

Office Excellence Check



Lean Administration... Arbeit 4.0 ... Digital Excellence

Fragebogen zur Selbsteinschätzung

Anleitung zur Selbsteinschätzung

Schritt 1: Festlegung des betrachteten Bereiches

Wesentlich ist, dass die Abteilung (Bereich) und der Kreis der Mitarbeiter eindeutig definiert sind und die Einschätzung der Fragen dann auf diese Personengruppe bezogen wird.

Schritt 2: Kurzes Durchlesen der Audit-Kriterien.

Zur besseren Einschätzung ist es sinnvoll, sich einen Überblick über die betrachteten Themen zu machen. Jedes Kriterium hat eine Reihe von Unterpunkten. Diese Unterpunkte sollen helfen, dass ein möglichst einheitliches Verständnis zu den übergeordneten Kriterien entsteht.

Schritt 3: Einschätzung der Kriterien.

Als erstes sollten zu jedem Kriterium diejenigen Unterpunkte angekreuzt werden, die erfüllt sind. Hierzu können gerne auf einem Beiblatt noch ergänzende Hinweise gegeben werden.

Als nächstes wird dann der Erfüllungsgrad zwischen 1 und 10 eingeschätzt. Sie werden bemerken, dass die Skalierung nicht linear erfolgt. Dies soll Ihnen die Möglichkeit geben im letzten Viertel der positiven Einschätzung eine feinere Gliederung vorzunehmen. Sie dürfen also gerne auch Werte zwischen 5 und 10 vergeben.

Insgesamt geht es darum eine schnelle, ehrliche Einschätzung abzugeben, ohne langwierige Analysen oder Datenrecherchen vornehmen zu müssen. Viel Erfolg!

Durchführung der Selbsteinschätzung

1. Ordnung im Büro → Ordnung ist mehr als nur Aufräumen

keine	wenig	mittel	stark	vollständig
0	1	3	5	10

☐ Unsere Büros sind ordentlich → wir leben eine Clean-Desk-Policy.

☐ Alle Arbeitsunterlagen an den Arbeitsplätzen werden tagtäglich verwendet → es gibt hierzu Standards.

☐ Nachschlage- und Arbeitsakten im Bereich sind aktuell und nicht doppelt → klar geregelt.

☐ Büro- / Verbrauchsmaterial ist nur in sinnvollen Mengen vorhanden → hier wird nicht verschwendet.

☐

7

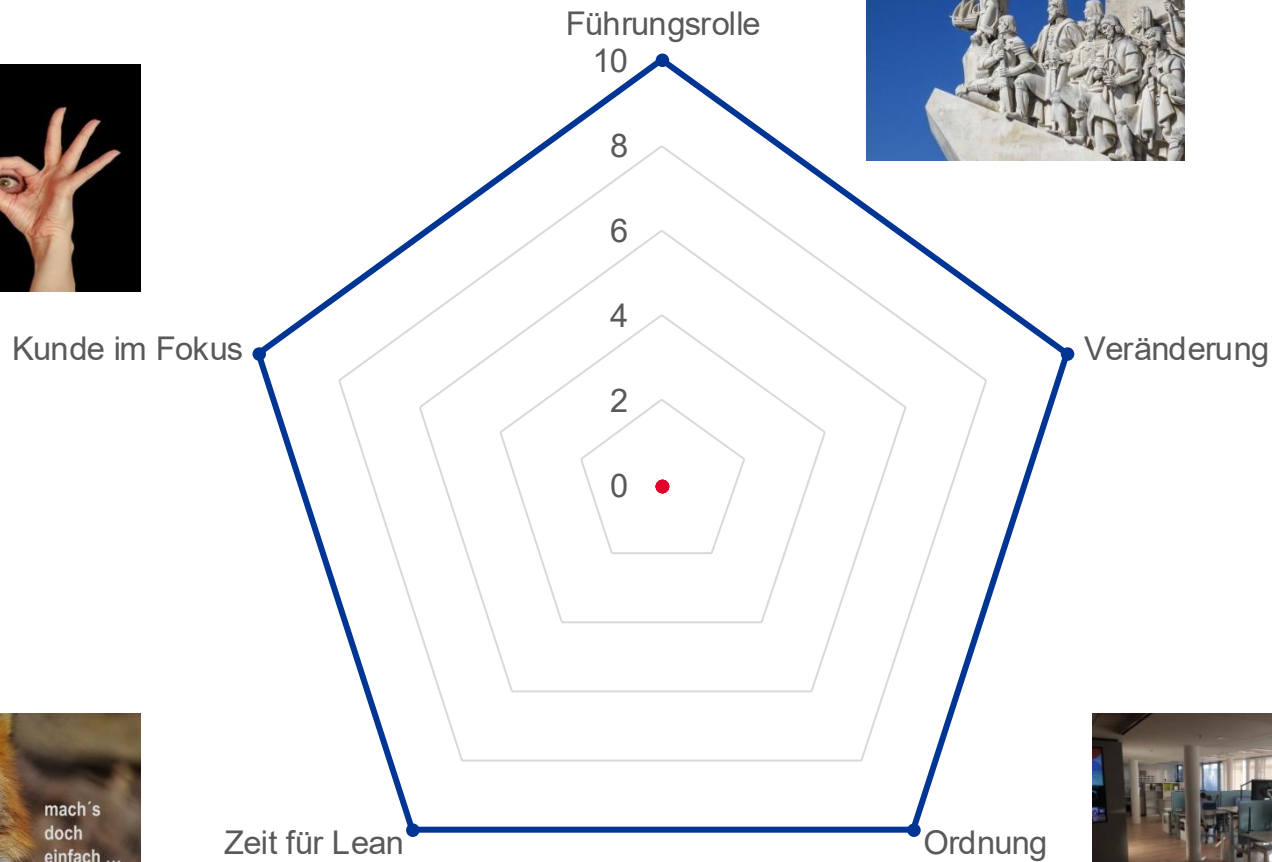
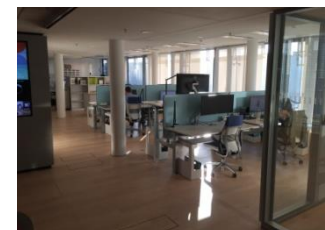
Zur Hilfestellung der Selbsteinschätzung hier ankreuzen, ob zutreffend!

