

Effizienter arbeiten im Chefsekretariat

Wertschöpfen durch ein schlankes Büro

Claudia Heizmann/Stephan Teuber
Juni 2005

Warum Büroeffizienz im Chefsekretariat?

Kennen Sie das auch:

- Zu viele Telefonanrufer und Besucher stören Sie bei der Arbeit.
- Informationen werden nicht optimal aufbereitet an Sie weitergeleitet.
- In der Terminvereinbarung werden nicht die richtigen Prioritäten gesetzt.
- Sie müssen sich mit zu vielen nebensächlichen Details befassen und haben keine Zeit für das Wesentliche.
- Mitarbeiter sind verärgert, da sie im Sekretariat nicht den erwarteten Service erhalten.

Wenn dies zutrifft, sollten dringend **Maßnahmen zur Effizienzsteigerung im Chefsekretariat** in Angriff genommen werden. Denn jede/r Manager/-in ist auf Assistentinnen angewiesen, die die Organisation und Planung voll im Griff haben!



Derzeit sieht es statistisch in deutschen Büros folgendermaßen aus:

- 13 % der Arbeitszeit werden für das **Suchen von Unterlagen** verwendet.
- 72 Minuten pro Tag benötigt die **Bearbeitung von E-Mails**, wobei nur jede dritte E-Mail für den Empfänger relevant ist.
- 70 % der Ursachen für **Kundenreklamationen** entstehen im administrativen Bereich.
- Nur ca. 1 % der Zeit wird für die **Wertschöpfung** beansprucht.

Sicher, wer es bis zur Chefsekretärin geschafft hat, arbeitet auf einem effizienteren Niveau als der Durchschnitt der Büroarbeiter, denn nicht umsonst hat man die verantwortungsvolle Position bekommen. Aber auch die Anforderungen sind gewaltig und Verbesserungspotenzial wird verschenkt.

Das Chefsekretariat ist die zentrale Informations- und Organisationsdrehzscheibe im Betrieb. Die Tätigkeit geht weit über die Erledigung der klassischen Sekretariatsaufgaben hinaus: Neben vielen Organisations-, Personal- und Marketingaufgaben spielt das **Zuarbeiten zu den Aufgaben des Chefs** eine der wichtigsten Rollen. Sekretärinnen bzw. Assistentinnen sind mit den steigenden Managementanforderungen stark gefordert und geraten mit ihrem bisherigen Arbeitsstil schnell an Grenzen. Der **(Leidens-)druck** ist im Vergleich zu anderen Officetätigkeiten häufig besonders hoch. Und jede/r Manager/-in braucht Assistenten/-innen, die ihn unterstützen und entlasten.



Welchen Nutzen bringt Büroeffizienz im Chefsekretariat?

In dem **vierstufigen Büroeffizienz-Prozess** geht es zunächst um das Steigern der Selbstorganisation der Assistentinnen. Im zweiten Schritt werden Standards weiterentwickelt, danach werden in Stufe drei die Arbeitsprozesse optimiert. Schließlich werden Elemente zur Nachhaltigkeit und stetigen Weiterentwicklung der Büroeffizienz eingeführt. Die Ergebnisse für das Chefsekretariat sind z.B.

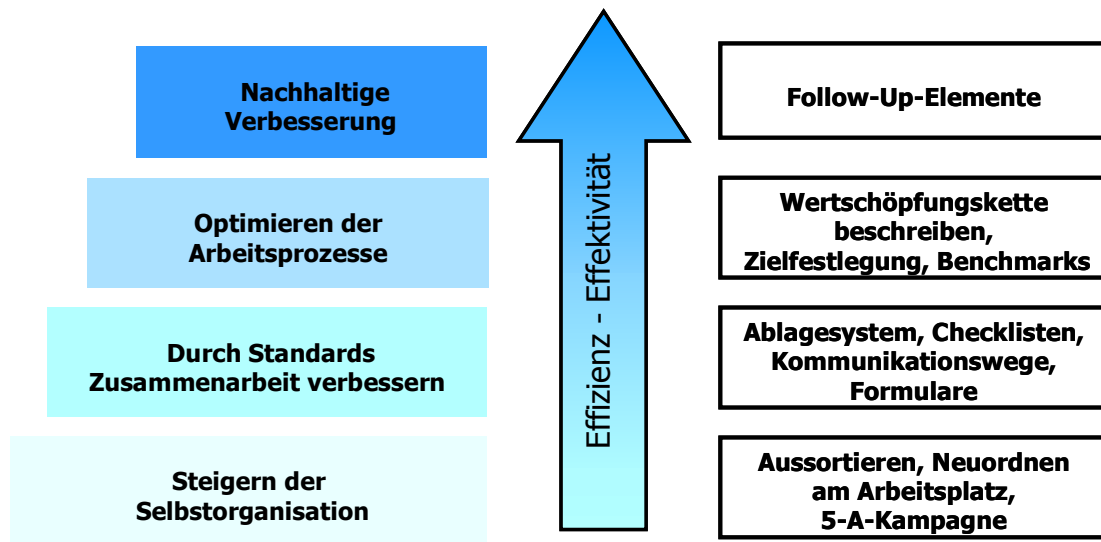
- Drastisches Reduzieren von Durchlaufzeiten
- Optimales Nutzen der Bürofläche und des Büromaterials
- Bessere Zusammenarbeit mit dem Chef und mit Kontaktstellen
- Deutliche Steigerung der Produktivität

