



Copyright © najka Agentur 2019

Alle Rechte vorbehalten – najka Agentur · Ammerseestr. 3 · D-85551 Kirchheim b. München
Autor: Dipl.Soz. Annette Jorga · Geschäftsleitung najka Agentur

Sie DÜRFEN dieses eBook gerne an Freunde, Bekannte, Kollegen oder Nachbarn weiterreichen. Sie dürfen NICHT die Inhalte dieses Dokuments herauskopieren oder umschreiben. Sie dürfen dieses Dokument oder Teile seines Inhalts NICHT verkaufen. Haftungsausschluss: Die Inhalte dieser Publikation wurden sorgfältig recherchiert, aber dennoch haftet der Autor nicht für die Folgen von Irrtümern, mit denen der vorliegende Text behaftet sein könnte.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Zusammenfassung | 3 |
| 1.1 | Was wird hier beschrieben? | 3 |
| 1.2 | Wer sollte dies lesen? | 4 |
| 2 | Wovon reden wir hier? | 5 |
| 2.1 | Begriffsbestimmung | 5 |
| 2.2 | Organisation von Tätigkeiten innerhalb der Administration | 5 |
| 2.3 | Lean Office / Kaizen / KVP / PDCA-Zyklus | 6 |
| 2.3.1 | Lean Office oder Lean Administration | 6 |
| 2.3.2 | Kaizen / KVP | 6 |
| 2.3.3 | Vorgehen nach dem PDCA Zyklus | 7 |
| 3 | Rahmenbedingungen für effizientes Arbeiten | 8 |
| 3.1 | Gestaltung des Arbeitsplatzes | 8 |
| 3.2 | Zeitmanagement | 9 |
| 3.3 | Grundlegende Ordnungsvorschläge | 10 |
| 3.3.1 | Farben verwenden | 10 |
| 3.3.2 | Sortieren (3xW) | 10 |
| 3.3.3 | Wegschmeißen | 11 |
| 3.3.4 | Weiterleiten | 11 |
| 3.3.5 | Wichtig | 11 |
| 3.4 | Die perfekte Ablage: Standards erarbeiten und dokumentieren | 12 |
| 3.5 | Routinen entwickeln | 13 |
| 3.6 | Prozessorientierung | 13 |
| 4 | Das Ziel: Ein 'schlankes' effizientes Verwalten | 15 |
| 4.1 | Zeitfresser finden und ausschalten | 15 |
| 4.2 | Fazit | 15 |

1 Zusammenfassung

1.1 Was wird hier beschrieben?

Dieses Dokument beschreibt die Optimierungs-Möglichkeiten in der täglichen Arbeit, insbesondere in der Verwaltung. Die hier beschriebenen Theorien und Verfahren gelten für alle Prozesse, die in einem Unternehmen anfallen. Im vorliegenden Dokument geht es aber vorrangig um die Einrichtung und Standardisierung einer effizienten Verwaltung, die so nebenbei von der Hand geht, dass Zeit und Energien für die Kernaufgaben freigesetzt werden. Das Ziel ist, die Verwaltung zu einer effizienten 'Nebensache' zu machen.

Konkret geht es um

- Kosten sparen
- Zeit sparen
- Platz sparen
- Nerven sparen



optimize your office



übersichtlich
effizient
komfortabel

Das vorliegende Dokument ist kein fertiges und unveränderbares Werk, sondern wird regelmäßig ergänzt und auf seine Ausführungen hin überprüft und angepasst. Neue Entwicklungen, Aufgabengebiete und Prozesse sollen zeitnah aufgenommen werden, so dass ein lebendes Nachschlagewerk für das erfolgreiche Verwalten eines Unternehmens entsteht.

1.2 Wer sollte dies lesen?

Als Unternehmer haben Sie sicherlich genügend zu tun. Da ist selten Zeit, sich über Nebensächlichkeiten wie Verwaltung, Ablage, Dateistrukturen, Dokumentbenennung und die zugehörige Dokumentation Gedanken zu machen, geschweige denn, ernsthaft etwas zu verändern. Irgendwie läuft es ja, also beschäftigen wir uns mit etwas Wichtigerem.

