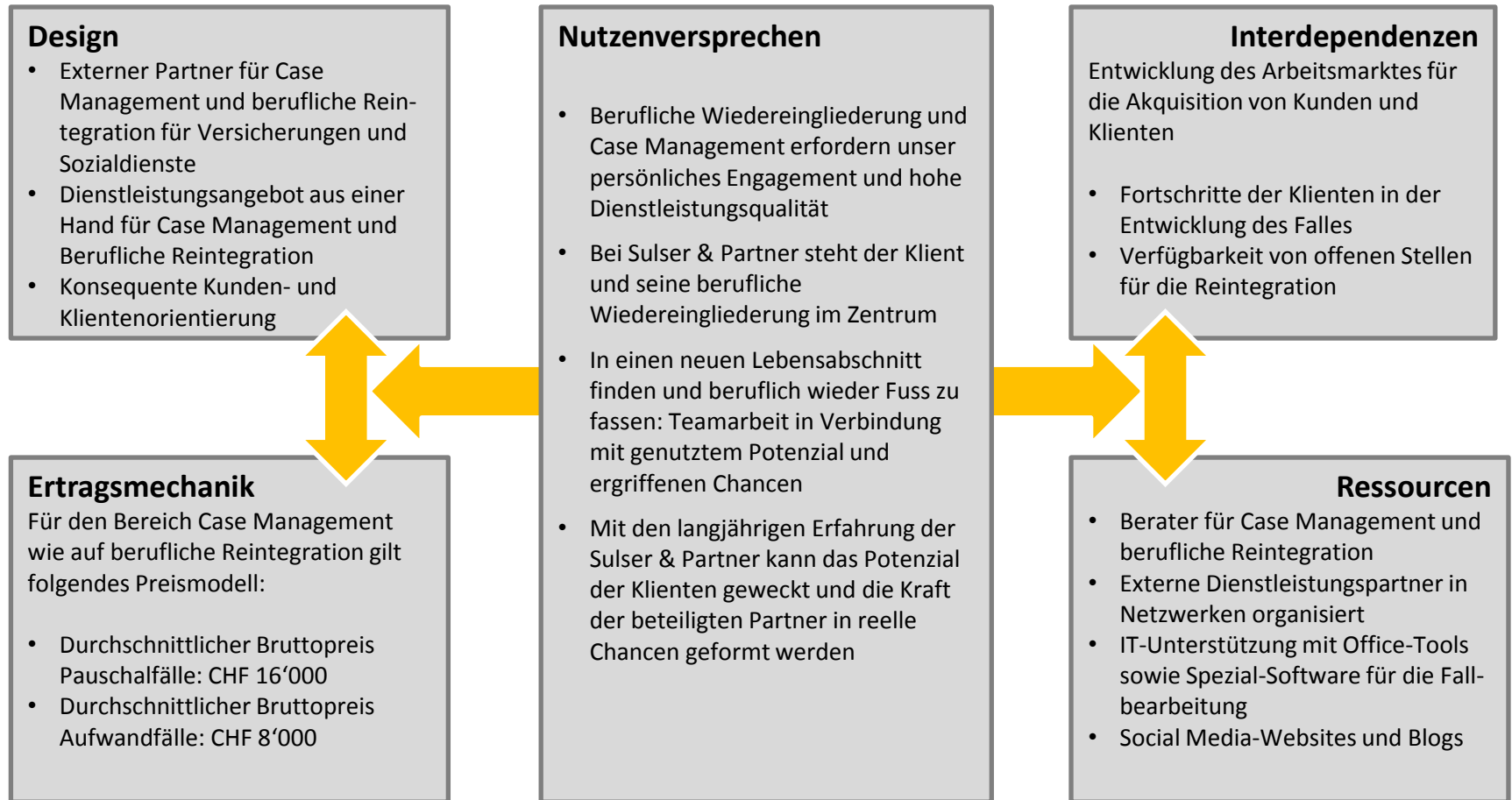
Mitarbeitende

Wir wissen, dass unsere Mitarbeitende komplexe und emotional bewegende Aufgaben erfüllen. Damit sie diesen und sich selbst gerecht werden können, fördern wir unsere Mitarbeitenden fachlich und in ihrer Persönlichkeit. Unsere Mitarbeitenden agieren selbstständig und tragen Verantwortung. Wir anerkennen ihren Einsatz. Auf dieser Basis leisten sie qualitativ hoch stehende Arbeit und erhalten somit Vertrauen und Wertschätzung von ihren Klienten, Kunden und Kollegen.