Und: Der hauptsächliche Effekt ist die **deutliche Entlastung des Chefs!**



Loquenz-Vorgehen zur Steigerung der Büroeffizienz

Das Vorgehen erfolgt in vier Stufen:



Stufe 1: Steigern der Selbstorganisation

Auf der ersten Stufe steht die **Steigerung der Selbstorganisation**, dies geschieht mit Hilfe der 5-A-Kampagne:

- **Aussortieren**
- **Arbeitsplatz säubern** und nur die notwendigen Dinge einräumen
- **Arbeitsmittel ergonomisch anordnen**
- **Anordnungen zum Standard machen**
- **Auf die Plätze fertig los:** Das „Sofortprinzip“

Eine Möglichkeit, die Akzeptanz zu steigern, bietet das **Wegwerfen auf Probe**. Durch das Wegwerfen auf Probe lässt sich leicht feststellen, ob die jeweiligen Gegenstände gebraucht werden oder unnötige Platzfresser sind. Jeder Gegenstand bekommt **einen festen Platz**.

Am besten ist die Anordnung in U-Form, wobei die Anordnung immer nach der Regel „Je häufiger gebraucht desto näher am Arbeitsplatz“ gilt.



Stufe 2: Durch Standards Zusammenarbeit verbessern

Im nächsten Schritt werden die aus der Selbstorganisation gewonnenen Erkenntnisse zu Standards entwickelt. Mögliche Standards für die Büroorganisation sind einheitliche **Checklisten**, eine für sich selbst sprechende **PC-Verzeichnisstruktur** sowie eine zentrale Nutzung von **Arbeitsmitteln**. Der Nutzen dieser Maßnahmen liegt im **Vereinfachen der einzelnen Arbeitsabläufe** und der damit verbundenen Zeitersparnis. Des weiteren schafft die Vereinheitlichung transparente Arbeitsabläufe, die ein reibungsloseres Arbeiten ermöglichen.

Stufe 3: Optimieren der Arbeitsprozesse

Eines ist offensichtlich: Nur bei messbaren Vorgängen lässt sich eine langfristige Verbesserung nachweisen. Doch gerade diese elementaren **Kennzahlen und Messgrößen** fehlen für die Bürotätigkeit. Im Benchmarkingprojekt „Office Excellence“ ließen sich Durchlaufzeiteneinsparungen von bis zu 80 % nachweisen.

Die Optimierung der Arbeitsprozesse beginnt mit einer **Bestandsaufnahme der Prozesse**. Die Wertschöpfungskette wird vom Kunden her beschrieben, Messgrößen werden definiert und mit Soll-Werten als Ziel versehen. Der Nutzen ist, dass das Office dem Arbeitsprozess entsprechend gestaltet wird und Zielvorstellungen entwickelt werden, d.h. mehr Produktivität in die „richtige“ Richtung. So wird der **Wertschöpfungsanteil im Office erhöht!**
Beispiel Schnittstelle zum Chef wegen Terminvereinbarungen.



Stufe 4: Nachhaltige Verbesserung

Ebenso schnell, wie die Erfolge sichtbar werden, schleichen sich auch wieder alte Gewohnheiten ein. In dieser Phase kommt es darauf, dass es nicht bei einer einmaligen „Ab heute wird alles ganz anders!“ Aktion bleibt, sondern eine **kontinuierliche Verbesserung** in Gang kommt. Um das „Feuer“ der Effizienz am Leben zu erhalten, sind regelmäßige Überprüfungen der relevanten Soll-Werte unerlässlich.

In definierten Abständen finden Follow-Up-Elemente statt, z.B. **Effizienz-Audits** oder Büroeffizienz-Besprechungen. Die Inhalte sind:

- Fokussierte, systematische Suche nach Verbesserungen
- Zielvereinbarungen, die überprüft werden
- Rückmeldung über den aktuellen Stand

Weitere Erfolgsfaktoren zur Nachhaltigkeit sind schnelle Umsetzungserfolge, sogenannte **"Quick Wins"**. Diese Erfolgserlebnisse sollen die Motivation zur Verbesserung aufrechterhalten. Außerdem ist die schnelle und unmittelbare Rückmeldung über Ergebnisse und erkannte Fehler wichtig.

Durch die beschriebenen Maßnahmen wird der Arbeitsbereich Chefsekretariat transparent und der Arbeitsprozess im Sinne des Flussprinzips gestaltet. **Kapazitätsgewinn** und **Chefentlastung** sind direkte Folgen.

Angebot und Kontakt

Sie interessieren sich dafür, einen Büroeffizienz-Prozess in Ihrem Unternehmen oder Organisation durchzuführen? Gerne klären wir mit Ihnen Ihr **konkretes Anliegen** und erstellen ein **passgenaues und ausführliches Angebot** für Ihre Situation. Sie erreichen uns unter Tel. 0711 90 140 880 oder per E-Mail: claudia.heizmann@loquenz.de, stephan.teuber@loquenz.de.