Aber wussten Sie, wie viel Zeit verschwendet wird, Tag für Tag?

Nach einer Studie des Stuttgarter Fraunhofer-Instituts für Produktionstechnik und Automatisierung zum 'Schlanken Büro' werden gut zehn Prozent der Arbeitszeit durch 'überflüssige oder fehlende Arbeitsmaterialien' oder 'ständiges Suchen nach dem richtigen Dokument in chaotischen Dateiverzeichnissen' verschwendet.¹

Ein paar Zahlen, die nachdenklich machen:

- Insgesamt entfällt auf die von den Büroforschern ermittelte Verschwendung in schlecht organisierten Büros nahezu ein Drittel der Jahresarbeitszeit. Das sind immerhin jährlich 70 Tage, an denen die Angestellten 'sinnlose Dinge treiben'.
- In einem Büro eines durchschnittlichen Mittelstand-Unternehmens geht bis zu 37% der Arbeitszeit verloren wegen mangelnden Überblicks.
- Wenn Sie pro Mitarbeiter nur 1 Stunde Zeit pro Arbeitstag gewinnen, sparen Sie bei durchschnittlich 45,- € pro Stunde ganze 9.000,- € im Jahr.

Diese Zahlen belegen, dass viel Einsparpotential vorhanden ist und wir zeigen Ihnen, wie Sie dies nutzen können.

Und nicht zu vergessen ist auch die positive Beeinflussung und Motivation durch einen strukturierten Arbeitsplatz. Niemand sucht gerne. Umgekehrt geht einem das Arbeiten deutlich leichter von der Hand, wenn an der eigentlichen Aufgabe gearbeitet werden kann, ohne dass ständige Unterbrechungen durch Suchereien nach Unterlagen, Dateien oder Arbeitsmitteln stattfinden.

Und wenn das äußere Chaos das innere Chaos abbildet, bekommt man den Kopf wieder frei, wenn das äußere Chaos beseitigt wird.

¹ Lean Office 2006, Studie, Beteiligt: Wittenstein, A.-K.; Wesoly, M.; Moeller, G.; Schneider, R.; Körperschaft: Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung -IPA-, Stuttgart; Kaizen Institute Deutschland

2 Wovon reden wir hier?

2.1 Begriffsbestimmung

- 1) 'Organisation ist ein dauerhaftes System zur Verrichtung von Aufgaben.'
- 2) 'Aufgaben werden von Stellen (Stellenbeschreibung) erledigt'
- 3) 'Stellen sind in der Organisation durch Unter- und Überordnung eingebunden (Organigramm)'²

'Büroorganisation' scheint ein etwas diffuser Begriff ähnlich wie 'Büroservice' und beinhaltet für viele eher allgemeine Büroarbeiten. Büroorganisation ist jedoch spezieller - eine differenzierte Beschreibung der Leistung führt leichter zur gewünschten Zielgruppe:



Büroorganisation hat in erster Linie mit Strukturen zu tun. Kurze Zugriffszeiten, übersichtliche Abläufe und eine organisierte Ablage online wie offline (Dateien wie Papier) sparen Zeit und Kosten. Das Optimieren von Arbeitsabläufen bis hin zu Prozess- und Arbeitsplatzbeschreibungen helfen, eine effiziente Verwaltung aufzubauen. So können sinnvoll Kosten eingespart werden, ohne auf das notwendige Personal zu verzichten.

2.2 Organisation von Tätigkeiten innerhalb der Administration

Mit der Organisation des Büros sind alle Abläufe gemeint, die während eines Büroalltags regelmäßig oder auch nur zeitweise anfallen. Diese Organisation erfolgt in enger Absprache mit allen Beteiligten.

Viele Organisationsstrukturen sind bereits vorhanden, aber im Laufe der Zeit verwischt. Sie betreffen die sozialen Systeme (Mensch / Mensch) genauso wie soziotechnische Systeme (Mensch / Maschine).

