



Efficiency

Mit einfachen Mitteln Ihr Arbeitsumfeld effizient gestalten



zu mir!

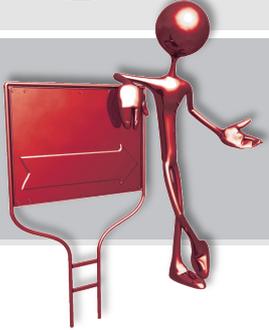


Diplom Wirtschaftsinformatiker André Unger

33 Jahre alt, verheiratet und einen Sohn

- Berater im IT-Umfeld seit 1997
- Gründung einer universitätsnahen Unternehmensberatung (1997)
- Geschäftsführer einer universitätsnahen Unternehmensberatung von 2000-2003
- Geschäftsführender Gesellschafter der Unger, Welsow & Company seit 2003
- TQM-Coach und EFQM-Assessor
- Mitglied im IHK Prüfungsausschuss seit 2004





Unger, Welsow & Company



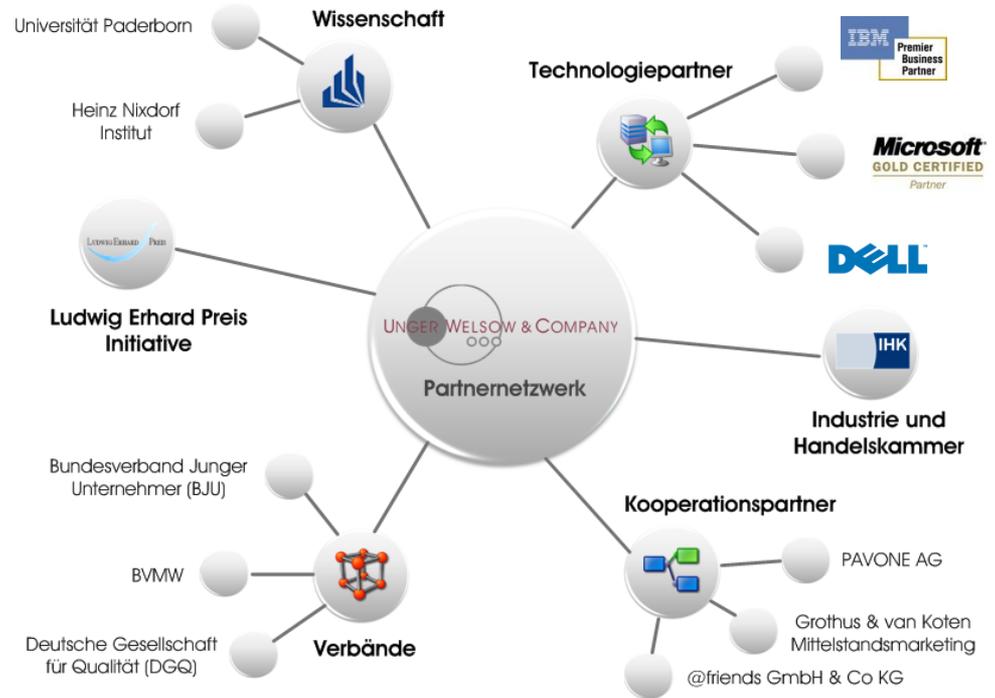
- **Beratungsschwerpunkte**
Prozess- und IT-Beratung
- **Gründung:**
1. Oktober 2003
- **Gesellschafter:**
Dipl.-Wirt.-Inf. André Unger
Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow
PAVONE AG
- **Sitz:**
Paderborn, Technologiepark
Hamm, Zweitsitz
- **Kernbranchen:**
Automotive
CallCenter
Immobilien & Banken
Handel

Schlanke Prozesse – Runde Lösungen



Mitarbeiterqualifikationen

- 12 IBM Certified Professionals
- 6 Microsoft Certified Professionals
- 3 ARIS Prozessberater
- 4 Nautilus Berater
- 2 TQM Coaches
- 2 EFQM Assessoren
- 1 LEP Assessor



Officiency – mit einfachen Mitteln Ihr Arbeitsumfeld effizient gestalten

Struktur des Vortrags

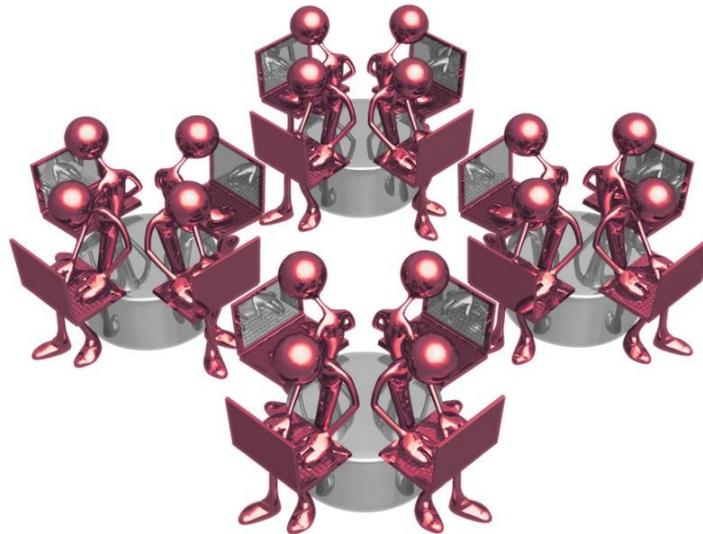
Prozessoptimierung Allgemein

Scheitern bisheriger Maßnahmen

Steigerung der Effizienz im Büroumfeld am Beispiel eines
Automobilherstellers

Was bedeutet Officiency?

