

ORGANIZE YOURSELF

Ordnung im Büro spart Kosten – und sichert Arbeitsplätze

Die Wirtschaftskrise hat die Welt fest im Griff. Fast täglich titeln die Zeitungen mit neuen Hiobsbotschaften: Produktionsdrosslung, Kurzarbeit, Einstellungsstopps. Massnahmen, die Kosten senken sollen, aber zu Lasten der Mitarbeiter gehen. Betroffen ist genau das Personal, das helfen könnte, die Krise zu durchschiffen.

AUTOR: JÜRGEN KURZ

Überall wird gespart, beim Reisebudget, bei Investitionen, beim Marketing. Da stellt sich die Frage: Wäre es nicht sinnvoller, an anderen Enden zu sparen als an dem Kapital, das Firmen wieder erfolgreich machen könnte? In fast jedem Unternehmen lassen sich Kosten sparen. Und zwar solche, die unnötig sind.

In der Produktion ist der Gedanke der ständigen Verbesserung längst Normalität geworden. Dort hat Prozessoptimierung zu enormen Fortschritten geführt, doch Prozessoptimierung für Büroarbeitsplätze – dieser

Gedanke hingegen scheint den meisten Unternehmen immer noch fremd. Zu Unrecht, wie eine Studie des Fraunhofer-Instituts für Produktionstechnik und Automatisierung belegt. Demnach verschwenden Büromitarbeiter durchschnittlich 32 Prozent ihrer Arbeitszeit durch unnötige Prozesse am Arbeitsplatz. Arbeitszeit, in der sie Umsatz erwirtschaften könnten, den ihr Unternehmen zurzeit mehr denn je braucht. Bildlich gesprochen sind das etwa 70 Tage pro Jahr, an denen Mitarbeiter in die Firma kommen, sinnlose Dinge treiben und abends wieder nach Hause gehen – ohne irgendetwas Produktives geleistet zu haben. Und das ohne jeden bösen Willen, sondern der Umstände halber.

Betrachtet man die Zeitverschwendung genauer, so entfällt rund ein Drittel auf Tätigkeiten am einzelnen Arbeitsplatz – etwa auf einen hohen Zeitaufwand bei der Suche nach dem richtigen Dokument. Die Hälfte der verschwendeten Zeit im Büro allerdings wird durch schlecht abgestimmte Prozesse verursacht. Das führt zu Wartezeiten, diese wiederum führen dazu, dass Vorgänge länger in den Büros liegen bleiben, als nötig. Es entsteht ein Engpass im System, der sich im schlechtesten Fall negativ auf die Produktion ausweitet.

20 Prozent mehr Effizienz im Büro

Bedenken wir, dass wir in Zeiten einer Wissensexplosion leben, in der sich das Wissen alle vier Jahre verdoppelt. So werden in vier Jahren aus 30 Emails am Tag 60 Stück, in weiteren vier Jahren werden es 120 Mails sein. Auch die Papierstapel mit unerledigten Projekten wachsen an. Ein Phänomen, das sich schon jetzt verstärkt beobachten lässt: Mitarbeiter brechen unter der wachsenden Last der Aufgaben zusammen und werden krank.

Nun können wir uns dem wachsenden Wissen und den wachsenden Aufgaben unserer Zeit nicht verschliessen. Aber es gibt

ZUM AUTOR

Jürgen Kurz, MBA, ist Geschäftsführer der mehrfach ausgezeichneten tempus GmbH. Mit seinem Seminarkonzept für mehr Effizienz im Büro wurde Jürgen Kurz Finalist beim Internationalen Deutschen Trainings-Preis 2006 (BDVT). «Der Effizienzprofi» (Spiegel online 06/2009) berät Unternehmen im Bereich Effizienzsteigerung und begleitet seine Kunden über einen längeren Zeitraum, um das Ziel «Für immer aufgeräumt» zu realisieren. Er hält Vorträge und Seminare zum Thema. Zahlreiche kostenfreie Downloads zum Thema finden sich auf der Website: www.fuer-immer-aufgeraeumt.de.



