

20 Prozent mehr Effizienz im Büro

Wie Sie Ihre Arbeitsprozesse optimieren können

Ein Büro, das immer aufgeräumt ist und eine Prozess-Fehlerquote von 0 % hat – das klingt zunächst utopisch, ist es aber nicht. Grundvoraussetzung hierfür ist, dass die eigene Büroorganisation klaren Spielregeln folgt. Jürgen Kurz, Experte für mehr Effizienz im Büro, zeigt, wie es geht.



schwendung ganz konkret in Zahlen ausgedrückt. Und die sind erschreckend: 70 Tage im Jahr gehen Mitarbeiter abends aus dem Büro, ohne irgendetwas Produktives geleistet zu haben. Das sind 32 % der Arbeitszeit, die durch die Suche nach Dokumenten, durch schlecht abgestimmte Prozesse oder durch sonstige nutzlose Tätigkeiten verschwendet werden.

In Zeiten der ständig zunehmenden Komplexität und Dynamik geht es darum, die Prozesse im Unternehmen schneller, besser und kostengünstiger ablaufen zu lassen. Vielleicht sind Sie es bislang gewohnt, den wachsenden Herausforderungen dadurch zu begegnen, dass Sie mehr (schneller, länger) arbeiten. Mit meiner Methode des „Büro-Kaizen“ werden Sie feststellen: Es geht auch anders. Es wird künftig mehr und mehr darauf ankommen, intelligenter statt mehr zu arbeiten. Büro-Kaizen ist ein pragmatischer Ansatz ständiger Verbesserungen, der sich in Form vieler kleiner Schritte vollzieht. Hier einige wichtige Tipps zur Prozessoptimierung im Büro:

Besprechungen effizienter gestalten

In zahllosen Sitzungen wird unnötig viel Zeit vertrödelt. Die Befragung des Fraunhofer Instituts für Produktionstechnik und Automatisierung ergab, dass unproduktive Sitzungen der Effizienzkiller Nr. 1 sind.

Die folgenden sechs Empfehlungen können Ihnen helfen, die Effizienz Ihrer Besprechungen zu steigern:

1. Führen Sie keine Besprechung ohne Tagesordnung durch.
2. Fangen Sie mit den Themen an, die alle Beteiligten betreffen. Die nur von einigen Themen betroffenen Teilnehmer können dann nach und nach die Besprechung verlassen.
3. Diskutieren Sie keinen Tagesordnungspunkt ohne schriftliche Vorlagen – diese fördern die gedankliche Klarheit. Haben Sie die Sitzungsleitung in der Hand, bitten Sie die Teilnehmer deshalb, ihre Anliegen vorab schriftlich zu skizzieren. Wenn es ein Thema nicht wert ist, in zwei oder drei Sätzen schriftlich vorbereitet zu werden, dann ist es dieser Punkt auch nicht wert, in der Sitzung besprochen zu werden.
4. Führen Sie bei jeder Besprechung ein schriftliches Ergebnis-Protokoll (Was macht wer bis wann?). Das Protokoll sollte beim nächsten Meeting durchgesprochen werden. Eventuell können Sie das Protokoll während der Sitzung auf Band diktieren. Dann hört jeder Beteiligte, was Sie sagen, und kann gegebenenfalls Korrekturen bzw. Ergänzungen einbringen.
5. In manchen Unternehmen finden Besprechungen im Stehen an einem Stehpult statt. Weil das Stehen nach einer Weile unbequem wird, dauert die Sitzung nicht unnötig lange.