Officiency = Office + Efficiency
= Büroeffizienz

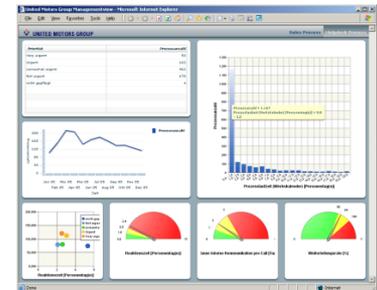
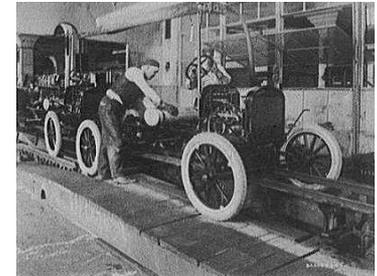


Prozessoptimierung in der Produktion

- ⇒ Prozessverbesserung seit erster Serienfertigung (Henry Ford)
 - ⇒ Maximierung der Arbeitsteilung
 - ⇒ Kleine wiederholbare Schritte
 - ⇒ Automatischer Transport von Werkstücken zum Arbeitsplatz

- ⇒ Erhebung von Prozesskennzahlen
 - ⇒ Durchlaufzeiten
 - ⇒ Rüstzeiten
 - ⇒ Ausstoßverluste

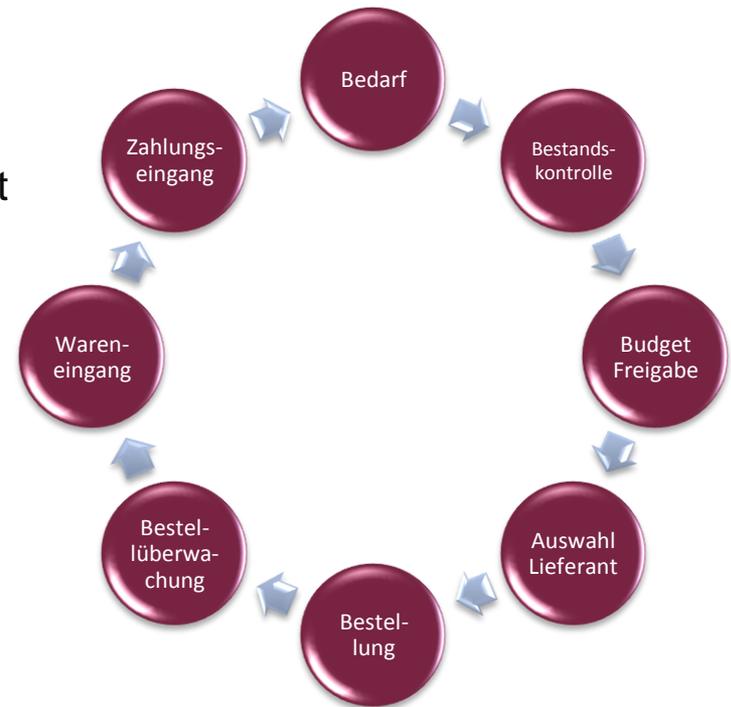
- ⇒ Steigerung der Qualität
 - ⇒ Fehlerquoten verringern
 - ⇒ Ausschuss reduzieren



Quelle: http://www.americaslibrary.gov/jb/civil/jb_civil_ford_3_e.html

Prozessoptimierung in der Verwaltung und im Büro (1/2)

- ⇒ Optimierung in der Produktion zeigen Schwachstellen in der Verwaltung
- ⇒ 3 oder mehr Bereiche zur Bearbeitung von Kundenaufträgen
- ⇒ Seit 30 Jahren Einführung von IT-Lösungen
- ⇒ Leistungsfähigkeit der Informationstechnologie steigt
- ⇒ Standardisierung von Arbeitsprozessen
 - => Buchhaltung
 - => Reisekostenabrechnung

