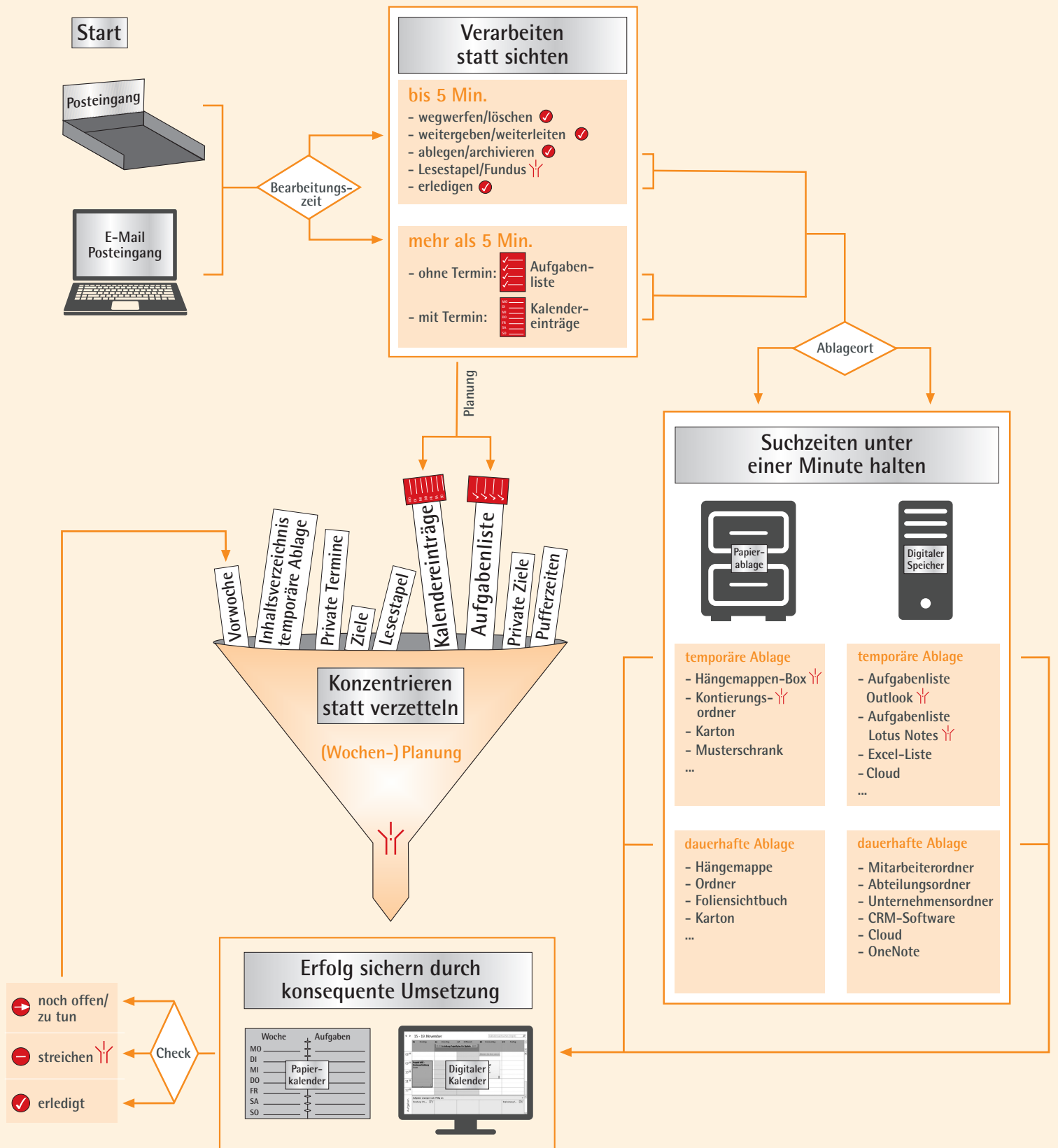



Der Büro-Kaizen®-Workflow So meistern Sie Ihren Büroalltag

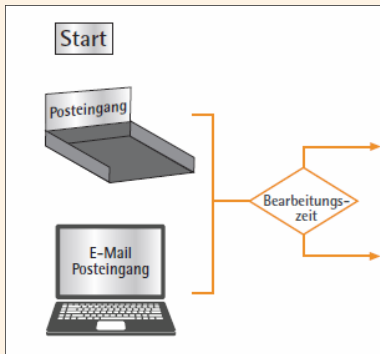


 sich selbstbegrenzendes System:
schützt vor Überforderung

Büro-Kaizen-Workflow – so meistern Sie Ihren Büroalltag

Wie lege ich Unterlagen ab, damit ich sie wieder finde? Wie halte ich Termine ein? Wie meistere ich meinen Büro-Alltag? Ziel dieses Büro-Kaizen-Workflows ist, Ihnen Antworten auf all diese Fragen zu liefern.