Strategie und Ziele

Externe Ziele	Interne Ziele
Verlässlicher Anbieter und Partner im Bereich Case Management und berufliche Reintegration	Hochqualifizierte Mitarbeiter durch adäquate Personalentwicklung und gutes Assessment bei Anstellung
Umsetzung der definierten Unternehmenswerte im externen Verhältnis	Umsetzung der definierten Unternehmenswerte im internen Verhältnis
Stärkere Marktpositionierung im Bereich Case Management und berufliche Reintegration durch gezielte Akquisition und Kundenbetreuung	Umsetzung der Unternehmensziele in der bisherigen Grösse
	Zertifizierung Case Management

Geschäftsmodell und Nutzenversprechen



Dienstleistungsprozess Marktbearbeitung/Fallakquisition



- Mit der Marktbearbeitung/Fallakquisition wollen wir **neue Kunden bzw. neue Klienten** akquirieren.
- Vor dem Erstkontakt zum Kunden sind **Informationen zum Kunden und zum Klienten einzuholen**. Als **öffentliche Informationsquellen** können verwendet werden:
 - Directories [Telefonbuch](#) von Swisscom
 - Soziale Netzwerke: [Google](#), [XING](#), [LinkedIn](#), [Facebook](#)
 - Handelsregister-Auskunft: [Moneyhouse](#)
 - Website des Unternehmens oder der Gemeinde
- Referenzlisten
 - [Referenzliste Gemeinden](#)
 - [Referenzliste Versicherungen](#)
- Prozessbeschreibung [Marktbearbeitung/Fallakquisition](#)

Dienstleistungsprozess Case Management



- **Das Case Management** ist Teil unseres Kerngeschäfts.
- Die **professionelle Begleitung unserer Klienten** und die **regelmässige Information** an die **Kunden** sind zentral.
- Die Abwicklung des Prozesses unterstützt uns in **der strukturierten und effizienten Vorgehensweise**.

Dienstleistungsprozess Berufliche Reintegration



- Die **berufliche Reintegration** ist Teil unseres **Kerngeschäfts**.
- Die **professionelle Begleitung unserer Klienten** und die **regelmässige Information** an die **Kunden** sind zentral.
- Die Abwicklung des Prozesses unterstützt uns in der strukturierten und effizienten Vorgehensweise.

Dienstleistungsprozess Fallsteuerung



- Die Fallsteuerung ist Bestandteil der **Qualitätssicherung** von Sulser & Partner.
- Mit dem Fallsteuerungsprozess werden **alle laufenden Fälle periodisch überprüft**, bei Bedarf werden nächste Schritte / Massnahmen festgelegt.
- Prozessbeschreibung [Fallsteuerung](#)

Dienstleistungsprozess Kundenbetreuung



- Die **kontinuierliche Kundenbetreuung** ist uns wichtig, **unsere Kunden sollen stets** über die **Fortschritte** und **Herausforderungen ihrer Klienten** informiert sein.
- Die Kundenbetreuung basiert **auf regelmässigen Kontakten** zu den bestehenden Kunden
- Die **Kundenzufriedenheit** wird nach Abschluss eines Falles evaluiert
- Prozessbeschreibung [Kundenbetreuung](#)