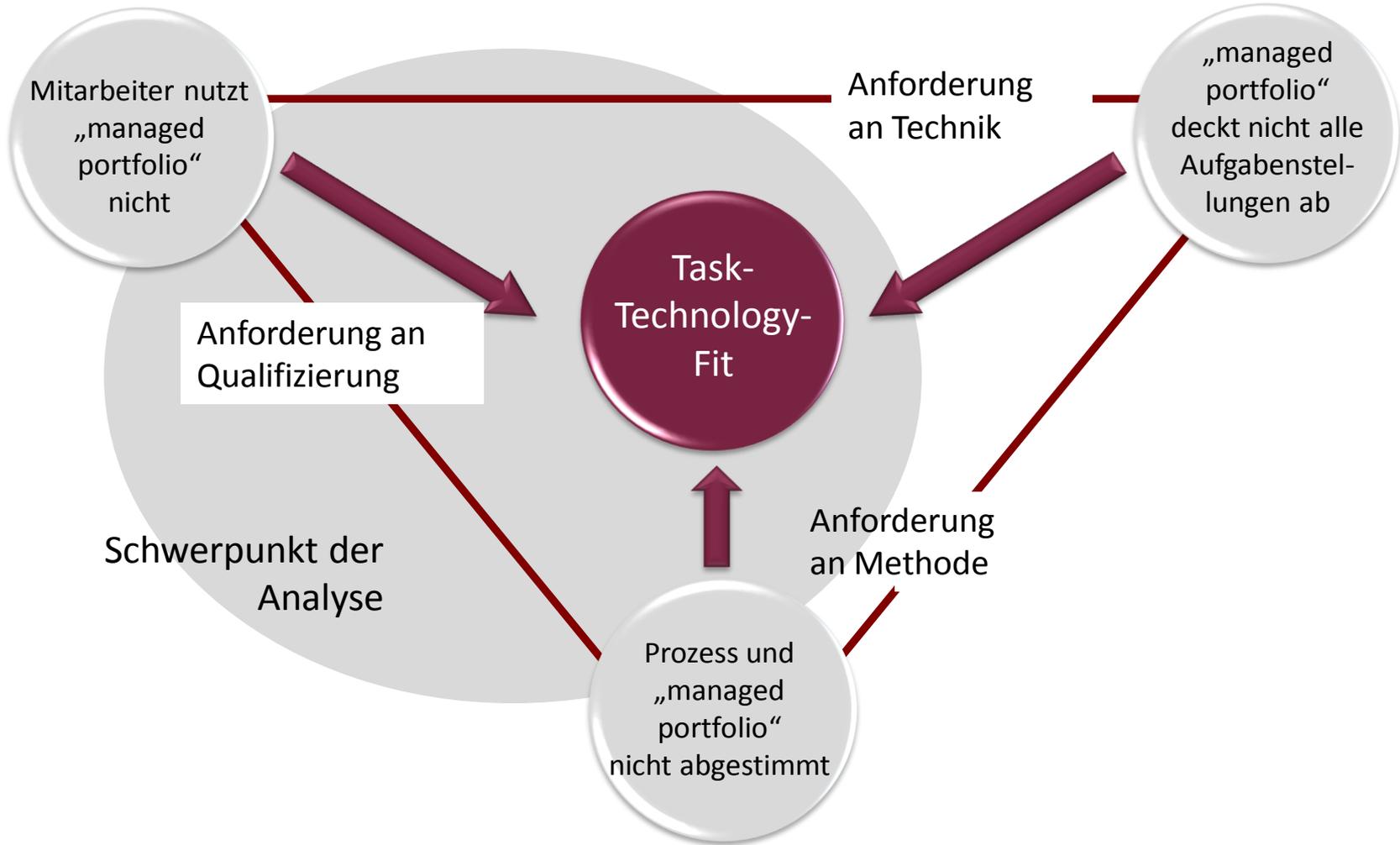


Prozessoptimierung in der Verwaltung und im Büro (2/2)

- ⇒ Produktivitätssteigerung im administrativen Bereich hinter der Produktion
- ⇒ 32% Verschwendete Arbeit im Büroumfeld
- ⇒ 15 % der Arbeitszeit für Bearbeitung von E-Mails
- ⇒ 30% des Arbeitstages verbringen Mitarbeiter mit Suchen & Finden von Informationen
- ⇒ Hohe Bedeutung der Informationstechnologie
ABER: Handlungsbedarf bei Schnittstellen, Ablageorganisation, Prozessanalyse, ...



Gründe für das Scheitern der Maßnahmen

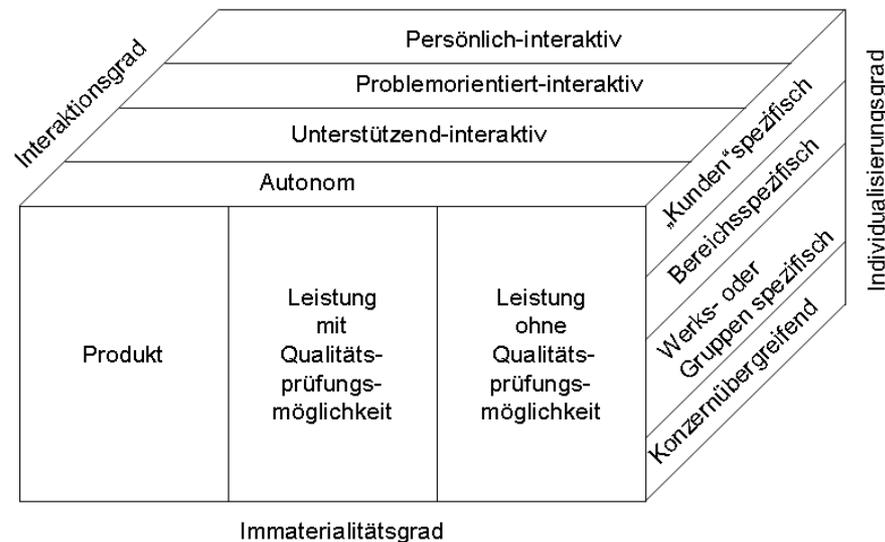




Steigerung der Effizienz im Büroumfeld am Beispiel eines
Automobilherstellers

Ein Vorgehensmodell zur Steigerung der Effizienz im Büroumfeld

- Schritt 1: Identifikation der Aufgabenstruktur eines jeden Mitarbeiters
- Schritt 2: Clustering der Mitarbeiter mit gleich strukturierten Aufgaben
- Schritt 3: Messung durchschnittlicher Reifegrade der Cluster
- Schritt 4: Analyse der Ansatzpunkte zur Verbesserung