Den Erfüllungsgrad als ganze Zahl auf der Skala einschätzen. Dieser Wert ist für die Auswertung relevant!!

Gerne können Sie Ergänzungen vornehmen und Bemerkungen machen.

Es ist nicht entscheidend, dass die exakten Begriffe verwendet werden!

Aktuelle Einschätzung der Leitsätze



Leitsätze zur Umsetzung von Lean Office

Die Leitsätze sollen eine Richtung für Lean Office vorgeben.

Wesentlich ist, dass
... die Grundidee verstanden ist,
... eine klare Orientierung erkannt wird,
... und Lean positiv belegt ist.



L1: Wir binden unsere Mitarbeiter aktiv ein, täglich ... das ist oberste Führungsaufgabe

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	lebt	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Jeder weiß, was von ihm erwartet wird
- ☐ Wir haben Routinen zur Mitarbeitereinbindung
- ☐ Die Mitarbeiter sind für Ihre Arbeit verantwortlich
- ☐ Wir hören zu und gehen auf die Mitarbeiter zu
- ☐ Wir haben als Führungskräfte 50% der Zeit für Führungsaufgaben ... das heißt qualitative Gespräche mit MA's + Coaching

Leitsätze zur Umsetzung von Lean Office



L2: Wir sind offen für Neues und für Veränderung

nicht vorhanden	kaum spürbar	mittel	offen	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Wir haben eine klare Vorstellung von der Zukunft unserer Prozesse
- ☐ Wir stellen unsere aktuelle Arbeitsweise immer wieder in Frage ... „Wir drehen jeden Stein um“ ... wir hören zu, um zu lernen
- ☐ Wir informieren uns über Innovationen in unseren Prozessen ... Wir kennen Best Practice-Beispiele in unseren Prozessen
- ☐ Wir unterstützen aktiv Verbesserungen ... probieren aus ... lassen Fehler zu und lernen aus diesen
- ☐ Wir blocken nicht und wir sind mutig

Leitsätze zur Umsetzung von Lean Office



L3: Disziplin und Ordnung ist für uns die Basis für weitere Verbesserung

nicht vorhanden	sporadisch	normal	über den Standard	durchgängig
0	1	3	5	10

- ☐ Aus unserer Abteilung erwartet man höchste Qualität
- ☐ Der Kunde kann uns jederzeit besuchen ... da müssen wir uns nicht extra vorbereiten
- ☐ Wir leben eine „Clean Desk Policy“ – Abends ist der Tisch frei
- ☐ Unsere Arbeitswelt ist inspirierend
- ☐ Wir halten unsere Standards ein oder schaffen sie ab – wir tun das, was wir sagen!

Leitsätze zur Umsetzung von Lean Office



L4: Wir nehmen uns Zeit und Raum für Verbesserungen

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	lebt	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Es gibt regelmäßige „Kristallisationspunkte“ in der täglichen Arbeit
- ☐ Wir nehmen uns Zeit ... Wir starten Verbesserungen mit Workshoptagen ... ca. alle 4 Monate ... und eine Lean Stunde pro Woche
- ☐ Lean fällt auch hoher Arbeitsbelastung nicht zu Opfer
- ☐ Teambesprechungen an Teamboards ... die Führungskraft moderiert dieses Thema
- ☐ Wir gehen als gutes Beispiel voran