einen, immer noch viel zu selten genutzten Ausweg. Er besteht darin, auch im Büro Produktivitätsreserven aufzuspüren und zu nutzen. Wenn es uns gelingt, die Büroeffizienz spürbar zu steigern, kommen wir auch mit höheren Anforderungen zurecht. Firmen, die diesen Schritt bewusst gegangen sind, konnten ihre Effizienz um bis zu 20 Prozent steigern. Die Suchzeiten der Mitarbeiter nach Ordnern, Dokumenten und Büromaterialien verringerten sich um bis zu 40 Prozent, die eingesparte Bürofläche betrug 20 Prozent und die Durchlaufzeiten ließen sich um rund 25 Prozent verringern. Damit einher gingen folgende Veränderungen: Die Mitarbeiterzufriedenheit stieg deutlich, auf Kundenwünsche konnte schneller reagiert werden, die Wettbewerbsfähigkeit stieg. Harte Fakten in harten Zeiten: Die Optimierung der Arbeitsprozesse spart Bares. Geld, das ein Unternehmen nicht in der Produktion oder im Bereich Human Resources einsparen muss, weil der Markt zurzeit schwach ist wie selten zuvor.

Die Krise zur Büro-Umstrukturierung nutzen

Wenn ich in Firmen komme, so sagen mir die Mitarbeiter oft: «Wir würden ja gerne mal richtig aufräumen, aber dazu bleibt uns

einfach keine Zeit.» Genug Zeit zum Suchen hat hingegen jeder. Ein Vorgang, den jeder Mitarbeiter vermeiden sollte, um des eigenen Arbeitsplatzes willen. Die Suchzeit ist verschwendete Zeit, die Zeit fürs Aufräumen dagegen gut investiert. Gerade in Zeiten der Wirtschaftskrise, wenn die Produktion gedrosselt ist oder das nächste Projekt auf sich warten lässt, haben Unternehmen die Chance, einmal aufs Ganze zu schauen. Nutzen Sie die Gelegenheit, um Prozesse zu überdenken, sie umzustrukturieren und neu zu gestalten. Jeder Tag, den Sie hier verschwenden, kann Ihnen doch derzeit das Genick brechen. Anders gesagt: Steigern Sie ihre Büroeffizienz und räumen Sie auf! Sortieren Sie aus, werfen Sie weg, überlegen Sie, was Sie täglich brauchen, was nur wöchentlich, und geben Sie den Dingen einen entsprechenden Platz. Schaffen Sie Ordnung: Die Grundlage für mehr Effizienz.

Spielregeln schaffen Zeit

Bei einem meiner Kunden, dessen Büro-Optimierungsprozesse ich begleite, berichtete mir eine Sekretärin, dass sie seit Jahren nicht mehr in den Urlaub gehen könne, da nur sie das Ablagesystem ihres Chefs kenne. Man mag sich gar nicht vorstellen, was passiert, wenn die Dame längere Zeit krank

wird. Welches Unternehmen kann sich so etwas mit gutem Gewissen leisten, wenn weltweit rote Zahlen geschrieben werden?

Die Grundvoraussetzung für mehr Effizienz im Büro sind klare Spielregeln. Standardisieren Sie Arbeitspapiere, Arbeitsinhalte und Formulare. Spielregeln – die jeder kennt, jeder einhält und jeder – wie etwa die Vertretung im Sekretariat – schnell begreifen kann. Sie leisten nicht nur einen enormen Beitrag für mehr Effizienz, sie führen auch zu mehr Lebensqualität am Arbeitsplatz. Denn Mitarbeiter, die sich nicht immer wieder die Frage stellen müssen, wie sie nun was am besten erledigen sollen, sondern dies wissen und einfach tun können, leisten mehr. Gerade in Zeiten der Krise neigen Chefs dazu, ihren Mitarbeitern immer mehr Aufgaben zu übertragen. Wer auf wachsende Anforderungen mit mehr Effizienz, statt mit Überforderung, reagieren kann, läuft weniger Gefahr auszubrennen.