Hierzu zählen u. a.:

- Kommunikationsstrukturen – technisch und persönlich
- Ablagesystem – inkl. PC- und Papierverwaltung
- Arbeitsabläufe – allgemein wie personenspezifisch

² Institut für Informationswirtschaft, Wirtschaftsuniversität Wien, W. Janko, M. Hashler, S. Koch

- Standardisierung von Routinetätigkeiten insbesondere in der Verwaltung
- Planen / Organisieren von Projekten

Manchmal kann es aber auch durchaus sinnvoll sein, ein System weitgehend neu aufzubauen, z.B. wenn neue Software oder ein Dokumenten-Managementsystem eingeführt werden soll. Gerade hier ist es unumgänglich, dass alle Beteiligten in den Prozess eingebunden werden und der gesamte Prozess sauber dokumentiert wird.

2.3 Lean Office / Kaizen / KVP / PDCA-Zyklus

Wer sich mit den Bereichen Optimierung von Arbeitsabläufen, effiziente Verwaltung, komfortables Arbeiten und die Konzentration und Zeit für die Kernaufgaben beschäftigt, trifft unweigerlich auf die Begriffe Lean Office, Kaizen und KVP. Diese drei überschneiden sich stark und ergänzen sich gegenseitig:

2.3.1 Lean Office oder Lean Administration

Lean Administration gehört zu den verschiedenen Ansätzen des Lean Management, die sich in den letzten Jahren neben klassischen Prozessoptimierungen entwickelt haben, um Prozesse wertschöpfungsorientiert zu analysieren und optimieren.

Lean Office orientiert sich am Ansatz der Kaizen-Methode, einer japanischen Lebens- und Arbeitsphilosophie, wo es um das Streben nach kontinuierlicher Verbesserung in kleinen, nachhaltigen Schritten geht. Ursprünglich in der Produktion eingesetzt, ist Lean Office die konsequente Weiterentwicklung auf die Anforderungen in den administrativen Bereichen.

2.3.2 Kaizen / KVP

Kaizen (gesprochen mit stimmhaftem S; jap. Kai = Veränderung, Wandel; Zen = zum Besseren; 'Veränderung zum Besseren') bezeichnet sowohl eine japanische Lebens- und Arbeitsphilosophie als auch ein methodisches Konzept, in deren Zentrum das Streben nach kontinuierlicher und unendlicher Verbesserung steht. Die Verbesserung erfolgt in einer schrittweisen, punktuellen Perfektionierung oder Optimierung eines Produktes oder Prozesses.

In der westlichen Wirtschaft wurde das Konzept übernommen, zu einem Managementsystem weiterentwickelt und in der Praxis unter dem Begriff *Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)* eingeführt. In Europa steht dabei die kontinuierliche

Qualitätssteigerung und Kostensenkung im Vordergrund und wird daher als integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements gesehen.³

Die fünf zentralen Grundlagen dieses stetigen Verbesserungsprozesses sind

- Prozessorientierung
- Kundenorientierung
- Qualitätsorientierung
- Kritikorientierung
- Standardisierung

In jedem dieser Bereiche sollte idealerweise der geneigte Mitarbeiter ständig darauf bedacht sein, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und umzusetzen. Dies kann z.B. anhand des PDCA Zyklus erfolgen.

2.3.3 Vorgehen nach dem PDCA Zyklus

Der PDCA-Zyklus (auch Deming Kreis genannt, Plan, Do, Check, Act) stellt die Mitarbeiter mit ihrer Kenntnis der Situation am Arbeitsplatz in den Mittelpunkt der Planung. Diese sollen dazu angeleitet werden, folgende vier Phasen auf ihre tägliche Arbeit anzuwenden:

- **PLAN:** Jeder Prozess oder Arbeitsschritt muss vor seiner Umsetzung geplant, also durchdacht werden. Dabei helfen die (schriftlichen) Antworten auf die Fragen
 - was ist mein Ziel?
 - wie gehe ich bisher vor?
 - was kann ich verbessern, verkürzen, effizienter machen?
 - wie erreiche ich dies?So erhalte ich ein Konzept zur Verbesserung.
- **DO:** Testen, Ausprobieren und Optimieren des Konzepts. Achtung: Dies erfolgt in kleinem Rahmen, es soll in der Praxis herausgefunden werden, ob das Konzept realisierbar ist.
- **CHECK:** Der im Kleinen realisierte Prozessablauf und seine Resultate werden sorgfältig überprüft und bei Erfolg für die Umsetzung auf breiter Front als *Standard* freigegeben.



