

Selbstcheck Lean Administration

Wo verlieren wir Zeit und Wirkung?

15 Fragen für Führungskräfte und Teams

Auffälligkeiten erkennen → Muster verstehen → relevanten Prozess auswählen

Worum es bei diesem Selbstcheck geht

Administrative Arbeit ist häufig komplex. Informationen müssen zusammengeführt, Entscheidungen vorbereitet, gesetzliche oder betriebliche Anforderungen berücksichtigt und zahlreiche Beteiligte koordiniert werden. Nicht jeder Aufwand ist deshalb Verschwendung.

Interessant wird es dort, wo Arbeit regelmäßig mehr Zeit und Aufmerksamkeit beansprucht, als für ein gutes und verlässliches Ergebnis erforderlich wäre. Der folgende Selbstcheck unterstützt Sie dabei, solche Muster im eigenen Arbeitsbereich sichtbar zu machen.

Wichtig

Dieser Selbstcheck ist ein praxisorientiertes Reflexionsinstrument von Loquenz und kein wissenschaftlich validiertes Diagnoseverfahren. Deshalb verzichten wir bewusst auf einen scheinbar exakten Gesamtscore.

So nutzen Sie den Selbstcheck

Wählen Sie möglichst einen konkreten Arbeitsbereich oder Prozess, beispielsweise:

- Rechnungsprüfung
- Angebotsbearbeitung
- Personalbeschaffung
- Reklamationsbearbeitung
- Auftragsabwicklung
- Urlaubs- oder Beschaffungsfreigaben

Bewerten Sie jede Aussage mit:

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Notieren Sie bei „teilweise“ oder „häufig“ möglichst ein konkretes Beispiel.

15 Fragen: Wo verlieren wir Zeit und Wirkung?

Bitte jeweils auf einen konkreten Prozess beziehen.

01

Erfassen wir dieselben Informationen mehrfach?

Zum Beispiel in unterschiedlichen Systemen, Excel-Dateien, Formularen oder Listen.

- ☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Datenübertragung / Überbearbeitung

02

Übertragen Mitarbeitende Informationen manuell zwischen unterschiedlichen Systemen oder Medien?

Zum Beispiel von einer E-Mail in Excel und anschließend in ein ERP- oder CRM-System.

- ☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Transport / Datenübertragung

03

Erstellen wir Berichte, Auswertungen oder Informationen, bei denen nicht eindeutig ist, wer sie tatsächlich benötigt?

- ☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Überproduktion / Überinformation

15 Fragen: Wo verlieren wir Zeit und Wirkung?

Bitte jeweils auf einen konkreten Prozess beziehen.

04

Werden regelmäßig mehr Personen informiert oder zu Besprechungen eingeladen, als für das jeweilige Thema erforderlich sind?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Überinformation

05

Warten Vorgänge regelmäßig auf Entscheidungen, Freigaben oder Unterschriften?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Warten

06

Können Vorgänge häufig nicht weiterbearbeitet werden, weil Informationen fehlen oder unvollständig sind?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Warten / Fehler und Nacharbeit

15 Fragen: Wo verlieren wir Zeit und Wirkung?

Bitte jeweils auf einen konkreten Prozess beziehen.

07

Gibt es größere Bestände an offenen Vorgängen, Aufgaben, Tickets oder E-Mails, deren Bearbeitungsstatus nicht ohne Weiteres erkennbar ist?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Bestände

08

Führen wir zusätzliche Listen oder Übersichten, weil der Bearbeitungsstand im eigentlichen System nicht ausreichend transparent ist?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Bestände / Überbearbeitung

09

Müssen Mitarbeitende regelmäßig nach Dokumenten, Informationen, aktuellen Versionen oder Zuständigkeiten suchen?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Bewegung / Suchen

15 Fragen: Wo verlieren wir Zeit und Wirkung? Bitte jeweils auf einen konkreten Prozess beziehen.**10**

Müssen Informationen aus mehreren Ablagen, Anwendungen oder Kommunikationskanälen zusammengesucht werden, bevor ein Vorgang bearbeitet werden kann?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Suchen / Datenübertragung

11

Müssen Vorgänge häufig korrigiert, zurückgegeben oder erneut bearbeitet werden?

Zum Beispiel aufgrund unklarer Anforderungen, fehlender Angaben oder unterschiedlicher Standards.