Leitsätze zur Umsetzung von Lean Office

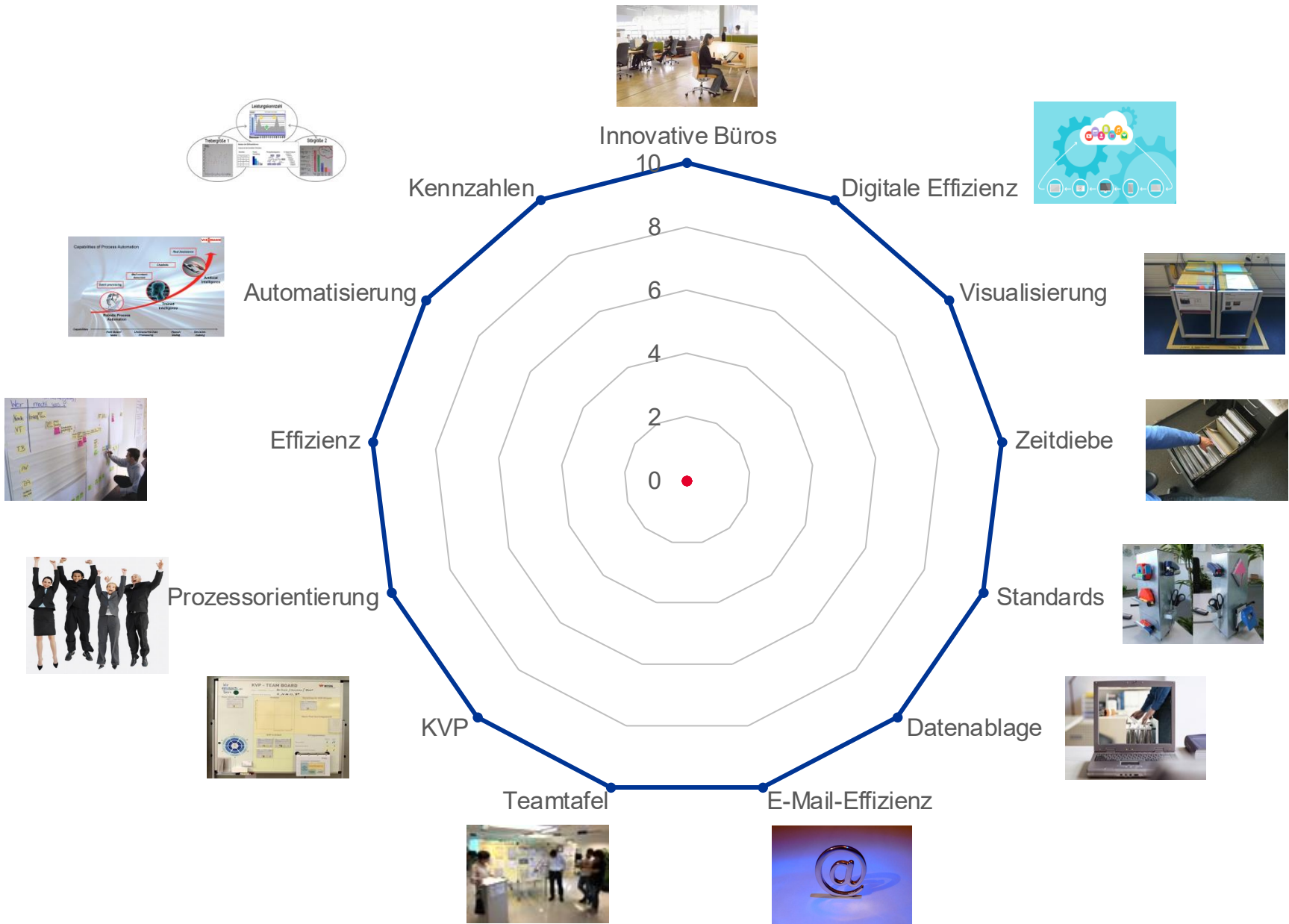


L5: Kunde im Fokus ... wir erkennen die Erwartungen, die an uns gestellt werden und verbessern uns

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	fokussiert	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Wir kennen unseren Kunden (interne und externe Kunden)
- ☐ Wir wissen genau welche Produkte / Dienstleistungen der Kunde erwartet ... wir können auch im Büro unsere Potentiale messen
- ☐ Wir kennen den Kundentakt
- ☐ Wir machen alles was wir anpacken konsequent besser ... hierzu kennen wir die Stellhebel und Treibergrößen
- ☐ Wir verbessern die Prozesse abteilungsübergreifend

Aktuelle Einschätzung der Ist-Situation



Lean Office – Ist-Situation Schritt 1

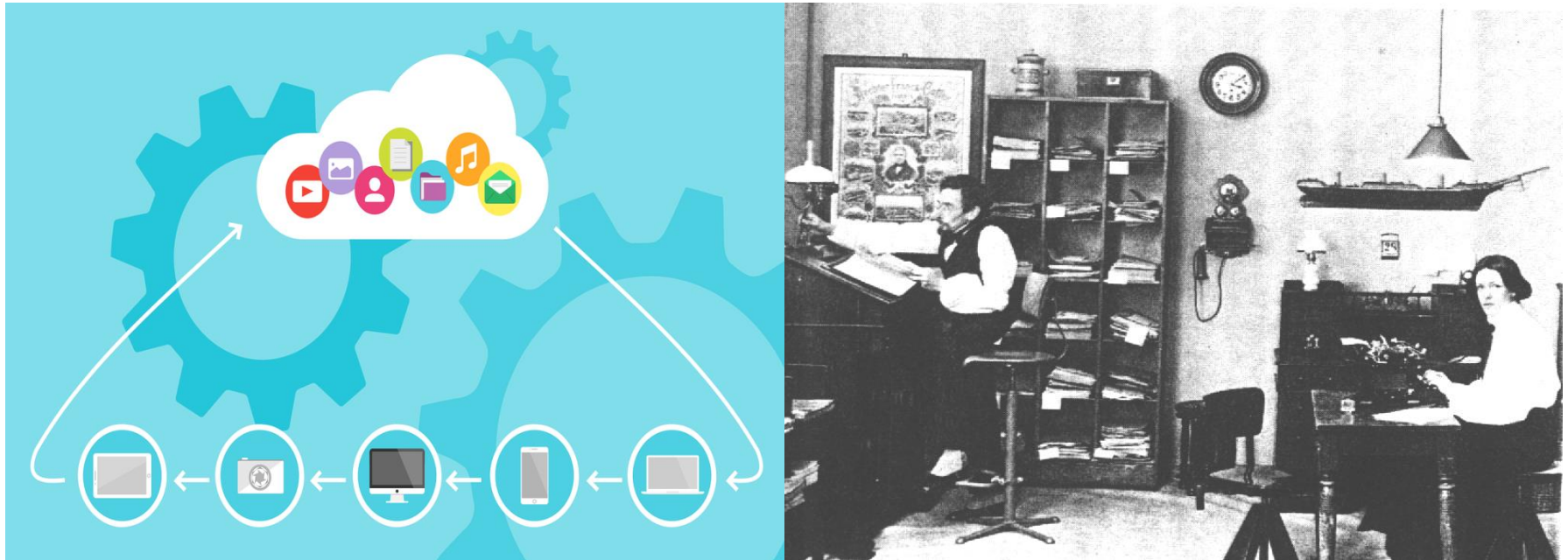


1. Innovative Büros – Raumaufteilung – Mobilitätskonzepte – New Work

nicht vorhanden	wenig	durchschnittlich	über dem Standard	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Wir haben unsere Bürostruktur und die Raumaufteilung sich den verändernden Bedürfnissen angepasst.
- ☐ Es gibt neben festen Arbeitsplätzen, auch Desk-Sharing-Konzepte , Kreativ-Zonen, ...
- ☐ Wir haben ausreichend Kommunikations-Zonen, Bereich für kurze Besprechungen („Stehungen“), ...
- ☐ Wir nutzen diese Einrichtungen aktiv.
- ☐ Unsere Büro-Einrichtung ist innovativ und den jeweiligen Arbeitssituationen in den Bereichen angepasst.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 1