Kaizen steht für ständige Weiterentwicklung. In diesem Sinne freue ich mich über jeden Gedanken/jede Anregung zur weiteren Verbesserung dieses Büro-Kaizen Workflows.



Posteingang

Alles beginnt mit dem Posteingang. Hinter Büro-Kaizen verbergen sich Prinzipien. Diese sind unabhängig von Papier oder Elektronik. Deshalb ist es auch egal, ob es sich um einen Posteingang aus Papier oder um elektronische Post handelt.

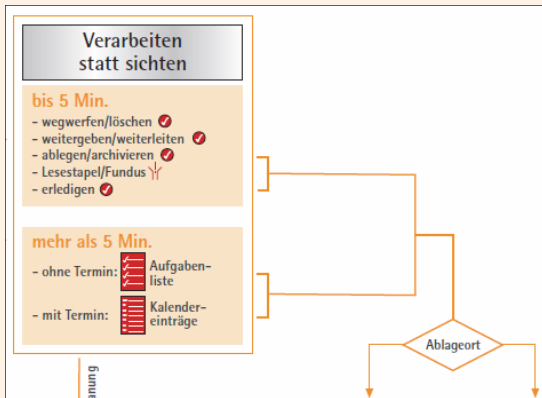
Anrufe und Gespräche führen in der Regel zu Notizen. Für die Weiterverarbeitung von diesen gelten dann die gleichen Regeln.

Die trivial aussehende Posteingangsschale und der E-Mail-Posteingang haben wichtige Funktionen:

- **Schnittstelle/Übergabeort**
In der Zusammenarbeit im Team kann man wunderbar Spielregeln vereinbaren. Wenn man einem Kollegen etwas in den Posteingang legt, dann gilt es ihm als zugegangen. Dann hat der Kollege die Verantwortung im Rahmen der vereinbarten Antwortfrist die Aufgabe zu bearbeiten. Sollte er außer Haus sein, ist es seine Verpflichtung, für Vertretung zu sorgen.
- **24-Stunden Regel**
Es hat sich in Büro-Kaizen-Umsetzungsberatungen sehr bewährt, eingehende Post innerhalb von 24 Stunden zu beantworten. Dort, wo eine finale Antwort nicht möglich ist, sollte zumindest eine Zwischeninfo erfolgen. Das beschleunigt die interne Kommunikation ungemein. Werten Sie Schwierigkeiten, die Sie daran hindern die 24-Stunden Regel einzuhalten, als Hinweis dafür, dass sich hier noch Schwachstellen in Ihrem System befinden.
- **Unterstützung Vertretungsfunktion**
Wenn ein Mitarbeiter nicht da ist, dann ist es die Aufgabe des Vertreters, den elektronischen und Papierposteingang zu sichten. Durch die Konzentration auf die beiden Orte ist es dem Vertreter einfach gemacht, den Überblick zu behalten.
- **Grundlage für Messung und Reduzierung der Durchlaufzeit**
Das ist ein Punkt für die Kaizen-Profis. In der Produktion gilt die Durchlaufzeit als wichtiges Indiz für die Effizienz in den Prozessen. Genauso kann man das auch in der Verwaltung sehen. Wenn der Posteingang niemals leer wird, wird es zu Verzögerungen/Problemen kommen. Gute Chefs erkennen, dass hier der Ursprung von Problemen sein könnte und deshalb Potenzial für Verbesserung besteht.
- **Visualisierung der Arbeitslast**
Wenn es Mitarbeiter auf Dauer nicht schaffen, ihr Arbeitspensum zu erledigen und den Posteingang zu verarbeiten (Schale wird nie leer und/oder E-Mail-Posteingang ist nie auf 0), dann steigt die Unzufriedenheit bei den Mitarbeitern. Die Unzufriedenheit steigt aber auch bei den Kollegen, die lange warten müssen. Ein schlechtes Betriebsklima, Krankheit/Fehlzeiten, Arbeitsplatzwechsel usw. sind nur einige mögliche negative Konsequenzen die dann eintreten können.