³ Quelle: wikipedia

- ACT: Der neue Standard wird auf breiter Front eingeführt, festgeschrieben und regelmäßig auf Einhaltung überprüft.

Wenn Standards überarbeitet und verbessert werden sollen, beginnt der Kreislauf wieder bei 'Plan'. So wird im Unternehmen eine stetige Verbesserung der Prozesse und Abläufe verfolgt mit dem Ziel, die Effizienz, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit des Unternehmens zu verbessern.

3 Rahmenbedingungen für effizientes Arbeiten

3.1 Gestaltung des Arbeitsplatzes

Die Arbeitsplatzgestaltung im Büro beeinflusst den Verlauf von Tätigkeiten erheblich. Nicht umsonst heißt es 'Freier Schreibtisch – freier Kopf'. So hat aber nicht nur die Arbeitsorganisation bei einem aufgeräumten Schreibtisch Einfluss auf die Arbeitsweise, sondern wirkt sich auch auf die Gesundheit aus. Der Arbeitende fühlt sich wohler, ist nicht überfordert und hat Platz für kreatives Denken.



Oft ist aber bei einzelnen Personen oder auch ganzen Unternehmen ein derart fortgeschrittenes Chaos gewachsen, dass Hilfe von außen benötigt wird. Es macht Sinn, sich an einen Profi zu wenden, der eine sinnvolle und übersichtliche Grundordnung herstellt. Diese ist dann viel einfacher zu halten, als sie selbst – neben der täglichen Arbeit – herzustellen.

Ein Vorteil dieser Profis ist, dass sie unvoreingenommen 'von Außen' sehen, wo und wie Ordnung und Struktur geschaffen werden sollten. Und sie wissen aus Erfahrung, wie am besten optimiert werden kann im Gegensatz zum Unternehmer, der dies oft zum ersten Mal durchdenkt. Ein weiterer Vorteil ist, dass sie bei Bedarf (wenn das Chaos wieder wächst) wiederkommen und die Grundordnung wiederherstellen.

Neben den ergonomischen Aspekten sollte z.B. auch an

- funktionelle Arbeitsgeräte
- ausreichend und richtiges Licht
- freundliche Farben

- gepflegte Pflanzen
gedacht werden.

Die Motivation der Mitarbeiter wird durch sozio-psychologische Gesichtspunkte weit mehr beeinflusst, als rein visuell-ästhetische. Oft steht der Wunsch des Unternehmens, die Identität der Firma (die Corporate Identity) auch in der Bürogestaltung zu unterstreichen, im Gegensatz zum Bedürfnis des Mitarbeiters nach Individualität. So sollte der Mitarbeiter die Möglichkeit haben, seinen Arbeitsplatz bis zu einem gewissen Grad persönlich gestalten zu dürfen.

Gemeinschaftsräume oder Ruhezeiten spielen ebenso eine Rolle für einen kontinuierlichen Ablauf der Arbeitsprozesse und sollten bei der Arbeitsplatzgestaltung berücksichtigt werden.

3.2 Zeitmanagement

Eine sinnvolle Terminplanung muss Raum für unvorhergesehene Ereignisse schaffen – mit entsprechenden Pufferzeiten nach dem Motto: 'Man sollte nie seinen ganzen Arbeitstag verplanen, sondern immer nur 50-60 Prozent davon.'

Denn jeder Berufstätige weiß, dass während eines normalen Arbeitstages viele ungeplante Aufgaben dazwischenkommen wie Kundenwünsche, Unterstützung für Kollegen, Wichtiges vom Chef, kurzfristig einberufene Meetings und so weiter und so weiter. Zusätzlich wird die Zeit, die wir damit verbringen, nach Dateien, Unterlagen, Arbeitsmitteln ('wo ist schon wieder der Locher?') zu suchen, immer unterschätzt. Dazu kommen noch Ausfälle durch Urlaub oder Krankheit.

Somit bleibt für die effektive geplante Arbeit nur ein Bruchteil der Bruttozeit übrig. Daher sollte eine ständige Überprüfung stattfinden, wie diese Zeit so effektiv und dabei komfortabel wie möglich genutzt werden kann.



