



So reduzieren Sie Ihre Verwaltungsarbeit

Verwaltungsarbeit neigt dazu, sich permanent auszuweiten. Wird eine neue Aufgabe entdeckt, wird sie mit großer Wahrscheinlichkeit immer wieder durchgeführt. Daraus resultiert, dass sich im Betrieb mehr und mehr Aufgaben ansammeln, die nicht oder nur wenig zum Geschäftszweck beitragen. Um dem entgegenzuwirken, unterziehen Sie jeden Arbeitsplatz regelmäßig einer Produktivitäts-Revision. Sie können dies delegieren, aber nie an den betroffenen Abteilungsleiter. Dieser hat i.d.R. kein Interesse daran, durch Aufgabenkürzung die Effizienz in seiner Abteilung so zu erhöhen, dass Mitarbeiter für andere Tätigkeitsfelder frei werden.

Erstellen Sie für jeden Arbeitsplatz eine Liste aller regelmäßig durchgeführten Aufgaben. Greifen Sie dafür auf die Ergebnisse der Prozess-Analyse zurück. Beachten Sie vor allem Aufgaben, die in der Prozess-Analyse nicht auftauchen. Notieren Sie für alle neuen Aufgaben die gleichen Informationen, zumindest aber Dauer und Häufigkeit. Stellen Sie sich bei jeder Aufgabe die folgenden Fragen:

- Benötigen wir wirklich die Ergebnisse dieser Aufgabe?
- Was würde passieren, wenn sie seltener verrichtet wird?
- Wie weit können wir unsere Qualitäts-Ansprüche ohne Auswirkungen auf das Ziel senken?
- Wird diese Dienstleistung nicht letztendlich nur erbracht, weil sie immer schon erbracht wurde?

Übertragen Sie alle Aufgaben in eine Rationalisierungs-Tabelle und prüfen für jede Zeile die Ihnen zur Verfügung stehenden Optionen:

- Streichen:** Vor allem Berichte, Genehmigungen, Umläufe und Prüfungen verursachen unverhältnismäßig hohe Kosten. Oft sind die Daten in mehreren Berichten enthalten oder werden an unterschiedlichen Stellen geprüft und genehmigt (z.B. Urlaubsanträge).
- Qualitätsanspruch senken:** Eine Vollprüfung aller Spesenabrechnungen bringt meistens nicht mehr Korrekturen ans Licht als bei richtig gestreuten Stichproben. Selbst bei wesentlich genauerer Stichprobenanalyse lässt sich so der Zeitaufwand halbieren.
- Umfang reduzieren:** Mehrseitige Berichte sind besonders zeitaufwändig und unübersichtlich. Sorgen Sie dafür, dass jedem Bericht eine Zusammenfassung vorangestellt wird. Wenn sich Ihre Mitarbeiter an das Schreiben einer qualifizierten Zusammenfassung gewöhnt haben, streichen Sie den Rest.
- Rhythmus ändern:** Halbieren Sie die Häufigkeit einer Aufgabenausführung, um Vor- und Nachbereitungszeit zu reduzieren. Oft verringert sich auch die Arbeit an sich. Falls Sie den wöchentlichen Zahllauf 14-tätig ausführen, fasst das System die Überweisungen an gleiche Lieferanten zusammen. Passen Sie noch Ihre Einkaufsbedingungen bezüglich der Skontierung an und Sie sparen zusätzlich Liquidität.



So reduzieren Sie Ihre Verwaltungsarbeit (Forts.)

- ❑ **Bündeln:** Durch die Konzentration auf eine einzige Aufgabe wird diese schneller und mit höherer Qualität realisiert. In Abteilungen mit Publikumsverkehr könnten Sie z.B. Sprechstunden einrichten, um Ihre Mitarbeiter von permanenten Störungen zu entlasten. Lassen Sie asynchrone Kommunikationsmittel (SMS, E-Mail usw.) nur gebündelt abarbeiten, damit Kernaufgaben effizient und zügig abgewickelt werden.

- ❑ **Vereinfachen:** Vereinfachen Sie Arbeiten, zur Not auch ohne High-Tech. Notieren Sie z.B. auf Ihrer Eingangspost gleich ihren Kommentar und faxen den Brief weiter. Protokollieren Sie Ihre Besprechungen sofort in Stichworten und legen diese Berichte ab. Lassen Sie den Außendienst Berichte nicht tippen, sondern vor Ort lesbar auf einem kleinen Formular notieren, einscannen und auf dem Server speichern. Das Original wandert in die Kundenakte.

Auf der folgenden Seite finden Sie ein Beispiel, wie eine solche Rationalisierungstabelle aussehen könnte.



So reduzieren Sie Ihre Verwaltungsarbeit (Beispiel)

Aufgabe	Streichen	Qualitätsanspruch senken	Umfang reduzieren	Rhythmus verändern	Bündeln	Vereinfachen
Auftragserfassung						bis 20,- Euro separate Schnellerfassung
Manuelle Nachkontrolle der Ausgangsrechnungen	Erst ab 50,- Euro				Den Auftrag gleich richtig erfassen und dort kontrollieren	
Verkaufsbericht			Statt 5 nur noch 1 Bericht pro Woche	täglich -> wöchentlich		Übersichtlicher
Besuchsbericht		Manueller Aufschrieb reicht	1 Seite			per Hand schreiben, scannen und auf Server im Kundenordner ablegen
Tagesbericht	Daten sind in Verkaufsbericht und Besuchsbericht					
Genehmigungen		Unterschriftenregelung: bis 100,- MA, bis 500,- FK ...				
Werkstatt-Auftrag			4 Durchschläge auf 1 Kopie			
Zahlungslauf				wöchentlich auf 14-tätig		
Telefonische Mahnungen			> 100,- Euro			
Rückrufe					feste Zeiten 1 x vormittags, 1 x nachmittags	
Fragen zur Gehaltsabrechnung			1 x wöchentlich Sprechstunde			



So reduzieren Sie Ihre Verwaltungsarbeit (Formular)

Aufgabe	Streichen	Qualitätsanspruch senken	Umfang reduzieren	Rhythmus verändern	Bündeln	Vereinfachen