Schritt 1: Analyse der Aufgabenstruktur

⇒ Grad der Zusammenarbeit (Interaktion)

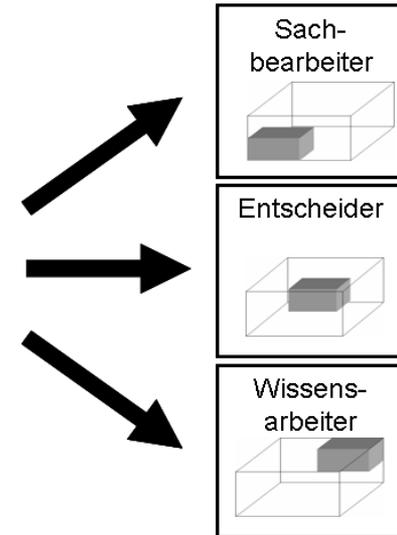
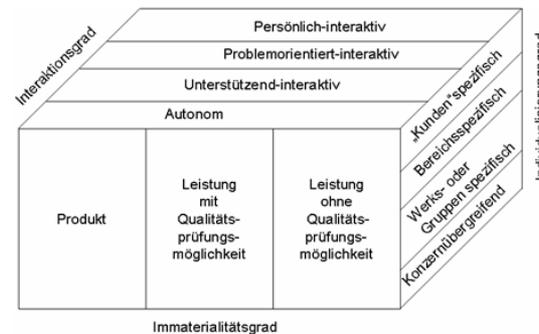
- ⇒ Eigenständigkeit bei Einteilung und Organisation der Tätigkeit (Reihenfolge, Zeitablauf etc.)
- ⇒ Abstimmung mit anderen Mitarbeitern (Termine, Ergebnisse etc.)
- ⇒ ...

⇒ Grad der Routine (Individualisierung)

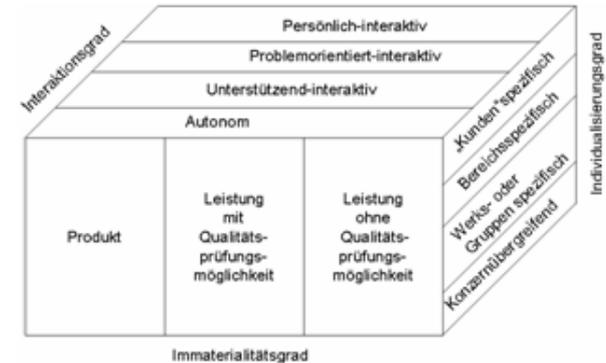
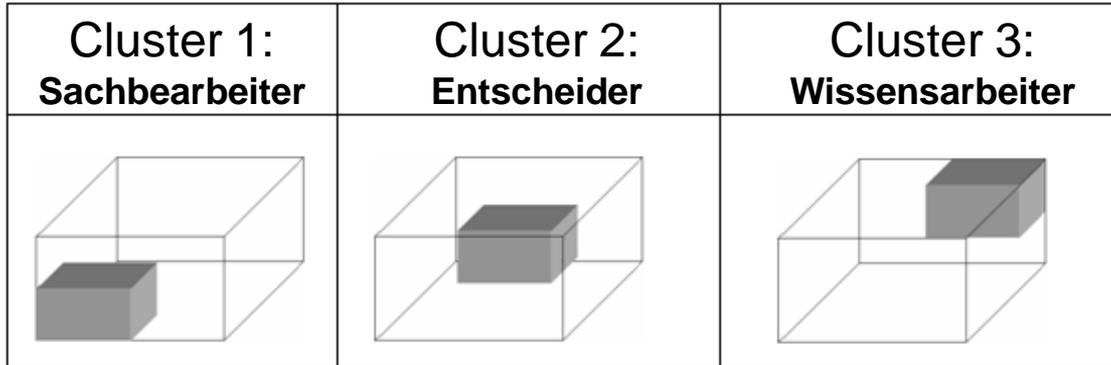
- ⇒ Verwendung von Vorlagen
- ⇒ Anpassungsaufwand der Aufgabe an Anforderung
- ⇒ ...

⇒ Grad der Messbarkeit (Immaterialität)

- ⇒ Überprüfbarkeit der Leistungsqualität
- ⇒ Messbarkeit der Leistungsergebnisse
- ⇒ ...



