

# Inform

Mitarbeitermagazin  
der Apleona HSG AG

September 2019





# Wer fragt, der führt!

Das Unternehmerische Ziel der Apleona HSG lautet: «Wir sind Europas führender, voll digitalisierter Immobiliendienstleister.» Damit diese Differenzierungsstrategie erfolgreich bleiben kann, muss die Qualität unserer Dienstleistungen mit den sich ändernden Markt- und Kundenanforderungen mithalten können oder diese übertreffen. Dafür benötigen wir geeignete Werkzeuge zur Qualitätssicherung. Eines davon sind die «Leader Process Checks (LPC)».

Text **Willem Scheidegger**, Junior Projektleiter CoC

## Was sind Leader Process Checks?

Wie der Name schon vermuten lässt, handelt es sich dabei um kurze Überprüfungen (Checks) der Standards/Prozesse durch Vorgesetzte (Leader). Falls du jetzt denkst, dass dies nur als Kontrollinstrument dienen soll, so lass dich vom Gegenteil überzeugen. Mit Hilfe der LPC werden nicht Schuldige gesucht, sondern mangel- oder fehlerhafte Prozesse und Standards aufgedeckt. Doch zuerst zur Funktionsweise von LPC.

## Die vier wesentlichen Schritte des LPC:

1. Die/der Vorgesetzte setzt sich in festgelegten Frequenzen, mit einer vorbereiteten Checkliste, zu einem ausgewählten Prozess, mit seinen Mitarbeitenden zusammen.



2. Auf der LPC-Checkliste befinden sich Fragen zu wichtigen Standards oder zum Ablauf von Prozessen. Die Dauer eines Checks beläuft sich, je nach Anzahl der Fragen, auf 5 bis 10 Minuten.



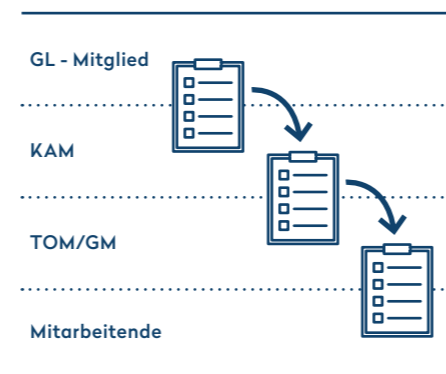
3. Während des Checks wird jede Frage auf Umsetzung überprüft und dementsprechend mit ja oder nein beantwortet:

- Konnte die Tätigkeit umgesetzt werden, kann die Frage mit «Ja» beantwortet werden. In der Bewertung erhält diese die Farbe Grün.
- Wenn eine Frage mit «Nein» beantwortet wird, muss der Vorgesetzte dies mit den Mitarbeitenden korrigieren und die dafür notwendige Tätigkeit gleich umsetzen. In der Bewertung gibt es die Farbe Gelb.
- Wenn es nicht möglich ist, den Standard oder die Tätigkeit gleich mit der/dem Vorgesetzten umzusetzen, muss eine entsprechende Massnahme eingeleitet werden. Dies wird mit Rot bewertet.



4. Das Ergebnis des LPC wird zusammengefasst online am LPC-Board visualisiert, damit es für alle einsehbar ist.

Diese vier Schritte werden auf den unterschiedlichen Hierarchieebenen für die entsprechenden Standards und Prozesse bei den Checks durchgeführt. Das kann beispielsweise so aussehen: Ein Geschäftsleitungsmitglied führt die LPC mit den Key Account Manager (KAM) durch. Der KAM mit den Technischen Objekt Managern (TOM) und den Gebäude Managern (GM) und diese mit ihren Mitarbeitenden. Somit sind alle Hierarchieebenen gleichermassen beteiligt.



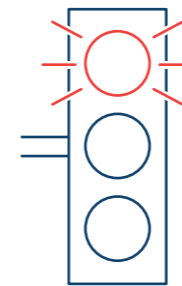
## Die Ampelfarben und ihre Bedeutung

Der Schlüssel bei den LPC liegt im Verständnis der Bewertungsfarben. Darum gehen wir nachfolgend noch etwas genauer auf deren Bedeutung ein.

Grün bedeutet, dass ein Standard/Prozess ohne Probleme umgesetzt werden kann. Es sind hier also keine Anpassungen/Veränderungen notwendig.



Gelb bedeutet, dass ein Standard/Prozess während des LPC mit Unterstützung des/der Vorgesetzten umgesetzt wurde. Dabei kann Gelb unterschiedliche Hintergründe haben. So besteht die Möglichkeit, dass eine Tätigkeit noch nicht durchgeführt wurde. In diesem Fall sollte diese umgehend **mit** dem Vorgesetzten erledigt werden. Weiter könnte der Fall auftreten, dass es schlichtweg vergessen wurde. In diesem Fall, hilft der LPC sich den Prozessen und Standards bewusster zu werden. Als Beispiel kann das Tragen der persönlichen Schutzausrüstung genannt werden. Wird diese nicht getragen oder nur teilweise, so muss die/der Vorgesetzte den Mitarbeitenden umgehend zum Tragen derselben auffordern. Gelb steht also für eine umgehende Behebung der auftretenden Probleme, klar nach dem Motto: **«Do it now!»**



Rot bedeutet, dass ein Standard/Prozess auch durch die Mithilfe eines Vorgesetzten nicht umgesetzt werden kann. Es ist also kein Fehlverhalten eines Mitarbeitenden festzustellen, sondern ein grundlegender Fehler in den vorgegebenen Standards/Prozessen. Hier sind zwingend Massnahmen notwendig, damit der Standard/Prozess umgesetzt werden kann. Es wird also eine Anpassung/Veränderung notwendig. Bei Rot wird somit, nach Umsetzung der Massnahmen, eine wichtige Qualitätsverbesserung erzielt. Deshalb gilt: **«Rot ist gut und bewegt!»**

## Vor- und Nachteile von LPC

Besonderes Augenmerk ist auf die Implementierung der Methode zu legen. Denn damit diese erfolgreich umgesetzt werden kann, muss sie, ähnlich dem Zähneputzen, ein täglicher Bestandteil im Arbeitsalltag jedes Mitarbeitenden werden. Dazu müssen das Ziel und die Notwendigkeit der Methode verständlich und für alle nachvollziehbar erklärt werden. Wird die Methode von den Mitarbeitenden nicht getragen, wird sie auch nicht zum erwünschten Erfolg führen. Eine weitere Herausforderung stellt die Fragestellung dar – hier gilt es, die richtigen Fragen zu stellen um Schwachstellen in den Standards/Prozessen aufzudecken und so Verbesserungen herbeizuführen.

Es spricht viel für LPC. Den Mitarbeitenden werden die Standards und Prozesse sowie deren Notwendigkeit aufgezeigt und sie arbeiten aktiv bei deren Verbesserung mit. Dies führt nicht nur zu effizienteren Standards/Prozessen, sondern auch zu einem Gefühl der Wertschätzung und so auch zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit. Zusätzlich wird die Kommunikation über die verschiedenen Hierarchieebenen gefördert, wodurch notwendige Massnahmen innert kürzester Zeit an die richtigen Stellen weitergegeben werden. Daraus resultiert mehr Zeit für Detailarbeiten, was zu einer höheren Dienstleistungsqualität und schlussendlich zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.

## LPC bei Apleona HSG

Im Juli wurde die LPC-Methode als Pilotprojekte beim Mandat ABB eingeführt. Aufgrund der Resultate aus diesem Projekt werden wir dann über das weitere Vorgehen, bzw. Einführung der Methode in anderen Mandaten und Abteilungen, entscheiden.