Führungsprozesse Mitarbeiter

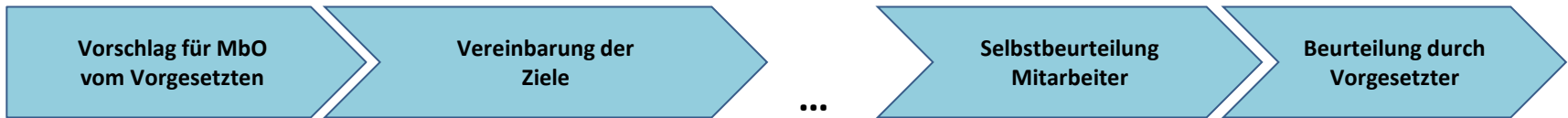
Zielvereinbarung / MbO
mit Mitarbeitern

Intervision und Supervision
durchführen

Anforderungsprofil
Case-Manager

- In den **Führungsprozessen für Mitarbeiter** werden die **Zielvereinbarungen** durchgeführt und überprüft.
- Die **Intervision und Supervision** nutzen wir **zur eigenen Qualitätssicherung**.

Prozess Zielvereinbarung / MbO



- Wir vereinbaren **einmal jährlich Ziele und Massnahmen** zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern.
- Der gemeinsam vereinbarte Massnahmenplan enthält mindestens eine **Weiterbildung** im **Bereich Case Management**.
- Prozessbeschreibung [Zielvereinbarung / MbO](#)