2. Digitale Effizienz → Innovative IT- und Kommunikations-Lösungen

nichts Neues	zum Teil	gut	über dem Standard	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Wir nutzen innovative IT-Lösungen wie z. B. Dokumentenmanagement-Systeme, Groupware, CRM, ...
- ☐ Wir haben eine klare Vorstellung, wie digitale Lösungen in Zukunft unsere Arbeit unterstützen kann.
- ☐ Wir reduzieren das interne E-Mail-Aufkommen durch Social Networks, Blogs, ... (z. B. zur Projektsteuerung, Protokollierung).
- ☐ Wir nutzen innovative Trends aus dem Bereich Social Media auch in der Unternehmenskommunikation.
- ☐ Wir nutzen KI-Lösungen zur schnellen Datenfindung und Aufbereitung.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 2

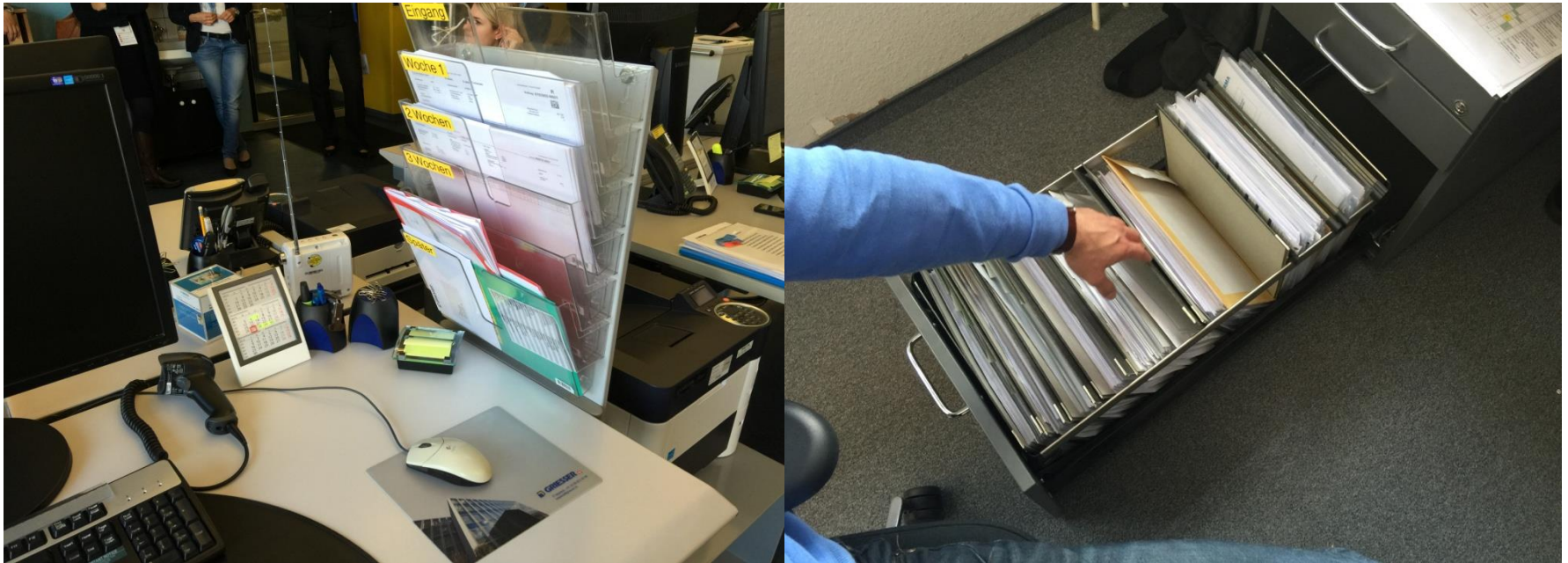


3. Sichtbar machen → Visualisierung hilft Ordnung zu halten

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	lebt	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Der eigene Arbeitsplatz ist nach dem Cockpit-Gedanken eingerichtet → auch Vertreter finden alles.
- ☐ Gemeinsam genutzte Schränke, Regale, ... sind so gekennzeichnet, dass auch „Neue“ alles sofort finden.
- ☐ Geräte sind sinnvoll mit Hinweisen und Anleitungen versehen → jeder kann das Wichtigste selber tun.
- ☐ Offizielle Infos sind veröffentlicht und auf dem aktuellen Stand.
- ☐ Räume, Arbeitsplätze sind so beschriftet, dass sich Bereichsfremde zurecht finden.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 2