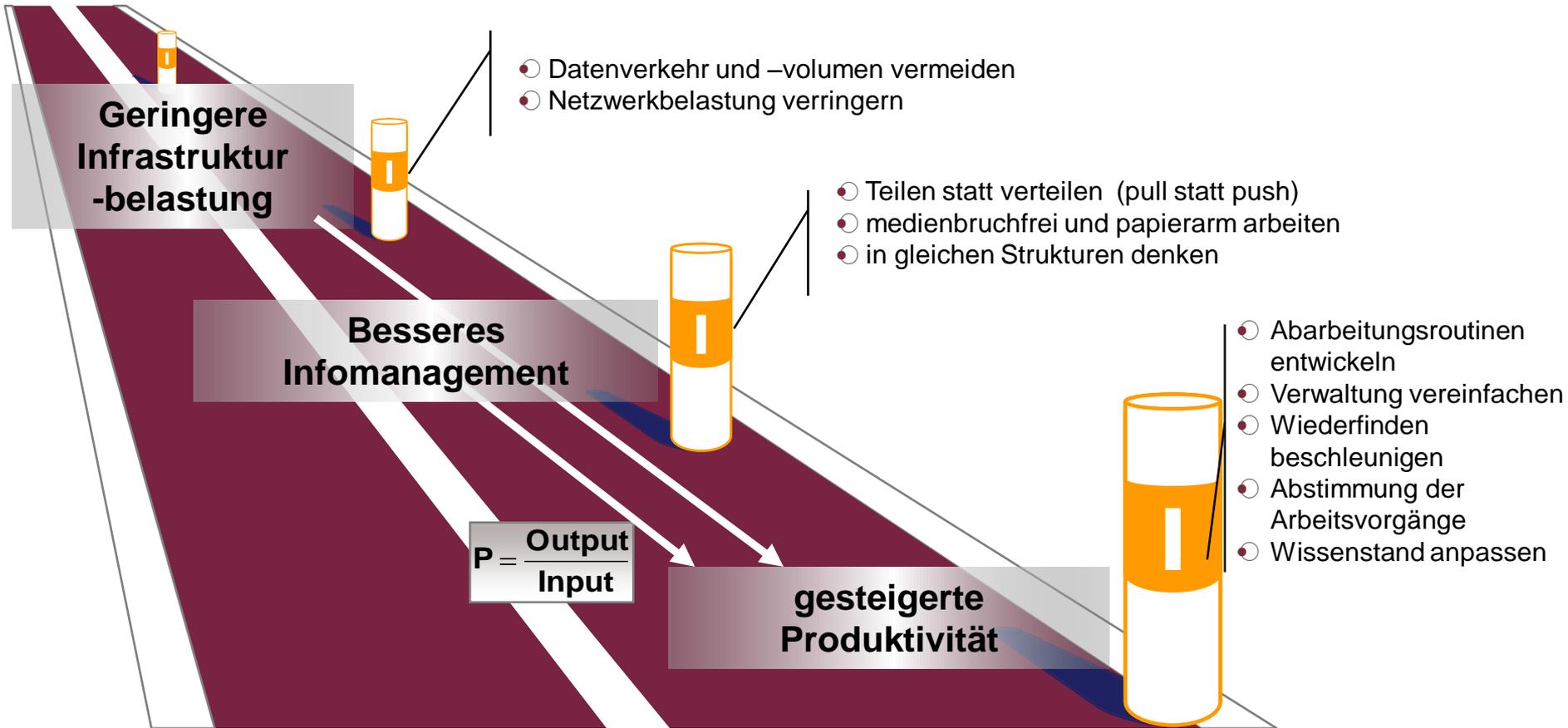
Schritt 2: Bildung von Clustern



Gruppengröße mind. 10.
Segmentierung nach Bereichen, Standorten, Abteilungen o. ä. mit der Zielsetzung des Benchmarking

Schritt 3: Analyse des Reifegrades

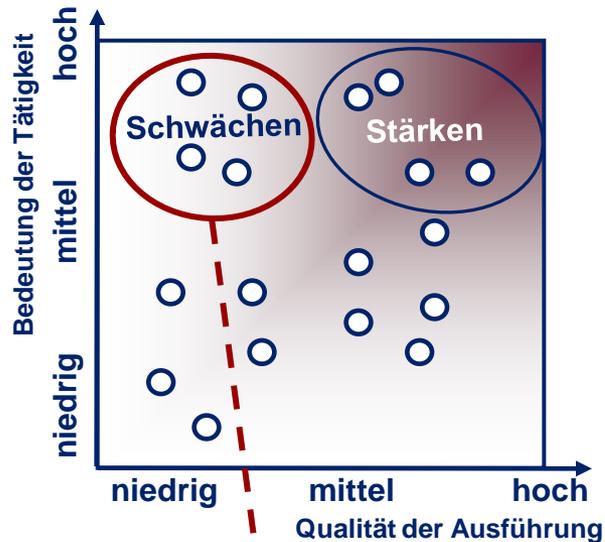
Messung des Reifegrades jedes anhand folgender Effizienzkriterien