Führungsprozesse Finanzen

Überprüfung
Zahlungseingang

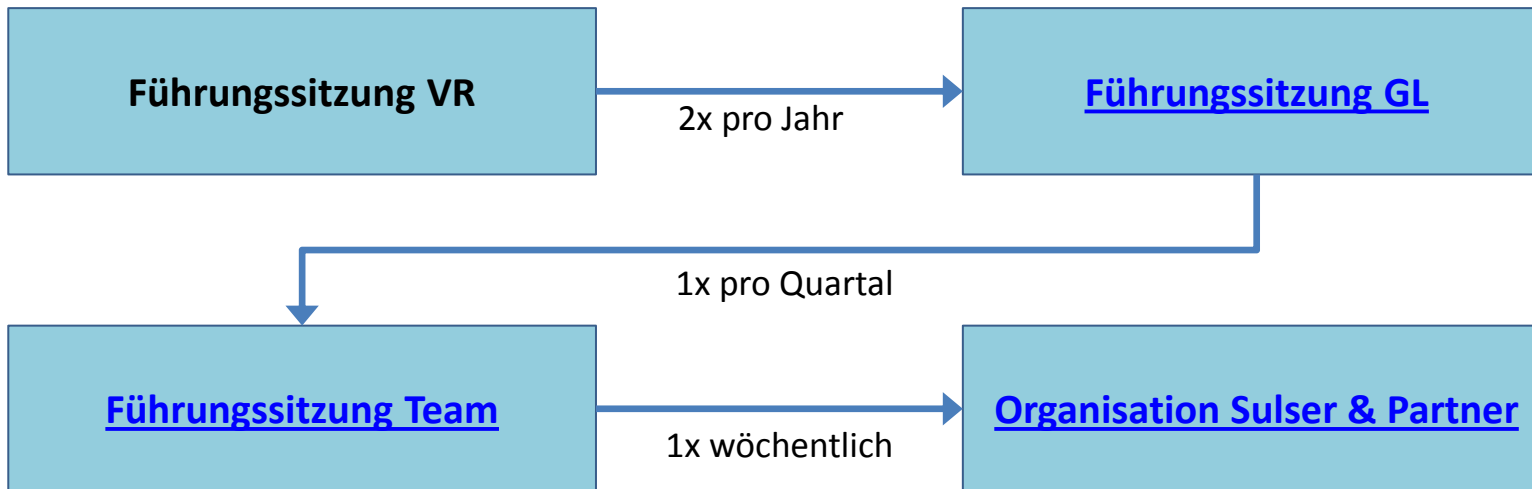
Anfrage
Rechnungsstellung

Fakturierung

Debitoren-Mahnwesen

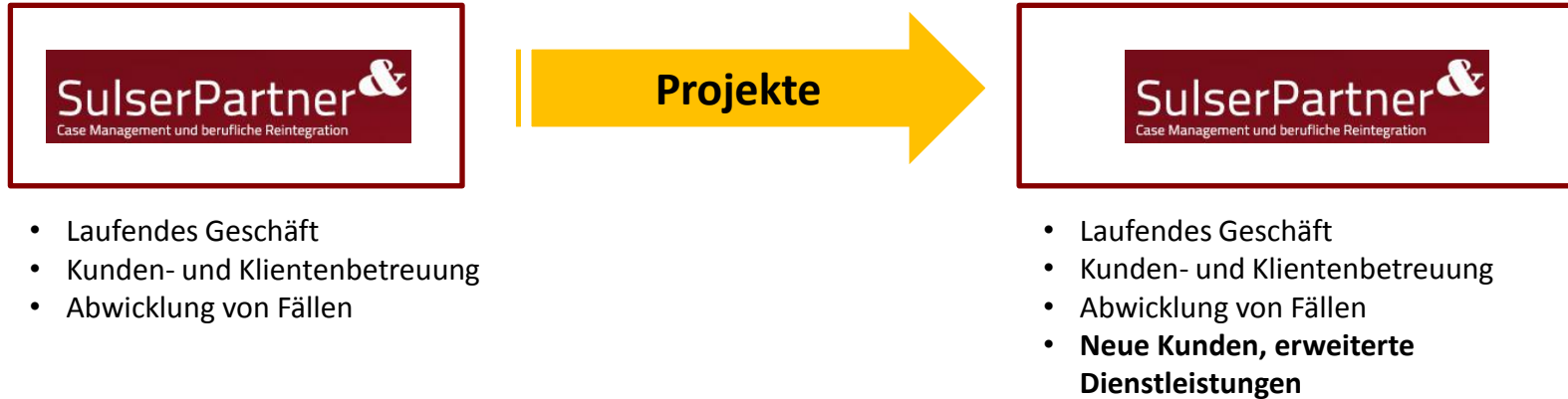
- Der **Führungsprozess Finanzen** ist für die **Überwachung der Liquidität** von grosser Bedeutung.
- Unser Unternehmen **braucht immer genügend finanzielle Mittel** um **die eigenen Löhne** zu bezahlen und **die laufenden Kosten** (Mieten, Gebühren usw.) zu decken.
- Prozessbeschreibung [Finanzen](#)

Führungsprozesse Führung



- Die **transparente** und **nachvollziehbar Führung und Kommunikation** über alle Stufen ist uns wichtig. Zur Steuerung verwenden wir **verschiedene Kennzahlen**.
- Die **Führungssitzung des Teams** ist zentral, um **den operativen Informationsaustausch sicherzustellen, Aufträge zu erteilen und neue oder geänderte Richtlinien zu kommunizieren**.
- Die **kontinuierliche Verbesserung** mittels KVP ist die Grundlage unserer Entwicklung.

Führungsprozesse Projekte



- Über Projekte entwickeln wir uns **als Unternehmen weiter** und bereiten auch **spezielle Aktivitäten wie Kundenevents** vor.
- Die laufenden Projekte sind in der [Projekt-Übersicht](#) geführt.