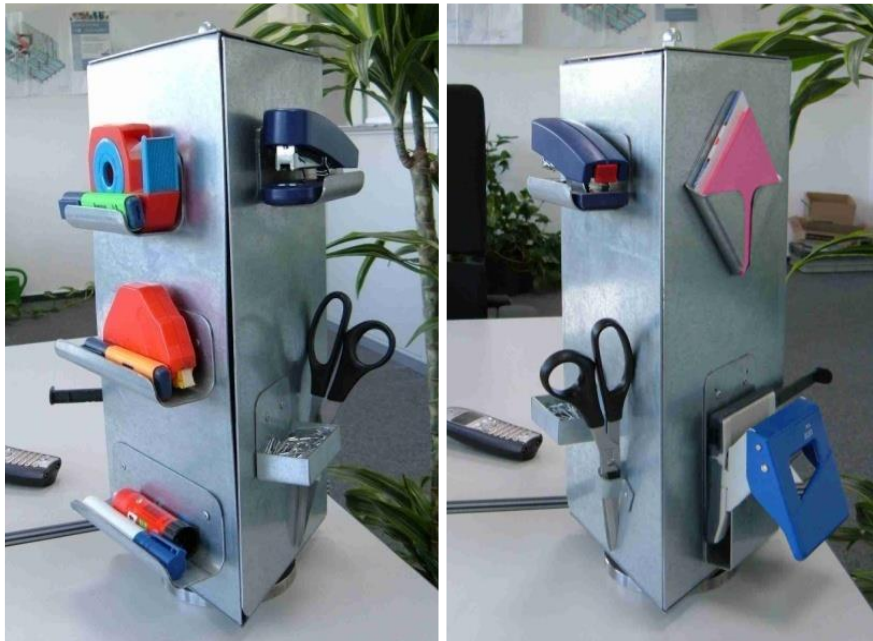


4. Persönliche Arbeitseffizienz → Wir erkennen unsere Zeitdiebe und eliminieren sie

kein Thema	sporadisch	normal	systematisch	konsequent
0	1	3	5	10

- ☐ Wir haben ein System, mit dem wir Zeitdiebe erkennen – hierzu gibt es Beispiele, Impulse, ...
- ☐ Wir erkennen die Potentiale sowohl im eigenen Arbeitsablauf als auch die von anderen verursachten.
- ☐ Uns fällt auf, wenn Arbeitsschritte ohne Wertschöpfung für den Prozess sind (z.B. Rückfragen).
- ☐ Wir stellen „Altbewährtes“ (haben wir immer so gemacht) auch mal in Frage (z.B. Abheften im Ordner).
- ☐ Wir haben Zeit, Impulse, Methoden, ... die kleinen Dinge in der „ich“-Welt zu verbessern.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 2



Standards, die wir leben



5. Standards sind positiv → Sie helfen allen und nicht nur dem Einzelnen

kaum spürbar	wenig	mittel	gelebt	perfekt
0	1	3	5	10

- ☐ Regelmäßig auftretende Arbeiten werden immer gleich gemacht → das spart viel Zeit und Kraft.
- ☐ Wir haben bewährte Vorgehensweisen und Ordnungsstrukturen als Standard definiert.
- ☐ Wir haben eine klare Kommunikation, die sicherstellt, dass jeder die vereinbarten Standards kennt.
- ☐ Bei uns ist das Thema Standards positiv belegt → der Einzelne akzeptiert sie.
- ☐ Standards haben einen Paten, der sich um sie kümmert.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 2



6. Datenablage → Elektronische und Papier-Ablage sind aufeinander abgestimmt ... keine Doppelarbeit

ohne Struktur	kaum spürbar	gut	gelebt	perfekt
0	1	3	5	10

- ☐ Wir legen nur noch im Ausnahmefall Papier ab ... und sind dann sicher, dass wir es noch einmal in Papierform brauchen.
- ☐ Wir achten auf Durchgängigkeit der Ablagesystematik bei Papier, Dateien und im E-Mail-System.
- ☐ Wir haben eine eindeutige Ordnerstruktur und Dateibenennung für die elektronische Ablage vereinbart.
- ☐ Unsere Ablagestruktur ist durchgängig organisiert → das führt zu minimalen Suchzeiten.
- ☐ Wir haben auch im Vertretungsfall keine Probleme, uns in der Ablage des Kollegen zurechtzufinden.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 2



7. Kommunikation im Team → Teams, E-Mails & Co. sind für uns ein großer Produktivitätsgewinn

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	gelebt	perfekt
0	1	3	5	10

- ☐ Wir setzen die Kommunikationskanäle dem Anlass entsprechend ein und berücksichtigen, was sie beim Empfänger bewirkt.
- ☐ Wir haben klare Standards bezüglich Ansprache, Betreffzeile, Signatur, Anzahl CC-Empfänger, Anhänge, ...
- ☐ Wir bearbeiten unsere eigenen Nachrichten und E-Mails effizient und lassen uns nicht unnötig unterbrechen.
- ☐ Wir kennen die wesentlichen Tricks und Kniffe in den eingesetzten Programmen und beherrschen wichtige Arbeitsweisen.
- ☐ Wir haben eine Systematik, die effizientes Arbeiten mit Nachrichten sicherstellt und weiterentwickelt.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 3

