

KVP im Büro: die 10 Schritte zur Office Excellence

Lean Office Initiativen werden immer häufiger Teil der Firmenstrategie. Nach den qualitäts- und ertragssteigernden Maßnahmen in der Fertigung (wie bspw. KVP, KAIZEN, Six Sigma, TQM) soll jetzt auch der Bürobereich „lean“ werden. Da die Umsetzung von Office Excellence- Prozessen in Management und Verwaltung anderen Prämissen folgt als in der Fertigung, sollte vorab ein Zielkatalog erstellt werden, der definiert, wie schnell und effektiv mehr Wertschöpfung im Office erreicht wird. Die folgenden Punkte erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, zeigen aber, welche Ziele bei der Umsetzung einer Lean-Office-Initiative von Bedeutung sind:

1. **Mit guter Führung überzeugen:** die Führungskräfte stehen hinter dem Projekt, Office Performance nachhaltig zu optimieren und überzeugen die Mitarbeiter vom Wert eines Lean-office-Konzeptes. Dieser Change Prozess ist ein umfangreiches und nicht zu unterschätzendes Projekt, denn der Individualisierungsgrad der Arbeit im Büro ist sehr hoch.
2. **Vorbild sein:** die Führungskräfte optimieren zu Beginn des Excellence-Prozesses ihre persönliche Ablauf- und Arbeitsorganisation. Eine gute Selbststeuerungskompetenz ist Voraussetzung, um andere zu führen.
3. **Paperlight arbeiten:** jeder Mitarbeiter sieht den Erfolg, mit weniger und gut geordneten Unterlagen stressfrei zu arbeiten und im eigenen Arbeitsbereich Vorgänge aktiv voranzutreiben.
4. **Ein elektronisches Leitsystem schaffen:** die EDV-gestützte Kunden- bzw. Projektakte wird führend und beschleunigt die Bearbeitung. Webbasierte Lösungen machen virtuelles Arbeiten sicher und transparent – insbesondere in Urlaubs- und Stellvertretungssituationen.
5. **Die E-Mail-Umgebung standardisieren:** Posteingänge mit hoher Kapazität und gute Archivierungslösungen ermöglichen sofortige Stellvertretungen in der E-Mailbearbeitung und sind der erste Schritt zu einer revisionssicheren Ablage.
6. **Planung und Selbstmanagement verbessern:** jeder Mitarbeiter plant seine Kundentermine und Projekte in der gemeinsamen Groupware und erhöht damit die Terminalsicherheit im Team und zum Kunden.
7. **Best Practices zu Arbeitsunterbrechungen:** Führungskräfte und Mitarbeiter reduzieren Ad-hoc-Aktivitäten und erhöhen durch konzentrierte Arbeitsphasen qualitativen Output, ohne dass Projekte und Kunden darunter leiden.
8. **Prozesse verschlanken:** jeder Mitarbeiter kennt die Prozessschritte seiner Basisabläufe und Kernaufgaben, weiß um seine Verantwortlichkeit und handelt danach.
9. **Kommunikation überprüfen:** Führungskräfte setzen auf eine interne und externe Kommunikation, die Qualität, Fehlerreduzierung und Motivation der Mitarbeiter fördert.
10. **Office Performance nachhaltig erhöhen:** Alle Punkte des Zielkataloges werden regelmäßig durch eine Mitarbeiterbefragung und eine Messung der Office-Performance überprüft.