Ein einfaches und effizientes Mittel zum optimalen Zeitmanagement ist daher, klare Strukturen für wiederkehrende Zeitabfolgen – also Routinen – zu entwickeln und einzuhalten. Beispiele hierfür sind:

- Zyklen wiederkehrender Aufgaben festlegen
- Vertretungsregelungen definieren

- Ablauf von Außenterminen wie Kundengespräche, Geschäftsreisen etc. festlegen
- Vor- und Nachbereitung von Terminen vereinheitlichen
- Urlaubsplanung definieren

So behalten Sie auch in hektischen Zeiten die Ruhe und Übersicht.

3.3 Grundlegende Ordnungsvorschläge

Diese gelten sowohl für die Papierablage, als auch die Dateiablage. Nur wenn in beiden Bereichen eine – möglichst übereinstimmende – dokumentierte Ordnung erstellt und eingehalten wird, wird die tägliche Arbeit effizient und dabei komfortabel.

3.3.1 Farben verwenden

Oft kann mit einfachen Mitteln viel erreicht werden. Da der Mensch Farben sehr viel schneller wahrnimmt, als geschriebene Wörter, kann durch eine klare Aufteilung der Papierablage nach Farben schon auf den ersten Blick leicht zugeordnet werden.

Ein einfaches Farbschema der verwendeten Ordner hilft, deutlich schneller an die gewünschte Information zu gelangen. Dies kann z.B. so aussehen:

- **Grün:** Alles, was mit **Kunden** zu tun hat
- **Rot:** Alles was mit **Finanzen** zu tun hat
- **Blau:** Alles, was mit **Internem** zu tun hat
- **Gelb:** Alles, was mit **branchenspezifisch** ist

Diese Farb-Kennzeichnung kann sich von Ordnern, Ablagefächern und Registern über Kalendereinträge bis hin zu allen Markierungen (z.B. Post-its) wiederholen.

3.3.2 Sortieren (3xW)

Wenn in einer Firma noch keinerlei grundlegende Ordnung geschaffen wurde, findet man oft meterhohe Papierstapel, die sich teilweise über Jahre angesammelt haben. Gerne werden diese in Schränken oder im Keller versteckt, um sie 'irgendwann' einmal durch zu arbeiten. Wie ärgerlich, wenn sich darunter ein wichtiger Vertrag oder Finanzunterlagen befinden.

Um diese Papierstapel aufzuarbeiten, muss vorher eine Sortierung stattfinden. Man nimmt sich einen Stapel nach dem anderen vor und sortiert, ohne allzu genaues Lesen, nach:

- **W**egschmeißen
- **W**eiterleiten bzw. Einsortieren
- **W**ichtig

Achtung: Es dürfen keine 'Zwischenhäufchen' gebildet werden. Wenn man sich daran hält, hat man am Ende drei Stapel, von denen der erste (und hoffentlich größte) sofort entsorgt werden kann.

3.3.3 Wegschmeißen

Auf diesen Stapel gehört alles, das sich umgehend wiederbeschaffen lässt, z.B. aus dem Internet.

- Broschüren, Kataloge, Zeitschriften
- Infobriefe, die älter als 4 Wochen sind
- Einladungen, die nicht wahrgenommen werden
- Kopien von Zeitungsartikeln und anderem 'zur Kenntnisnahme'

Auf diesen Stapel sehr großzügig legen. Wenn man sich bei einem Schriftstück wirklich nicht sicher ist, kann es in einen Karton gelegt werden. Wenn dieser Karton zwei Monate lang nicht angefasst wurde → ab in den Müll/Shredder.⁴

3.3.4 Weiterleiten

Hierzu gehört alles, was von Anderen erledigt werden muss. Erst mal sollte ein großer Stapel gebildet werden, dieser wird im zweiten Schritt nach Adressaten sortiert. Dies sollte am Ende des Tages an die zuständigen Kollegen oder Vorgesetzten gegeben werden, die entscheiden, was damit geschehen soll.

Ein Adressat hierbei ist die 'Ablage'. Auf diesen Stapel gehört alles, das aufgehoben werden muss. Dies kann in Papierform in Ordnern abgelegt, oder eingescannt und elektronisch abgelegt werden.