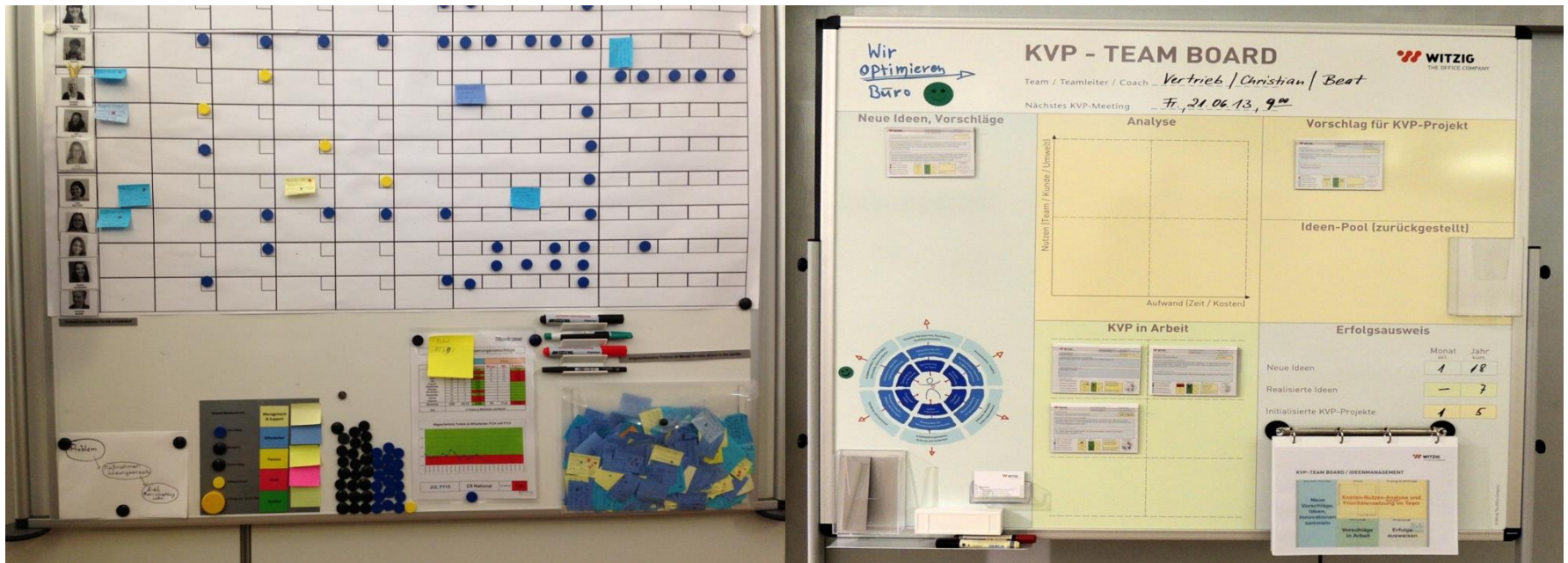


8. Visualisierungs-Tafeln → Informationen werden offen und aktiv diskutiert

nicht vorhanden	vereinzelt angewendet	mittel	gängige Methode	hohe Eigendynamik
0	1	3	5	10

- ☐ Wir haben in unserer Abteilung Team- bzw. Visualisierungs-Tafeln.
- ☐ Die Informationen sind aktuell und leicht verständlich.
- ☐ An diesen sind Abteilungsprozesse und Kennzahlen dargestellt.
- ☐ Wir machen sowohl Aufgaben und Arbeitsbelastung als auch Verbesserungsschritte transparent.
- ☐ An den Tafeln wir aktiv gearbeitet ... hierzu gibt es regelmäßige Treffen oder Teammeetings.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 3

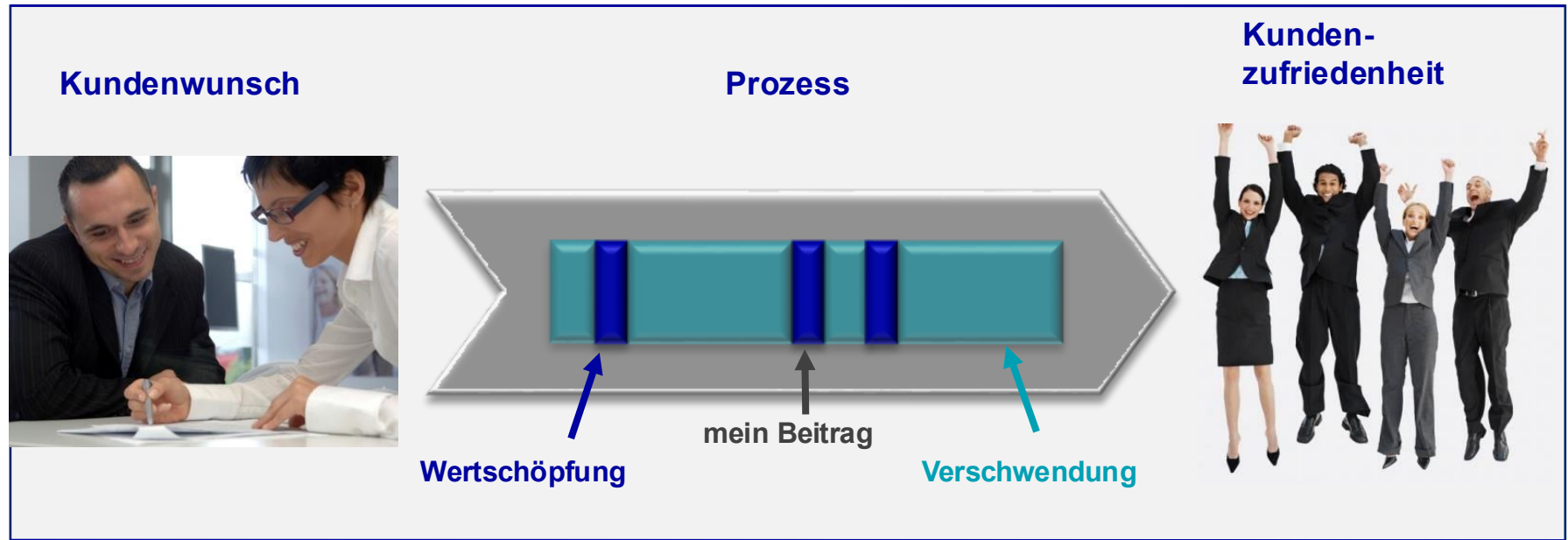


9. KVP → Auch die kleinen regelmäßigen Verbesserungen fließen kontinuierlich

nicht vorhanden	vereinzelt angewendet	mittel	gängige Methode	hohe Eigendynamik
0	1	3	5	10

