

Büro-Kaizen®

20 % mehr Effizienz im Unternehmen

Klare Zuständigkeiten Darauf kommt es an

Download



In einem Kinderlied heißt es „wer nicht fragt bleibt dumm“. Dieser Satz ist richtig. Wenn jemand etwas nicht weiß, sollte er auch im Unternehmen nachfragen.

Wenn allerdings 10 Mitarbeiter die gleiche Frage stellen, dann ist das ineffizient. Deshalb sollten Sie versuchen, wiederkehrende Fragen proaktiv durch Anleitungen, Checklisten usw. zu reduzieren. Wenn sich bspw. neue Mitarbeiter Informationen selbst besorgen können, ohne immer wieder nachfragen zu müssen, dann beschleunigt das die Einarbeitung und stärkt das Selbstvertrauen. Der bestehende Mitarbeiterstamm wird nicht ständig durch Fragen gestört und kann sich auf die Tätigkeit konzentrieren.

Nachfolgend habe ich Ihnen einige Beispiele zusammengestellt wie man Fragen systematisch beantworten kann. Wählen Sie sich das aus, was für Ihr betriebliches Umfeld sinnvoll ist. Sehen Sie das als Start. Wenn im Laufe der Zeit immer wieder neue Fragen dazu kommen, verstehen Sie dies als Chance, die Listen zu erweitern ganz im Sinne von Kaizen leiten Sie dadurch einen ständigen Verbesserungsprozess ein.

Viel Erfolg!

Zuständigkeiten klar regeln

Beispiel: Ansprechpartner IT-Bereich - intern

	Zuständig:	Vertretung:
A		
A-B-A-S	I. Banzhaf	-
Act!	M. Miller	-
B		
Backups	A. Güttinger	M. Miller
D		
Drucker / Kopierer	A. Güttinger	M. Miller
E		
Einkauf Hard- und Software	M. Miller	A. Güttinger
G		
GLS Software	A. Güttinger	L. Hammer
H		
Habel	A. Güttinger	-
Handys / UMTS / iPad	M. Miller	A. Güttinger
Hardware (Helpdesk)	A. Güttinger	M. Miller
K		
Kopierer	A. Güttinger	M. Miller
O		
Online Banking	A. Güttinger	-
P		
PCs	A. Güttinger	M. Miller
S		
Server	A. Güttinger	M. Miller
T		
Telefone / TK-Anlage	M. Miller	-

Zuständigkeiten klar regeln

Beispiel: Ansprechpartner IT-Bereich - extern

Bereich	Firma	Ansprechpartner	Telefon/Fax/ Mobil	E-Mail
Server				
TSDOM (Fileserver)	CTL Böhmenkirch	Herr Frey		
TSEX (E- Mails)		Herr Grieser Herr Buntz		
Firewall		Zentrale		
Viren- und Spamschutz		Nur im Notfall	Herr Lang	
NOTFALL				
AS 400	SoftConsult			
Drucker und Faxgeräte	Feyerabend Neckartailfingen	Zentrale Verena Heidel (GF)		
Internet <u>www.tempus .de</u>	Local:host	Uwe Cornelly		
ACT!	CRMAddon Factory GmbH	Herr Lange Frau Schmucker		
Paketabwickl ung (Gepard)	GLS – General Logistics Systems	Herr Ethe Herr Stegmüller		
Zeiterfassun g	Ingersoll Rand Interflex Datensysteme	Vertrieb: Herr Pokorny		
Bei Problemen mit abas <u>immer</u> über die Hotline anrufen bzw. eine Email senden 07161 - 93031-0 hotline@abas-is.de				
ABAS-Server	ABAS Informationssyst eme Uhingen	Herr Klysik		
ABAS-ERP	ABAS Informations- systeme Uhingen	Projektleitung / Programmierung: Herr Ott		
ABAS- Webshop	ABAS Informations- systeme Uhingen	Frau Burlakov		

**Liebe Mitarbeiterin,
lieber Mitarbeiter,**

wir möchten, dass Sie sich in unserem Hause zurechtfinden. Bewegt Sie dennoch die eine oder andere Frage, dann können Sie sich gerne an die nachstehenden Personen wenden:

Marcel Miller (Ruf-Nr. 384)		
	<ul style="list-style-type: none">▪ Handys/Verträge▪ Telefonanlage▪ ACT▪ Notebooks▪ Outlook	Vertretung: M. Bendele Vertretung: F. Brodbeck Vertretung: F. Brodbeck Vertretung: F. Brodbeck Vertretung: F. Brodbeck
Ina Banzhaf (Ruf-Nr. 230)		
	<ul style="list-style-type: none">▪ Ansprechpartner für ABAS▪ tempus-Shop	Vertretung: A. Rieper Vertretung: A. Rieper : T. Herman : S. Brachert
Axel Güttinger (Ruf-Nr. 155)		
	<ul style="list-style-type: none">▪ Hardware/PC▪ Drucker/Kopierer▪ Lohnabrechnung▪ Arbeitspapiere▪ Stempelzeiten▪ Auszahlung von Verbesserungsvorschlägen	Vertretung: M. Miller Vertretung: M. Miller Vertretung: Vertretung: Vertretung: I. Banzhaf Vertretung: T. Hermann
Sabine Häußler (Ruf-Nr. 149)		
	<ul style="list-style-type: none">▪ Fragen zur Bestellung von Mittagessen▪ Geburtstagsbriefe▪ Terminplanung Massage▪ Ansprechpartner für Bewerber▪ Ausgabe Geburtstagsgeschenke	Vertretung: Azubis Vertretung: Vertretung: L. Honold Vertretung: J. Kurz Vertretung: L. Honold





Laura Honold (Ruf-Nr. 338)		
	<ul style="list-style-type: none">▪ Verbesserungsvorschlagswesen▪ E-Mail-Signatur▪ Ablage von Presseartikeln▪ Obst- und Getränkebestellung▪ Beschaffung von Büromaterial▪ Visitenkarten	Vertretung: M. Kimmer Vertretung: M. Kimmer Vertretung: M. Kimmer Vertretung: S. Häußler Vertretung: S. Häußler Vertretung: T. Hermann
Tanja Hermann (Ruf-Nr. 233)		
	<ul style="list-style-type: none">▪ Briefpapier▪ Tankgutscheine	Vertretung: L. Honold Vertretung: A. Güttinger

Stand 15.07.2015

Zuständig für Aktualisierung: Sabine Häußler



Zuständigkeiten klar regeln:

Beispiel: Durch Aushang der Zuständigkeiten eines Raumes wird der Ansprechpartner klar ersichtlich. Dieser ist auch für Ordnung und Sauberkeit verantwortlich.

Lager Marketing

Name des Raumes

Elisabeth Denk, Tel.: 4213

Verantwortlicher für Ordnung und Sauberkeit, Telefonnummer

Quartalsweise alle Materialien/Unterlagen/Geräte/Möbel begutachten
und in einen allgemeinen Gebrauch integrieren oder entsorgen
(wegwerfen)!

Stand: 30. Dezember 2010

Seite 1 von 1

Zuständigkeiten klar regeln:

Beispiel: Aushang der Mitarbeiter und deren Arbeitsbereiche für den Kunden.



Zuständigkeiten klar regeln:

Beispiel: Aushang der Zuständigkeiten für Räume.



Zuständigkeiten klar regeln:

Beispiel: Aushang der Zuständigkeiten bei Kunden oder Lieferanten. Eine zusätzliche Visualisierung erfolgt durch Logos.



■ Spielregeln für Team E. Zietan:

Druckerraum



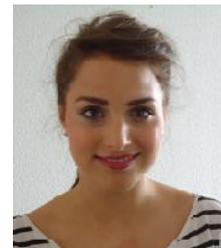
Auf folgende Spielregeln haben wir uns geeinigt:

- Der Druckerraum ist aufgeräumt und übersichtlich organisiert.
- **Leere Kartons** werden von den Mitarbeitern **selbst** in die Abfalltonne geworfen.
- KANBAN-Karten steuern die Neubestellung von Papier.
 - ➔ Bitte bei Mindestbestand erscheinende KANBAN-Karten an Frau Krause weiterleiten! Danke.

Patenschaft:

Verantwortlich: Francesca Krause

Vertreter: Vertretungsplan



Bitte leben Sie diese Spielregel... !