3.3.5 Wichtig

Hier landet alles, das sofortige oder schnelle Aufmerksamkeit und Bearbeitung erfordert.

Um hier eine einfache Routine für die Zukunft zu entwickeln, empfehlen sich (farbige) Ablagefächer. In diese werden eingehende Schriftstücke dann sofort nach dem Öffnen gelegt. So können die Papierstapel erst gar nicht wieder wachsen und die Ablagefächer sorgen durch ihre begrenzte Höhe für ein rechtzeitiges Abarbeiten.

⁴ Achtung: Bei vertraulichen Inhalten besser Shreddern als Papiermüll.

3.4 Die perfekte Ablage: Standards erarbeiten und dokumentieren

Oft wird hin- und wieder halbherzig begonnen, eine gewisse Struktur in die Ablage (online wie offline) zu bringen. Eine Person beginnt damit, wird aber vom Tagesgeschäft wieder davon abgehalten. Wenn sie nicht dokumentiert hat, wie eine grundlegende Ordnung aussehen soll, wird spätestens die nächste Person, die darauf zugreift, ihre eigenen Vorstellungen mit einbringen. So wächst ein Durcheinander der verschiedenen 'Ordnungen', bei dem bald keiner durchblickt.

Um das zu verhindern und eine dauerhafte, allgemeingültige Ordnung zu etablieren, sollten die Ablagestrukturen durchdacht und festgelegt werden, bevor das erste Blatt Papier oder die erste Datei angefasst wird.

Diese Grundstruktur sollte schriftlich festgehalten werden. Wenn sich im Lauf der Sortierung Änderungen ergeben, sollten diese zeitnah in der schriftlichen Grundstruktur eingearbeitet werden, so dass die Dokumentation parallel verläuft und immer auf dem aktuellen Stand ist. Bewährt hat sich die Erstellung eines sogenannten Aktenplans.

Dieser sollte immer aktuell gehalten sein (z.B. ein Zuständiger überprüft und aktualisiert einmal im Monat). Außerdem muss er allen beteiligten Mitarbeitern jederzeit zugänglich sein.

Für die elektronische (Datei-)Ablage gilt zusätzlich, dass das Ablegen und Wiederfinden von Dateien extrem vereinfacht wird durch eine einheitliche Dokumentbenennung. Hier kann durch Einfügen des Datums und einer einfachen Versionierung viel Such-Zeit eingespart werden.

Beispiel für eine durchgängige Dateibenennung ist:
'JJMM_SinnvollerNameDerAufDenInhaltSchließenLässt_V1'.