- ☐ Es gibt ein System, um kleine Verbesserungen und Maßnahmen schnell umzusetzen.
- ☐ Es werden nur so viele Maßnahmen „aktiviert“, wie zeitnah erledigt werden können (Ticket-System).
- ☐ Vorschläge kommen gleichermaßen aus dem Tafelgespräch, direkt aus dem Team und aus Projekten.
- ☐ Das System ist moderiert und die Führungskraft hilft bei der Umsetzung.
- ☐ Das System „lebt“ ... es kommen kontinuierlich neue Vorschläge hinzu. Andernfalls starten Aktionen.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 4

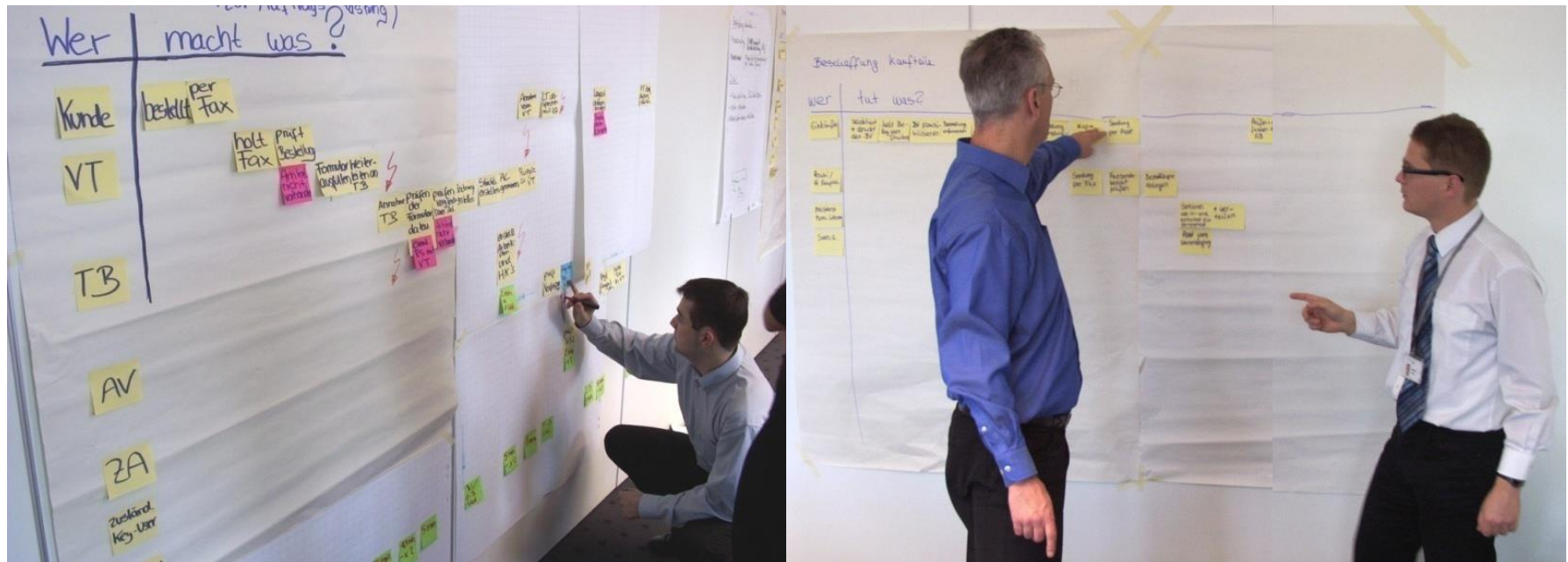


10. Prozessorientierung → Es steht der Prozess und nicht nur die einzelne Aufgabe im Fokus

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	durchgängig	begeisternd
0	1	3	5	10

- ☐ Wir erkennen bei unseren täglichen Aufgaben einen Kunden, für den wir das tun.
- ☐ Wir erkennen in unserem Aufgabengebiet wiederkehrende Prozesse und standardisieren deren Abläufe.
- ☐ Wir haben auch zu „kleinen“, häufigen Prozessen ein Gefühl für Daten (Häufigkeit, Durchlaufzeit, ...).
- ☐ Wir haben für wesentliche Prozesse einen Prozess-Verantwortlichen (über die Einzelaufgaben hinweg).
- ☐ Wir haben die Prozesse so klar beschrieben (Transparenz), dass auch bei Vertretung der Ablauf eingehalten wird.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 4



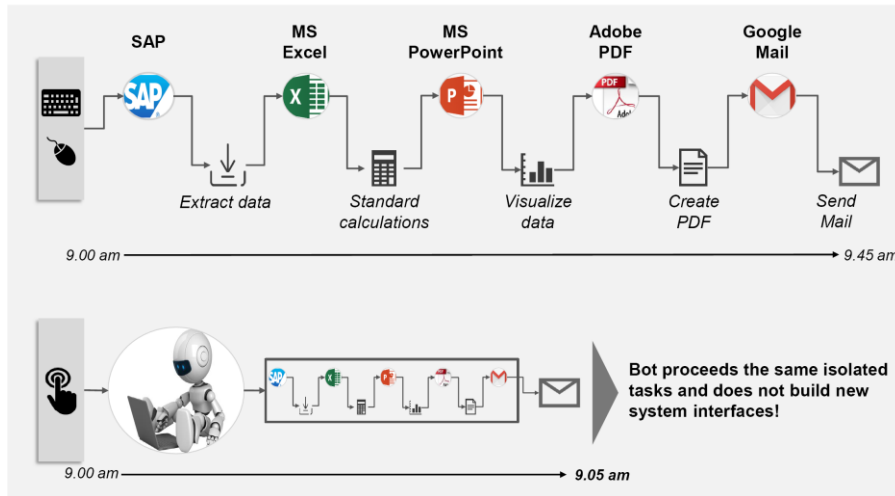
11. Prozess-Effizienz → Auch einfache Prozesse laufen ohne Verschwendung