Stellschrauben für die Verbesserung der Büroorganisation gibt es viele. Gestalten Sie Besprechungen nach klaren Regeln (nur die Tagesordnungspunkte kommen zur Sprache, alle weiteren Anregungen werden festgehalten und ein anderes Mal besprochen). Erstellen Sie kurze Bedienungsanleitungen für die Büromaschinen. Mit einer verständlichen Zusammenfassung wird jeder Mitarbeiter mit den Geräten arbeiten können, ohne erst die Kollegen fragen zu müssen und diese damit von der Arbeit abzuhalten. Schaffen Sie übersichtliche Ablagesysteme, Ordnung an den Arbeitsplätzen. Kurz: Organisieren Sie sich!

Durch die Optimierung von Arbeitsprozessen sicher durch die Krise

In Zeiten der ständig zunehmenden Komplexität geht es darum, die Prozesse im Unternehmen schneller, besser und kostengünstiger ablaufen zu lassen. Deswegen müssen sich Mitarbeiter nicht nur an ihrem eigenen Schreibtisch, sondern auch in den Prozessen der Kollegen auskennen. So kann das gesamte Team dazu beitragen, Kosten und Zeit zu sparen. Wer sich optimiert, der stärkt das gesamte Unternehmen und trägt dazu bei, die Krisenzeit unbeschadet zu überstehen. Denn:

1. In der Krise brauchen Sie mehr Zeit für Ihre Kunden (Effizienzsteigerung)

In der Krise fehlt es in vielen Unternehmen an Aufträgen. Deshalb benötigt man mehr Zeit für die Akquise. 20 Prozent mehr Effizienz bringt Zeitersparnisse. Dadurch hat man mehr Zeit für die Akquise zur Verfügung.

2. In der Krise besteht noch mehr Notwendigkeit zur Kostensenkung

Doppelarbeiten, Verschwendung von Büromaterial usw. kosten Zeit und Geld. Insbesondere in Zeiten, in denen gespart werden muss, kann man sich das nicht leisten.

3. In der Krise hat man noch mehr Projekte, die man gleichzeitig im Auge behalten muss

In der Krise muss eher mehr als weniger gearbeitet werden. Man hat die normale Arbeitsbelastung und muss zusätzlich noch Kollegen vertreten, die eventuell in Kurzarbeit, Krisensitzungen etc. sind. Ausserdem muss man zusätzliche Anstrengungen für die Akquise unternehmen. Büro-Kaizen hilft dabei, durch eine übersichtliche Abgestruktur gleichzeitig viele Projekte im Auge zu behalten.

4. In der Krise gewinnt das Thema «Schnelligkeit» an Bedeutung

In Krisenzeiten bekommen Kunden noch mehr Angebote als sonst. Deshalb muss gerade in Krisenzeiten das Ziel sein, noch schneller zu werden als die Konkurrenz.

5. In der Krise ist Qualität noch wichtiger als sonst

In Krisenzeiten haben Kunden noch mehr Kauf-Alternativen, weil jede Firma die Akquise verstärkt und die Kunden mehr Angebote bekommen. Das Ziel ist deshalb, bessere Produkte und Dienstleistungen als die Konkurrenz zu bieten. Büro-Kaizen hilft Ihnen dabei, die Abläufe transparent und fehlerfrei zu gestalten. Das reduziert die Fehlerzahl und verbessert das Produkt/ die Dienstleistung.

6. In der Krise kann man Plus-Punkte machen, wenn man zeigt, wie gut man organisiert ist

Laden Sie Kunden, potentielle Kunden, Banker usw. ein, mit Ihnen durch die Firma zu gehen. Wenn dort der Eindruck entsteht, dass Sie «wissen, was Sie tun», dann verbessert das Ihre Chancen. Dazu müssen die Büros ordentlich, übersichtlich und aufgeräumt sein.