| Democompany Aktenplan | Version 4 | |
|---|---------------------------------|-----------------------------|
| 00 READ ME FIRST | 3_9 Erstattungen_Auslagen | 7_5 Betriebsarzt |
| 01 Geschäftsleitung | 04 IT Sicherheit | 7_6 Personalrechner |
| 1_1 Beirat | 4_1 Datenschutzunterlagen | 7_7 Statistik Meldung |
| 1_2 Business Pläne | 4_2 Policies | 8 Standardunterlagen |
| 1_3 Gerichtsverfahren | 4_3 Lizenzen_Zugänge | 8_1 Briefvorlagen |
| 1_4 Geschäftsberichte | 4_4 Passwörter | 8_2 Logos |
| 1_5 Gesellschafterbeschlüsse | 4_5 Rechner_LapTops | 8_3 Brochüren_Flyer |
| 1_6 Gesellschaftervertrag | 4_6 Drucker | 8_4 Organigramm |
| 1_7 Gründung | 4_7 Festnetz | |
| 1_8 Handelsregister | 4_8 Handys | 09 Marketing |
| 1_9 Verträge | 4_9 Installationshinweise | 9_1 Chronik |
| 1_10 Vollmachten | 4_10 Software | 9_2 Akademie |
| | 4_11 WLAN | 9_3 Apps |
| 02 Finanzen | 4_12 Office Paket | 9_4 Backups |
| 2_1 Lexware | 4_13 Iund1 | 9_5 Incentives |
| 2_2 Abschlüsse | 4_14 Outlook | 9_6 Drucksachen |
| 2_3 Auswertungen | 4_15 Skype | 9_7 Grafik-Bilder |
| 2_4 Banken | 4_16 Strato | 9_8 Homepage |
| 2_5 Cashflow, Budgets | 4_17 Team Viewer | 9_9 Import Listen |
| 2_6 Externe Ratings_Bonitätsbeurteilungen | 4_18 UpClick_Acrobat_PDF | 9_10 Installationen |
| 2_7 Finanzamt | 4_19 Vodafone | 9_11 Kampagne |
| 2_8 Kreditverträge | 4_20 Mailadressen_IT | 9_12 Konzepte |
| 2_9 Lohn_Gehalt | 4_21 IT-Secure | 9_13 Messen |
| 2_10 Mahnwesen | 4_22 Lexware | 9_14 Presse |
| 2_11 Mietkautionen | 4_23 GEZ | 9_15 Signaturen |
| 2_12 Vorlagen | | 9_16 Software |
| Ein Ordner pro Geschäftsjahr | 06 Bewerbungen | 9_17 Telefonie |
| (enthält ER, AR, Kassen, BuBel) | 6_0 Bewerbungseingang | 9_18 Urkunden_Geburtstag |
| | 6_1 absagen | 9_19 Vorlagen |
| 03 Verwaltung Allgemein | 6_2 einstellen | 10 Ressourcen |
| 3_1 Posteingang_Ausgang | 6_3 Dienstleister | 10_1 Fotos |
| 3_2 Protokolle Verwaltung | 6_4 Vorlagen | 10_2 Musik_CD Sicherung |
| 3_3 Consulting Verträge | | 10_3 Videos |
| 3_4 Stundenzettel_Arbeitszeiten | 07 HR | |
| 3_5 Reisen | 7_1 aktive Mitarbeiter | |
| 3_6 Urlaubsplaner | 7_2 ausgeschieden | |
| 3_7 Versicherungen | 7_3 Vorlagen | |
| 3_8 Ordnerrücken Verwaltung | 7_4 Betriebliche Altersvorsorge | |

intern

Abbildung 1: Beispiel-Aktenplan

3.5 Routinen entwickeln

Je 'automatisierter' ein Arbeitsablauf gestaltet ist, desto schneller wird er erledigt, ohne dass das Gehirn jedes Mal neue Höchstleistung bringen muss. So bleibt mehr Konzentrations-Fähigkeit für die Kern-Aufgaben.

Daher wenn möglich, feste Zeiten und gleiche Abläufe für Routine-Aufgaben schaffen. Beispiel für den Beginn des Arbeitstages⁵:

- Rechner einschalten
- Kaffee kochen / holen
- Post holen
- Mails lesen (und nur(!) die beantworten, die ohne zusätzliche Arbeit zu erledigen sind)
- Post öffnen, eintragen, verteilen
- ...

Spielt sich so – besonders zu den Zeiten, in denen keine geistigen Höchstleistungen vollbracht werden können – eine Routine ein, kann überraschend viel mehr erledigt werden, als man denkt. Wichtig ist hierbei, sich selbst zu überprüfen, wann die eigenen produktiven Zeiten sind, und wann das Hirn keine Höchstleistungen vollbringen kann. Diese sind bei jedem unterschiedlich, manche laufen morgens langsamer an, andere sind nach dem Mittagessen müde oder bauen nachmittags ab.

Wichtig ist, die produktive Zeit nicht mit Routineaufgaben zu blockieren, sondern kreativ und motiviert zu nutzen!

3.6 Prozessorientierung

Ergebnisse werden effizienter erreicht, wenn Ressourcen und Tätigkeiten zu einem Prozess werden. Die geforderte Prozessorientierung führt zur Optimierung der Geschäftsprozesse im Rahmen der Dienstleistungserbringung und verwirklicht bei der Leistungserbringung und den dazugehörigen Unterstützungstätigkeiten die gewünschte Ablaufsicherheit.

Die Prozessplanung regelt konkret: Was, Wann, Wie, von Wem, Womit erledigt wird.

⁵ Gilt natürlich nicht für außer der Reihe auftretende Probleme.