Schritt 4: Auswertung und Analyse der Verbesserungspotentiale

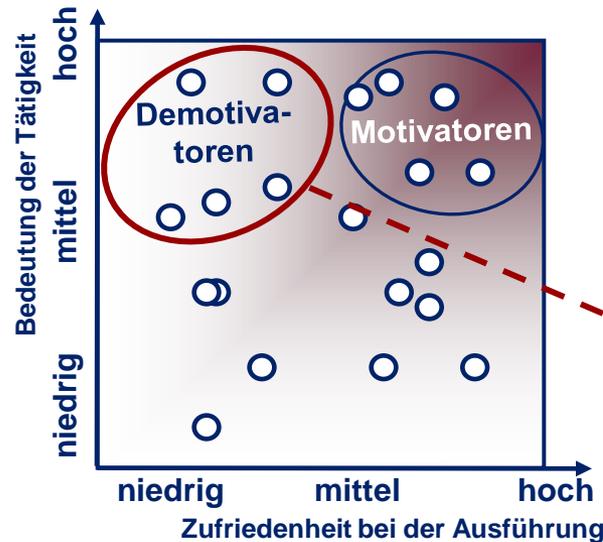
1. Bewertung einer Tätigkeit durch die Organisation

Beispiel: Tätigkeiten mit hoher Bedeutung und niedriger Qualität sind organisatorische **Schwächen**.



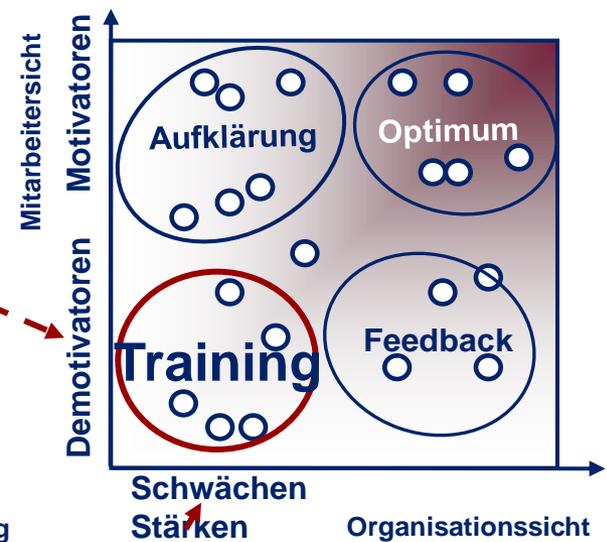
2. Bewertung der selben Tätigkeit durch den Mitarbeiter selbst

Beispiel: Tätigkeiten mit hoher Bedeutung und niedriger Arbeits-/Ergebniszufriedenheit **demotivieren**.



3. Ableitung der Maßnahmen

Beispiel: Bei demotivierenden Tätigkeiten, die zudem eine organisatorische **Schwäche** darstellen, sollte eine Veränderung der Arbeitsweise und Methode **trainiert** werden.



Ansatzpunkte für die Steigerung der Effizienz im Büroumfeld

- ⇒ Aufgabenverwaltung
- ⇒ E-Mail Management
- ⇒ Terminmanagement
- ⇒ Dokumentenmanagement
- ⇒ Kontaktverwaltung