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	systematisch	perfekt
0	1	3	5	10

- ☐ Prozesse (auch die einfachen, kleinen Teilprozesse) werden immer wieder in Frage gestellt und optimiert.
- ☐ Medienbrüche bei der Prozessbearbeitung fallen auf und werden vermieden.
- ☐ Durchlaufzeiten von Prozessen sind dokumentiert und werden systematisch verkürzt.
- ☐ Die Prozesse fließen → das heißt es entstehen keine Aufgabenanhäufungen und jede Abteilung hat abends immer alle regelmäßig auftretenden Prozessaufgaben erledigt.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 4

Think about the benefits of RPA in the ADMINISTRATION

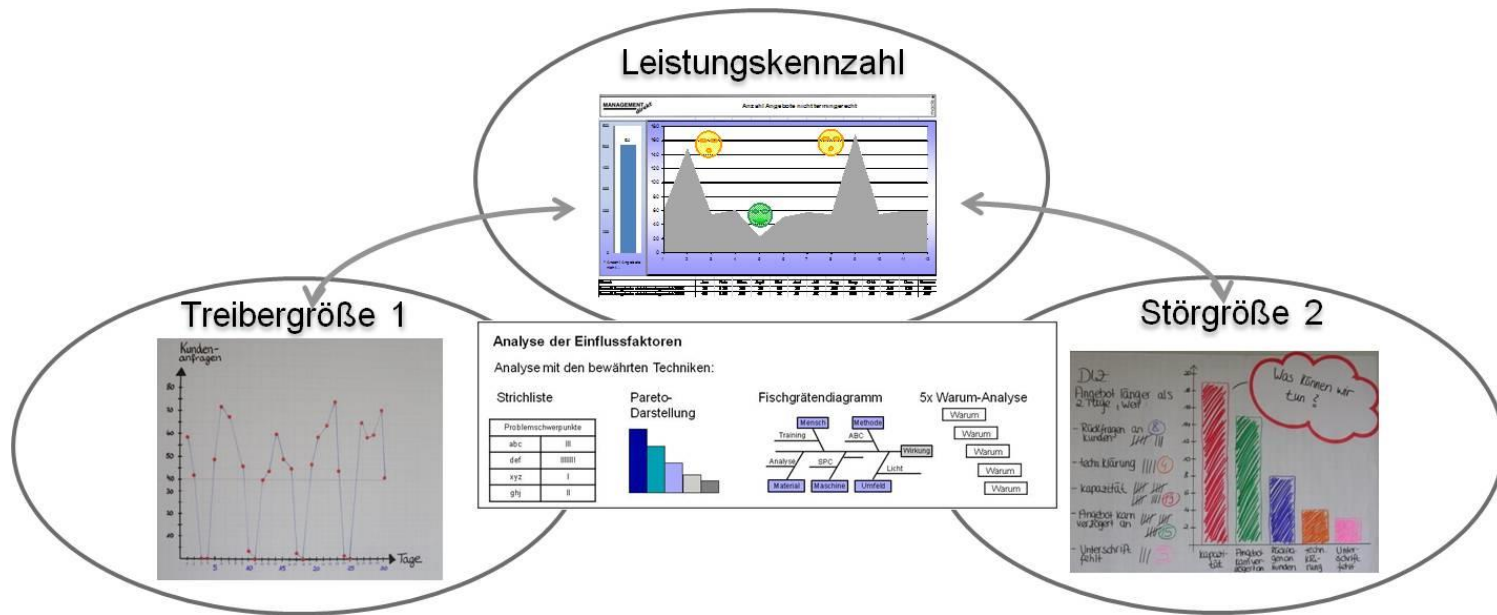


12. Automatisierung → Wir nutzen digitale Werkzeuge zur Prozessoptimierung und -automatisierung

kaum entwickelt	in Piloten	mittel	aktiv angewendet	umfassend
0	1	3	5	10

- ☐ Prozessoptimierung ersetzen wir immer mehr durch Prozessmanagement
- ☐ Wir setzen Data-Mining und Prozess-Mining-Software zur Gewinnung von KPI's und zur Analyse unserer Prozesse ein.
- ☐ Wir setzen Robotic Prozess Automation (RPA's) und KI-Anwendungen für wiederkehrende Prozesse ein.
- ☐ Wir automatisieren immer häufiger Prozesse in Workflows.
- ☐ Wir haben Erfahrungen mit dem Einsatz von „Trained Intelligence“ und KI Anwendungen.

Lean Office – Ist-Situation Schritt 4



13. Arbeiten mit Kennzahlen → Wir können Büroproduktivität in unseren Abteilungen messen

keine Kennzahlen	nur ausprobiert	mittel	aktiv angewendet	umfassend
0	1	3	5	10

- ☐ Wir haben für unsere Abteilung konkret definiert, was Produktivität kennzeichnet.
- ☐ Hierzu gibt es Kennzahlen, die die Produktivität abbilden ... die „Flughöhe“ ist auf die Mitarbeiter angepasst.
- ☐ Die Kennzahlen sind nicht nur Kostenkennzahlen, sondern auch Zahlen für Qualität und Durchlaufzeit....
- ☐ Diesen Kennzahlen sind Einflussfaktoren und Treibergrößen zugeordnet.
- ☐ Die Mitarbeiter kennen diese Kennzahlen, können sie erklären und arbeiten damit aktiv.

Viel Erfolg



Richard Kugel

Muttergartenweg 6
70599 Stuttgart

0172 / 713 42 43
richard.kugel@macils.de