Unterstützungsprozesse

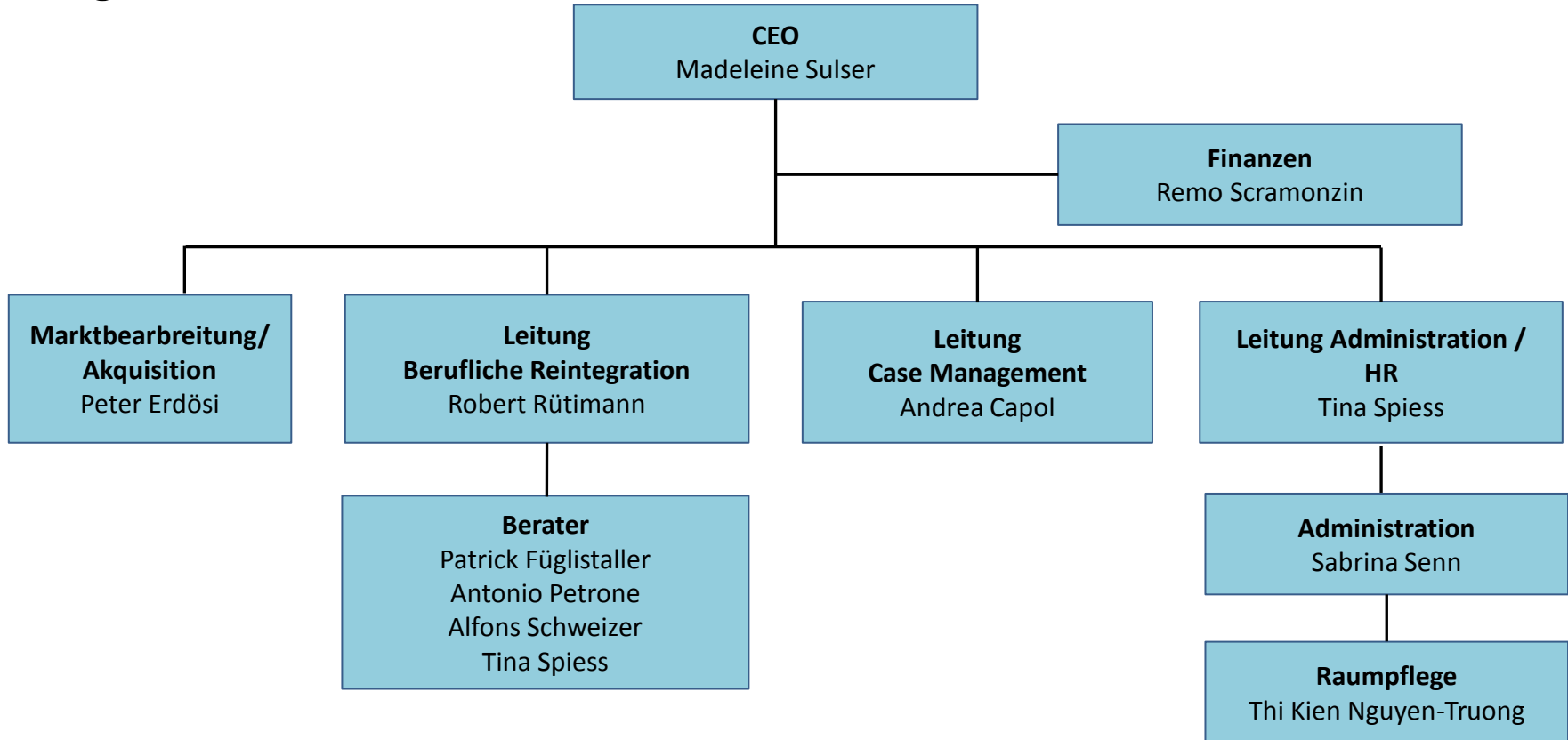
Auftragseingang

Assessment-Vorbereitung

Dossierbereinigung

- Die **Unterstützungsprozesse unterstützen** unsere **Dienstleistungsprozesse**.
- Sie dienen dazu, aufwändige und notwendige **Tätigkeiten zentral abzuwickeln** und die **Mitarbeitenden in den Dienstleistungsprozessen zu entlasten**.

Organisation



IT-Support

- Der IT-Support für Sulser & Partner wird durch die externe Firma **Tremegisto Consulting AG, Zürich** sichergestellt.
- Unser Ansprechpartner ist **Martin Scheiwiller**.
- Kontakt über die Website: <http://www.tremegisto.ch/>
- Prozessbeschreibung [IT-Support](#)

Stakeholder-Übersicht



Partnerschaften und Verträge

Partner	Ansprechperson	Themengebiete	Vertrag
Partner 1	Person	Reflexion	-
Partner 2	Person	Psychologie	-
Partner 3	Person	Case Management	-
Partner 4	Person	Berufsberatung	-
Partner 5	Person	Fachapplikation Steps	-
Partner 6	Person	IT-Betrieb	-

SQS-Zertifizierung

Die drei Etappen sind entlang der Zeitachse wie folgt strukturiert:



- Die **Etappe 1** ist Bestandteil der Masterarbeit am EMBA 40 von Peter Wieland und Stefan Lenz.
- Die **Etappen 2 und 3** werden **ausserhalb der Masterarbeit** entwickelt und umgesetzt.
- Die **erfolgreiche Zertifizierung im Case Management** soll am **Kundenevent vom 30.10.2012** kommuniziert werden.