Betrachtung: Persönlich und im Team

Beispiel – E-Mail Management



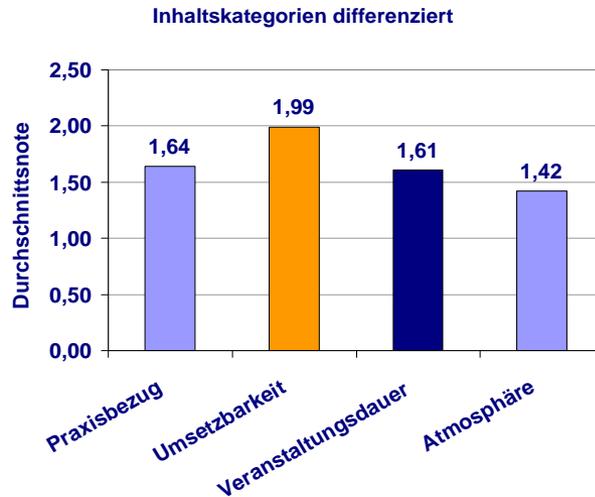
⇒ Schulungskonzept E-Mail Management

⇒ Praxisstunden

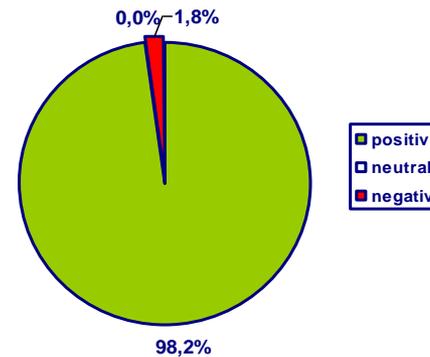
150 Std. mit ca. 1.000 Teilnehmern

⇒ Schreibtischtraining

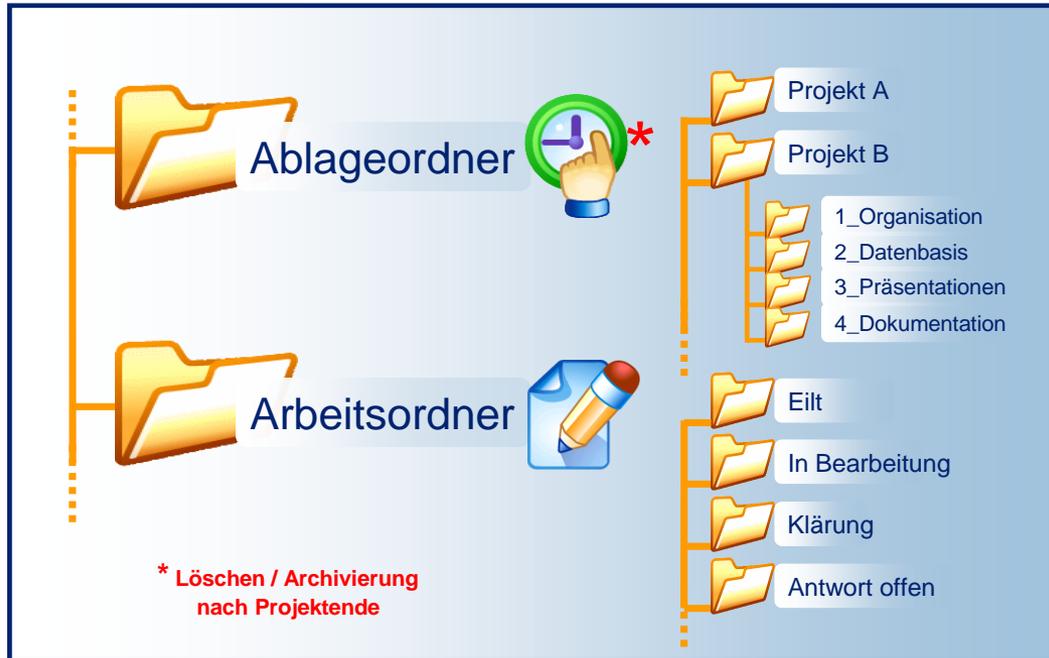
180 Std. mit 600 Teilnehmern



Würden Sie die Veranstaltung weiterempfehlen?



Beispiel – E-Mail Management (1/3)



Universell anwendbar

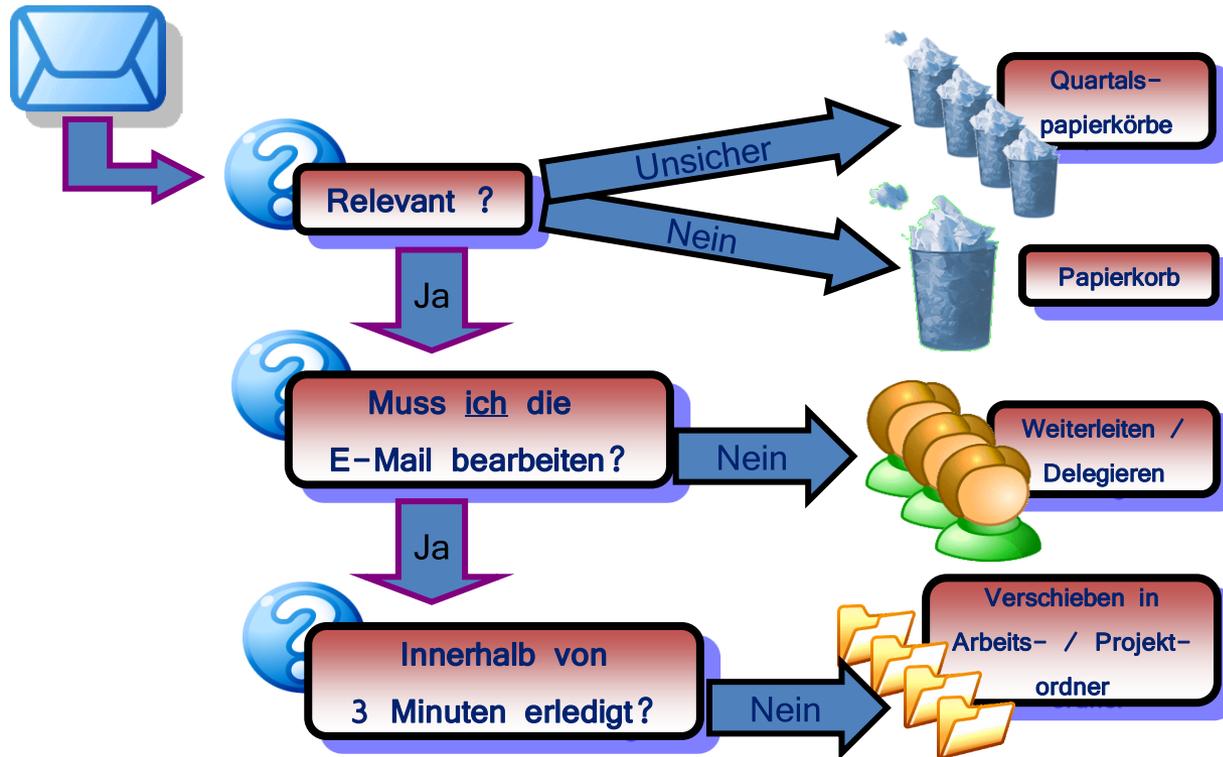
- Outlook Kategorien
- Windows Verzeichnisse
- Aktenablage
- Ablagekörbe