7. In der Krise sind Vertretungsregelungen noch wichtiger als sonst

In Zeiten, in denen Mitarbeiter in Krisensitzungen, im Aussendienst oder in Kurzarbeit sind, kommt es häufig vor, dass Kollegen für einen längeren Zeitraum nicht am Arbeitsplatz erscheinen. Deshalb ist die Vertretungsproblematik in Krisenzeiten noch wichtiger als sonst.

8. In der Krise ist Zusammenhalt wichtig

In Krisenzeiten stehen Mitarbeiter noch stärker unter Stress, da sie oftmals mehr Druck am im Arbeitsalltag haben. Geregelte Abläufe geben hier Sicherheit und helfen, Hektik zu reduzieren.

9. In der Krise ist es extrem wichtig, dass Unternehmensleitung und Mitarbeiter zusammenhalten

Wenn Mitarbeiter schneller, besser und entspannter arbeiten, hat das Vorteile für das Unternehmen, für den Mitarbeiter und somit auch automatisch für den Kunden. Es handelt sich also um eine «win-win-win» Situation.

10. In der Krise muss man pro-aktiver sein

Wenn man unorganisiert ist, hat man viele Aufgaben auf dem Tisch und alles «brennt».

Das Ergebnis ist, dass man hochgradig reaktiv arbeitet, also gezwungen ist, nachträglich zu handeln. Wenn man sich stattdessen durch entsprechende Ordnungssysteme auf eine Aufgabe oder einen Vorgang konzentriert, kann man die Menge der zu erledigenden Arbeiten viel besser beherrschen. Die Arbeit geht schneller und man macht weniger Fehler. Die gewonnene Zeit kann man pro-aktiv nutzen, also vorausschauend arbeiten, um Probleme zu verhindern, bevor es «Flächenbrände» werden.

Schaffen Sie Ordnung, optimieren Sie Prozesse, sichern Sie Ihren Arbeitsplatz! Ordnung ist das halbe Leben – wenn man bedenkt, dass wir weit mehr als unser halbes Leben am Arbeitsplatz verbringen, wird nur allzu deutlich, wie wichtig ein gut strukturierter, ordentlicher und optimierter Arbeitsplatz ist. Es lohnt sich, die Prozesse Ihres Büroalltags unter die Lupe zu nehmen.

Bei der Optimierung von Arbeitsabläufen geht es darum, die Voraussetzungen und Folgen eines Handelns zu durchdenken und Prozesse in ihrer Gesamtheit zu sehen. Hierbei ist es sinnvoll, alle am Prozess Beteiligten einzubinden. Sie können recht einfach erkennen, ob ein (Teil-)Prozess optimiert werden kann: Fragen Sie danach, ob die jeweilige Tätigkeit Wertschöpfung bedeutet, ob also der Kunde dafür bezahlt. Wo die Antwort «Nein» lautet, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass hier Verschwendung besteht und damit ein Ansatzpunkt für Verbesserungen gegeben ist. Ein Prozess ist erst dann optimal, wenn nichts mehr weggelassen werden kann, ohne das Ergebnis zu verschlechtern. Mit anderen Worten: Das Geniale ist einfach.

Einfach genial finde ich immer wieder folgendes Zitat: «Gebraucht der Zeit, sie geht so schnell von hinnen, doch Ordnung lehrt Euch Zeit gewinnen.» So schrieb es Goethe für seinen Faust. Und er hat Recht – besonders jetzt. Die Wirtschaftskrise mag uns viel Schlechtes beschert haben und weiter beschern. Doch sie liefert uns zumindest auch etwas Gutes: Mehr Zeit. Nutzen Sie diese Zeit gewinnbringend. ♦

LITERATUR-TIPP

Jürgen Kurz

Für immer aufgeräumt

Zwanzig Prozent mehr Effizienz im Büro

GABAL Verlag
ISBN 978-3-89749-735-1
CHF 34.90