- Orientierungshilfe innerhalb der Abteilung
Wenn man die Posteingangsschale mit Namen und Abteilung versieht, dann kann dies insbesondere in Großraumbüros die Orientierung für neue Mitarbeiter, Aushilfskräfte, usw. erleichtern.

Die Dauer der Bearbeitungszeit ist entscheidend für den nächsten Schritt:



Verarbeiten statt sichten

Ausgangspunkt ist die Erkenntnis, dass alles was in max. 5 Minuten erledigt werden kann, sofort getan werden sollte.

Ziel ist, jedes Dokument/jede Mail zu verarbeiten und nicht nur zu sichten. Das heißt, dass immer der nächste Schritt sofort gemacht werden sollte:

- SPAM/"Müll"
→ Wegwerfen bzw. löschen

- Dokumente/Infos die jemand anderes betreffen bzw. von jemand anderem weiterbearbeitet werden sollen
→ Weitergeben bzw. weiterleiten
- Themen zur Info/Archivierung
→ Ablegen bzw. archivieren
- Referenzmaterial, das (vielleicht) irgendwann gelesen werden sollte
→ Lesestapel/Fundus
- Alle Aufgaben, die innerhalb von 5 Minuten final erledigt werden können
→ sofort erledigen

Bei Aufgaben, die mehr als 5 Minuten benötigen, muss unterschieden werden:

- Aufgaben ohne Termin werden in die Aufgabenliste eingetragen
- Aufgaben mit Termin kommen in den Kalender. Dabei ist es unabhängig, ob sie Aufgabenliste und Kalender elektronisch oder in Papierform führen. Wichtig ist nur dass Sie sich für jeweils eine Variante entscheiden. Also: Eine Aufgabenliste und ein Kalendersystem.

Die Aufgabenliste und die Kalendereinträge fließen in den Planungsprozess ein (siehe IV.)

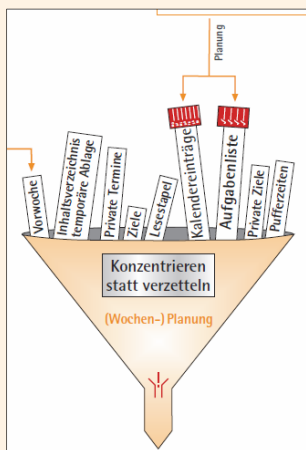


Ablage

Es ist auch bei der Ablage egal, ob Sie die Papierablage oder digitale Speicherung bevorzugen. Wichtig ist, dass Suchzeiten unter 1 Minute gehalten werden. Wenn Sie (und Ihre Kollegen) alle Unterlagen innerhalb von 1 Minute finden, dann ist das ein gutes Indiz für Effizienz.

Sowohl bei der Papier-, als auch bei der digitalen Ablage ist die erste wichtige Unterscheidung, ob es sich um ein temporäres Projekt handelt oder ob die Unterlagen dauerhaft abgelegt/archiviert werden müssen. Im Büro-Kaizen Workflow sind zahlreiche Möglichkeiten für die temporäre oder dauerhafte Ablage/Archivierung genannt.

Hier gibt es nicht falsch oder richtig. Gut ist, was Ihnen gut tut. Wichtig ist auch hier nur das Thema Durchgängigkeit. Es gilt das Kaizen-Prinzip: „alles hat SEINEN Platz, alles hat EINEN Platz!“. Das heißt, nur wenn Sie für bestimmte Gattungen von Unterlagen immer den gleichen Speicherort/Ablageort verwenden, reduzieren Sie die Optionen, an denen sich die Unterlagen befinden können. Damit verkürzen Sie die Suchzeiten.



Planung

Die konsequente Wochenplanung ist aus Büro-Kaizen® Sicht ein wesentlicher Schlüssel zu mehr Effizienz. Vergleichbar einem Trichter sollen neben den Kalendereinträgen und der Aufgabenliste auch alle weiteren Quellen möglicher Aktivitäten, wie z. B. betriebliche Ziele, private Ziele, private Termine usw. mit in die Wochenplanung einbezogen werden. Gleiches gilt für Projekte aus der Vorwoche, die noch offen bzw. noch nicht vollständig erledigt sind.