Die Definition der Prozesse und des Zusammenwirkens sind die Grundlage für einfache Geschäftsabläufe, die Zeit und Geld sparen und zugleich jeden Mitarbeiter verantwortlich die Vorgaben der Unternehmensleitung erfüllen lassen. Die exakte Beschreibung der Arbeitsabläufe minimiert mögliche Fehlerquellen. Außerdem gewährleistet sie mit einer geordneten Kundenkommunikation sowie sinnvollen Kooperationen eine funktionierende Routine auf hohem Niveau.

Die Mitarbeiter wissen genau, an welcher Stelle und zu welcher Zeit sie ihre Aufgaben erfüllen müssen. Damit erhalten sie ein klares Bild von ihrem Einsatz und sind so erheblich besser in der Lage, alle Anforderungen zu bewältigen. Zusätzlich werden Abweichungen sofort erkannt.

Es gibt eine ganze Reihe von Tätigkeiten, die sich auch auf die Kosten auswirken. Insbesondere betrifft dies Arbeits- und Organisationsmittel aber auch sicherheitsrelevante Abläufe. Beispiele hierfür sind

- Kunden freundlich und individuell betreuen (von der Datenbankpflege bis hin zum Kundenkontakt)
- Belege für die Buchhaltung sichern
- Lieferanten und Ansprechpartner listen
- Versicherungen aktualisieren
- Wartung / Pflege / Reparatur überwachen
- Verträge / Vertragslaufzeiten prüfen

Für ein reibungsloses Arbeiten ist es wichtig, für sämtliche Vorgänge und anfallende Tätigkeiten einen Prozess zu definieren und diesen zu dokumentieren. So wird zum einen sichergestellt, dass der Arbeitsablauf jedes Mal gleich durchgeführt wird. Zum anderen müssen wiederkehrende Abläufe nicht jedes Mal neu durchdacht werden – das Rad muss also nicht neu erfunden werden, wenn die Bauanleitung einmal vorhanden ist.

Außerdem können gut dokumentierte Abläufe/Prozesse einfach und schnell von Vertretungen im Urlaubs- oder Krankheitsfall übernommen werden. Auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter geht viel schneller und effektiver, wenn Arbeitsabläufe dokumentiert sind und jederzeit eingesehen werden können.

4 Das Ziel: Ein 'schlankes' effizientes Verwalten

4.1 Zeitfresser finden und ausschalten

Es ist der deutlich kleinere Aufwand an Zeit, Geld und Nerven, den Büro-Alltag einmalig gründlich auf Zeitverschwendung hin zu überprüfen und zu optimieren. Wenn das Chaos erst einmal beseitigt ist, muss der neue Zustand nur noch gehalten werden und der Raum für weitere kleinere Optimierungen gegeben sein. Sobald die vielfältigen Möglichkeiten für effizienteres Arbeiten einmal in das tägliche Arbeiten eingebunden sind, ergibt sich der kontinuierliche Verbesserungsprozess fast von selbst.

Plötzlich entsteht wieder Raum und Zeit für die eigentliche Arbeit und das Verwalten wird zu der Nebensache, die sie im Arbeitsalltag sein sollte. Eine übersichtliche Ablage online wie offline und ein aufgeräumter Schreibtisch lassen Platz für effizientes, motiviertes und kreatives Arbeiten.

4.2 Fazit

Viel Zeit und Nerven können im Arbeitsalltag oftmals bereits durch kleine Veränderungen gespart werden. Manchmal macht es allerdings Sinn, eine einmalige große Veränderung durch sinnvolle Strukturierung herbeizuführen. Sobald diese etabliert ist, muss sie nur noch gehalten werden, was deutlich weniger Zeit und Nerven kostet, als der Ursprungszustand.



Nehmen Sie sich die Zeit für dieses ungeliebte Thema und Sie werden überrascht sein, wie angenehm, effizient und vor allem 'nebenbei' das Verwalten funktionieren kann.

Wenn Sie Interesse an einer Beratung zu diesen Themen haben, wenden Sie sich gerne jederzeit an uns. Wir helfen Ihnen, die Zeitfresser zu identifizieren und schaffen nachhaltige Abhilfe. Sie finden uns unter www.najka.de.

Wir wünschen Ihnen einen effizienten und fröhlichen Arbeitsalltag!