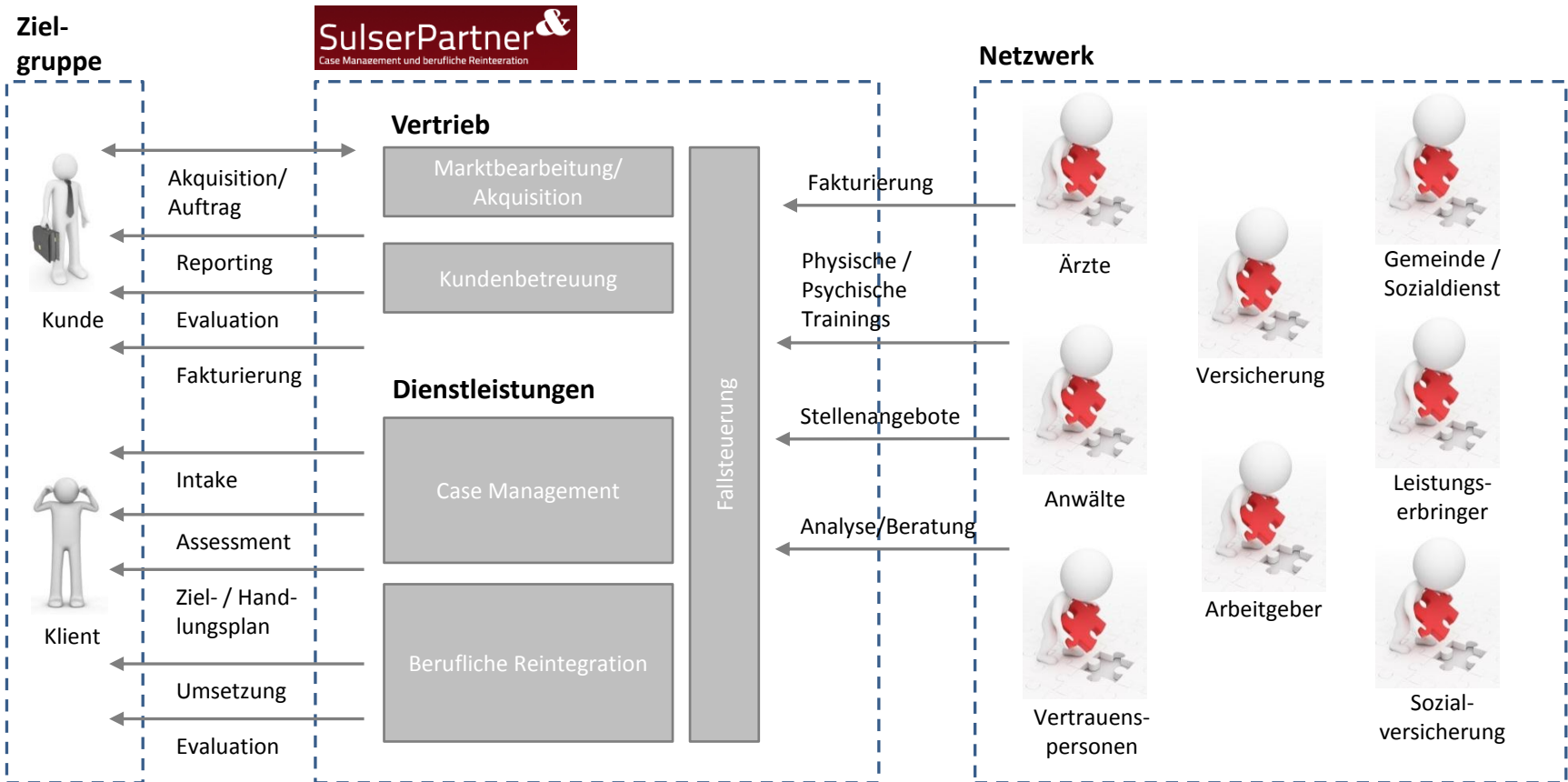
Risikomanagement

Nr.	Bezeichnung	Massnahmen	Verantwortlich	Termin
1	Ungünstige Marktentwicklung für Case Management	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Arbeitsmarkt und Entwicklung der Regulative • Regelmässig Kontakt mit wichtigen Kunden 	Madeleine Sulser	GL-Sitzung
2	Reintegrations-Quote wird nicht erreicht: erfolgreiche Fallabschlüsse unter 60%	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportierung zu einzelnen Fällen an den Führungssitzungen • Ergänzend Massnahmen zu Risiko #3, #4 	Madeleine Sulser	Monatlich
3	Kundenzufriedenheit zu tief: mehrfach unter Note 5	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmässige Kontrolle der Fallsteuerung durch Vorgesetzten • Coaching des Beraters 	Vorgesetzte der Berater	Monatlich
4	Klientenzufriedenheit zu tief: mehrfach unter Note 5	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmässige Kontrolle der Fallsteuerung durch Vorgesetzten • Coaching des Beraters 	Vorgesetzte der Berater	Täglich
5	Ausfall des IT-Systems	<ul style="list-style-type: none"> • Tägliche Datensicherung • Wöchentliche Datenauslagerung 	Tina Spiess, Administration	Täglich
6	Fall-Informationen gelangen in Hände von Dritten	<ul style="list-style-type: none"> • Durchsetzung der Clean-Desk-Policy • Vertrauliche Informationen einschliessen • Abschliessen sämtlicher Räumlichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Jeder Mitarbeiter • Kontrolle durch Vorgesetzten 	Täglich

Führungsregelkreis



Betriebskonzept mit den Dienstleistungen



Laufende Projekte

Projekt	Ziele	Verantwortlich	Laufende Aktivität	Status
<u>Zertifizierung SQS</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Zertifizierung Case Management 2012 • Zertifizierung Sulser & Partner Q1/2013 	Madeleine Sulser	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgreicher Vor-Audit am 21.08.2012 • Audit 12.10.2012 	