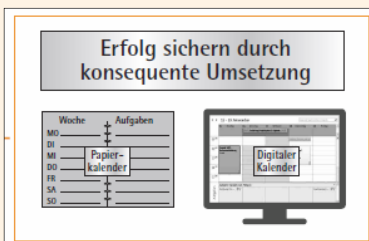
Ergebnis der Wochenplanung ist die Übersicht, welche Termine und welche Aufgaben in der nächsten Woche angegangen werden sollen. Auch hier gilt wieder, dass es nicht maßgeblich ist, ob man sich beim Planungsinstrument für die Papier- oder die digitale Variante entscheidet. Wichtig ist, dass man die Planung konsequent und

regelmäßig durchführt.

Die folgenden „6 Elemente der Wochenplanung“ können eine Orientierung für die umfassende Wochenplanung sein:

1. Kalendereinträge prüfen
→ Welche Termine stehen an? Welche Termine sollten neu terminiert, verschoben oder gestrichen werden?
2. Aufgaben aus der Aufgabenliste auswählen und einplanen
→ Wie viel Zeit bleibt in der Woche, um anstehende Aufgaben einzuplanen?
3. Offene Punkte aus der Vorwoche übertragen oder streichen
→ Welche offenen Punkte müssen übertragen werden? Wenn Punkte über mehrere Wochen in Ihrer Wochenplanung auftauchen, aber nicht umgesetzt werden, dann ist das ein Indiz dafür, dass diese Punkte vielleicht gestrichen werden können.

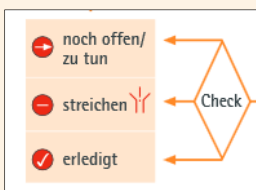
4. Maßnahmen aus den Jahreszielen einplanen
→ Bei Jahreszielen handelt es sich regelmäßig um größere Themen, die in kleinere Maßnahmen unterteilt werden müssen. Welche Maßnahmen können/wollen Sie in der kommenden Woche angehen?
5. Private Ziele und Termine nicht vergessen
→ Das Privatleben darf ebenfalls in der Planung berücksichtigt werden. Auch wenn es ungewöhnlich ist. Planen Sie auch private Termine und Aktivitäten und tragen Sie diese in Ihren Wochenplan ein. Die Familie und Ihre privaten Aktivitäten sind nichts, was zu kurz kommen darf. Sie sollten (mindestens) gleichberechtigt im Vergleich mit Ihren betrieblichen Aktivitäten sein.
6. Aufgabenvielfalt erkennen und akzeptieren
→ Wenn es Ihnen regelmäßig passiert, dass Sie Ihre Wochenaufgaben nicht annähernd schaffen, dann grämen Sie sich bitte nicht. Akzeptieren Sie aber, dass es offensichtlich mehr ungeplante Aufgaben gibt und/oder Ihre Aktivitäten länger dauern als geplant. Kurzfristig sollten Sie deshalb weniger einplanen und parallel im Sinne von Kaizen darüber nachdenken, wie Störungen reduziert und Arbeiten effizienter erledigt werden können. Haben Sie keine Angst davor, sich weniger Punkte in der Folgeweche vorzunehmen. Bedenken sie das Prinzip: Erfolg entsteht durch Konzentration, nicht durch Verzettlung.



Terminplan/Aufgabenliste

Terminplan und Aufgabenliste sind Ihr Masterplan für die Folgeweche. „Mangelnde Disziplin“ haben zu meiner Überraschung die meisten Befragten als Haupthindernis ihrer persönlichen Selbstorganisation bei einer kürzlich durchgeführten Befragung von tempus-Kunden angegeben. Machen Sie diesen Fehler nicht. Durch Ihre umfassende Planung haben Sie schon den größten Teil des Weges zurückgelegt. Machen Sie sich jetzt

einen Spaß daraus, die geplanten Punkte abzuarbeiten und feiern Sie jeden Kalendereintrag/jede Aufgabe, die Sie als erledigt ausstreichen können.



Wochenabschluss

Ein wichtiger Punkt im Planungsprozess ist der Wochenabschluss. Dieser kann im Rahmen der Planung der Folgeweche erfolgen. Schauen Sie sich alle Kalendereinträge und Punkte der Aufgabenliste an, die Sie sich für die abgelaufene Woche vorgenommen hatten:

- Was erledigt ist, kann gestrichen werden.
- Was noch offen ist und unbedingt sein muss, kann in die nächste Woche übertragen werden.
- Fragen Sie sich auch, welche Punkte evtl. gestrichen werden können, weil andere Punkte wichtiger sind. Bitte behalten Sie im Hinterkopf, dass die Zeit nie reichen wird, alle denkbaren Aufgaben zu erledigen. Seien Sie mutig!