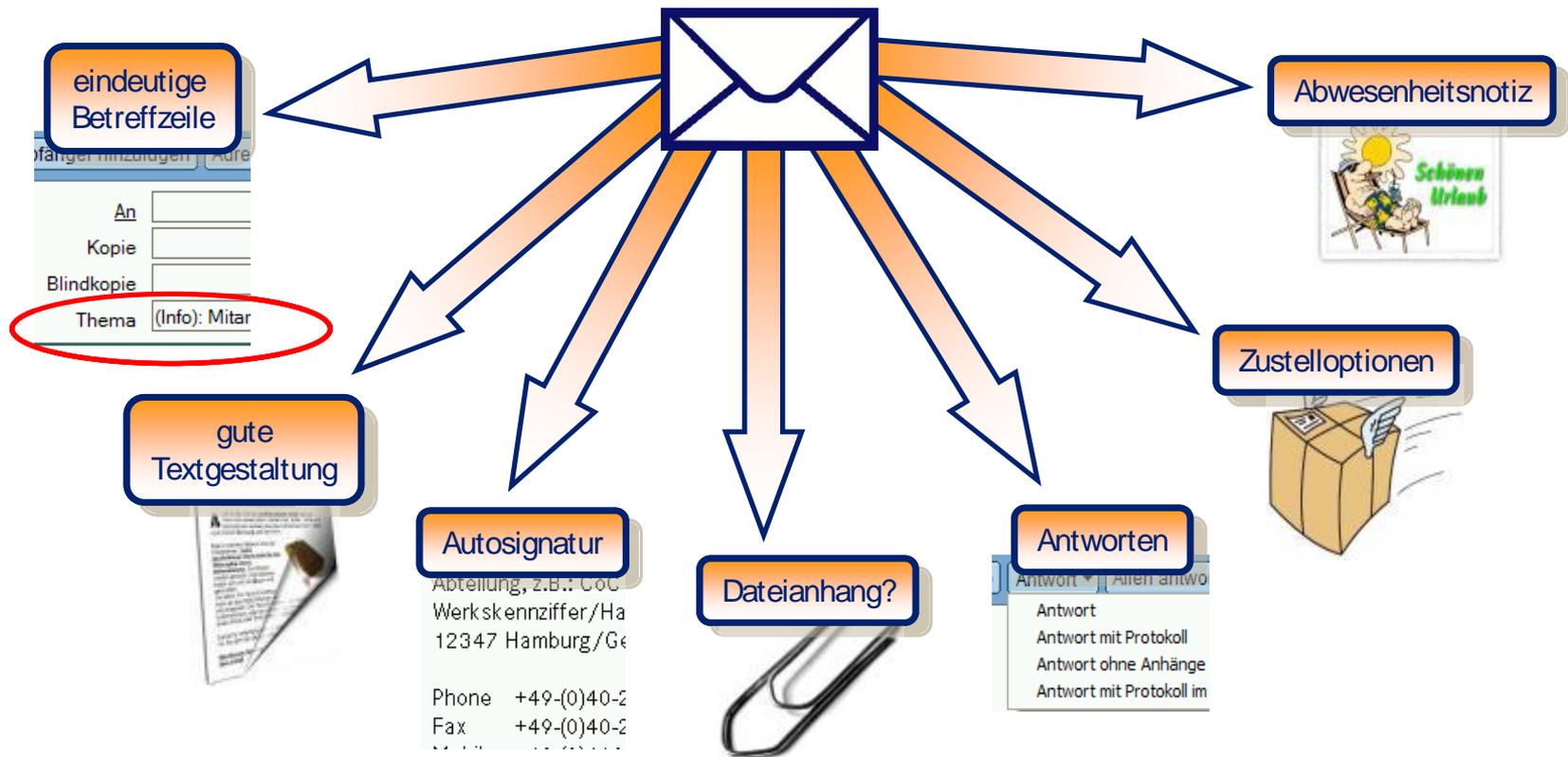
Dateinamen: JMMTT_knapper Dateiname (_ggf. Version) .Endung

Beispiel: „060508_Thema_01.ppt“

Beispiel – E-Mail Management (2/3)



Beispiel – E-Mail Management (3/3)



Zusammenfassung

- ⇒ Produktivitätssteigerungen im administrativen Bereich hinter der Produktion
- ⇒ Optimierung in der Produktion zeigen Schwachstellen in der Verwaltung
- ⇒ Büroaktivitäten sind Verbindungselemente zwischen den Kernprozessen
- ⇒ Produktivitätspotential im administrativen Bereich ca. 30%
- ⇒ Betrachtung „Mitarbeiter – Prozess – IT Anwendungen“
- ⇒ Einfache Mittel führen bereits zu Produktivitätssteigerungen

Großes Produktivitätspotential im administrativen Bereich zur Steigerung der Effizienz im persönlichen Arbeitsumfeld und in der Zusammenarbeit im Team!

Fragen & Antworten



Gerne beantworte ich Ihnen Ihre Fragen!

Unger, Welsow & Company GmbH

André Unger
Geschäftsführer

eMail: aunger@uw-c.de

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit



**Besuchen Sie uns
auf unserem Stand C14!**



**Ich wünsche Ihnen weiterhin
viel Spaß auf unserer
Kongressmesse!**