Kundenevent 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Eindrücklicher Kundenanlass • Plattform für Persönlichkeiten zum Thema Comeback 	Tina Spiess	<ul style="list-style-type: none"> • Einladungen versandt • Absprache mit GDI durchgeführt • Vorgespräch mit NR Christian Loehr geführt 	
Erweiterung Website	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Unternehmens-Informationen • Vertriebsunterstützung via Internet 	Tina Spiess	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept erstellt und verabschiedet • Prototyp mit externer Agentur vorbereitet • Abnahme Ende 10/2012 	
Akquisition Gemeinden	<ul style="list-style-type: none"> • Akquisition von Gemeinden als neue Kunden 	Peter Erdösi	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit Regensdorf läuft gut • Kontakte mit weiteren Gemeinden in Vorbereitung 	

Kennzahlen

Kennzahl	Zielwert	Aktuell	Beurteilung	Massnahmen	Status
Anzahl Fälle pro Betreuer	16 bis 18	-	Keine Zahlen in der öffentlichen Darstellung	-	<input type="checkbox"/>
Kunden-zufriedenheit	≥ 5	-	Keine Zahlen in der öffentlichen Darstellung	-	<input type="checkbox"/>
Klienten-zufriedenheit	≥ 5	-	Keine Zahlen in der öffentlichen Darstellung	-	<input type="checkbox"/>
Umsatz	-	-	Keine Zahlen in der öffentlichen Darstellung	-	<input type="checkbox"/>

Datenschutz

Die Einhaltung des [Datenschutzgesetzes](#) mit Berücksichtigung des «**Need to know-Prinzips**» ist in unserer Arbeit sehr wichtig. Deshalb gilt für uns:

- Einholen der **Einwilligungserklärung** vom Klienten, bevor ein Fall bearbeitet wird
- Informationen **auf Empfänger abstimmen**, Information nur **wenn** für weitere Aktivitäten **notwendig**
- Einhaltung der **Clean Desk-Vorgabe** beim **Verlassen des Arbeitsplatzes**.
 - Dossiers und Unterlagen einschliessen
 - Computer abmelden oder herunterfahren

Prozesse und IT-Infrastruktur