Verschwendung reduzieren

In allen Branchen nimmt der Wettbewerbsdruck zu. Verschwendung zu vermeiden, ist somit keine Option, sondern eine Voraussetzung für das Überleben

Wo ist denn schon wieder die Buchhaltung des letzten Monats? Nicht schon wieder eine stundenlange Sitzung, bei der lange geredet, aber nichts gesagt wird! Schon wieder 50 neue Mails in meinem Posteingang! Das sind nur ein paar der zahlreichen Gedanken, die Büromitarbeitern tagtäglich die Zeit und vor allem die Nerven rauben. In einer Studie des Fraunhofer Instituts wurde diese Ver-



Foto: Heemeler/pixelio.de

des Unternehmens. Setzen Sie deshalb die „Verschwendungsbrille“ auf. Um Hinweise auf Verschwendung zu bekommen, identifizieren Sie die Tätigkeiten, für die der Kunde nicht bezahlt. Achten Sie systematisch auf die folgenden sechs Verschwendungsarten:

1. Suchen: In vielen Unternehmen könnte es frei nach einem bekannten Werbespruch heißen: „Arbeitest du schon oder suchst du noch?“ Jede mit Suchen verbrachte Zeit ist verschwendete Zeit.

2. Unnötige Bewegungen: Überdenken Sie die Anordnung der Dinge an Ihrem Arbeitsplatz. Je häufiger sie gebraucht werden, desto näher sollten sie sich an Ihrem Arbeitsplatz befinden.

3. Wartezeiten: Wartezeiten sind ein großes Problem. Je komplexer die Prozesse werden, desto häufiger treten sie auf. Ursache ist eine Arbeitsorganisation, bei der Prozesse viele Abteilungen durchlaufen und viele Schnittstellen zu überwinden haben. Hier hilft es, Tätigkeiten zusammenzufassen und dadurch Schnittstellen zu vermeiden.

4. Fehler: Bei einem meiner Kunden betrug die Fehlerquote bei einem wichtigen Prozess unglaubliche 40 %. Es ging um die Eingabe von Daten für etwa 33.000 Verträge pro Jahr. Ein Azubi tippte die Daten ein, wodurch die hohe Fehlerquote entstand. Danach wurden die Daten von einer Mitarbeiterin korrigiert – mit einer Quote von 0 %. Die Analyse ergab, dass der Azubi sehr häufig abgelenkt wurde, weil er zugleich noch den Telefondienst übernommen hatte. Auch hinderlich war, dass er wusste, dass seine Eingaben kontrolliert werden und Fehler von daher nicht so schlimm sind.

5. Doppelte Kontrolle: In Fällen, bei denen mehrere Mitarbeiter an einem Vorgang arbeiten, ist es oft normal, dass jeder Beteiligte die Unterlagen erneut prüft. Es ist zwar schön, weil so Fehler (hoffentlich) vermieden werden. Der Kunde bezahlt diesen Aufwand aber nicht. Hilfreich könnte hier ein Auftragsbegleitzettel sein, auf dem die geprüften

Kriterien abgezeichnet werden. Jeder weiß somit, was von wem geprüft wurde und was noch zu kontrollieren ist.

6. Überinformation: Ein großes Problem sind E-Mails, die man CC bekommt. Grund ist oft eine Verunsicherung der Mitarbeiter. So handeln sie nach dem Motto: „Ich sage jedem alles, damit hinterher niemand schimpfen kann.“ Sinnvoll sind hier vertrauensbildende Maßnahmen und der Aufbau einer Kultur, in der auch mal Fehler gemacht werden dürfen.

Fazit

Sobald Sie beginnen, Ihre Arbeitsabläufe Schritt für Schritt zu verändern und zu vereinfachen, vereinfacht sich auch ihr Arbeitsalltag. Es lohnt sich daher, die Prozesse Ihres Büroalltags genau unter die Lupe zu nehmen. Bei der Optimierung von Arbeitsabläufen geht es darum, die Voraussetzungen und Folgen des Handelns zu durchdenken und Prozesse in ihrer Gesamtheit zu sehen. Ein Prozess ist erst dann optimal, wenn nichts mehr weggelassen werden kann, ohne das Ergebnis zu verschlechtern. Mit anderen Worten: Das Geniale ist einfach.

BUCHTIPP

Jürgen Kurz
Für immer aufgeräumt. Zwanzig Prozent mehr Effizienz im Büro

Gabal Verlag, 2007,
19,90 €.



AUTOR

Jürgen Kurz
Geschäftsführer
der tempus GmbH,
Effizienzprofi,
Buchautor, Redner
und Trainer.



www.fuer-immer-aufgeraeumt.de