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Fehler und Nacharbeit

12

Prüfen oder genehmigen mehrere Personen denselben Sachverhalt, ohne dass der zusätzliche Nutzen jeder einzelnen Prüfung eindeutig ist?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Überbearbeitung

15 Fragen: Wo verlieren wir Zeit und Wirkung?

Bitte jeweils auf einen konkreten Prozess beziehen.

13

Gibt es Arbeitsschritte, Regeln, Kontrollen oder Dokumentationen, deren ursprünglicher Zweck heute kaum noch nachvollziehbar ist?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Überbearbeitung

14

Kennen Mitarbeitende konkrete Möglichkeiten, Abläufe einfacher oder besser zu gestalten, ohne dass diese Hinweise regelmäßig aufgegriffen werden?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Ungenutztes Wissen und Potenzial

15

Werden Entscheidungen regelmäßig an höhere Ebenen weitergegeben, obwohl Wissen und Kompetenz für die Entscheidung bereits im Prozess vorhanden wären?

☐ selten / nie ☐ teilweise ☐ häufig

Mein Beispiel / meine Beobachtung:

Ungenutztes Potenzial / Führung und Entscheidungsbefugnisse

Ihre Auswertung: Nicht zählen - Muster erkennen

Nutzen Sie Ihre Antworten nicht für einen Gesamtwert, sondern für einen strukturierten Blick auf Muster.



1. Auffälligkeiten markieren

Wo haben Sie „häufig“ angekreuzt?

2. Muster erkennen

Welche Verschwendungsarten treten wiederholt auf?

3. Prozesse identifizieren

Wo häufen sich mehrere Auffälligkeiten?

4. Auswirkungen betrachten

Was bedeutet das konkret für Zeit, Qualität, Transparenz oder Mitarbeitende?

Warum kein Punktescore?

Ein Gesamtwert würde eine diagnostische Genauigkeit suggerieren, die dieser Selbstcheck bewusst nicht beansprucht. Entscheidend sind die erkennbaren Muster und konkreten Beispiele.

Vom Symptom zur Ursache

Die sichtbare Verschwendung beantwortet noch nicht die Frage nach ihrer Ursache. Nehmen Sie zwei oder drei besonders auffällige Punkte aus Ihrem Selbstcheck und prüfen Sie vier Perspektiven:

Prozess

- Ist der Ablauf eindeutig?
- Sind Informationen rechtzeitig und vollständig vorhanden?
- Gibt es unnötige Schleifen oder Rücksprünge?

Team

- Sind Zuständigkeiten und Übergaben klar?
- Sind Vertretungen geregelt?
- Wird relevantes Wissen geteilt?

Führung

- Sind Entscheidungsbefugnisse klar?
- Sind Prioritäten nachvollziehbar?
- Können Mitarbeitende Entscheidungen dort treffen, wo das notwendige Wissen vorhanden ist?

Organisation

- Unterstützen Systeme und Schnittstellen die Arbeit?
- Erzeugen Regeln oder Strukturen zusätzlichen Aufwand?
- Gibt es bereichsübergreifende Ursachen, die ein einzelnes Team nicht lösen kann?

Der Blick auf Verschwendung bleibt damit nicht beim Prozess stehen.

Er verbindet Ablauf, Zusammenarbeit, Führung und organisatorische Rahmenbedingungen.

Vom Check ins Handeln

Drei Fragen für Ihren nächsten Schritt

Wählen Sie nicht sofort 15 Verbesserungsprojekte. Konzentrieren Sie sich zunächst auf einen Bereich.

1

Welche Form von Verschwendung beeinträchtigt unsere Arbeit am stärksten?

2

In welchem konkreten Prozess tritt sie besonders häufig auf?

3

Was müssen wir über diesen Prozess noch verstehen, bevor wir Lösungen entwickeln?

Praxistipp für Teams

Der Selbstcheck kann besonders aufschlussreich sein, wenn mehrere Prozessbeteiligte ihn zunächst individuell ausfüllen und ihre Einschätzungen anschließend vergleichen. Unterschiedliche Wahrnehmungen sind dabei kein Problem des Selbstchecks, sondern wertvolle Informationen für die gemeinsame Prozessarbeit.

Unterschiede können darauf hinweisen, dass ...

- Prozessschritte unterschiedlich ausgeführt werden
- Schnittstellen verschieden erlebt werden
- Standards nicht eindeutig sind
- Zusammenhänge des Gesamtprozesses nicht überall sichtbar sind

Verschwendung erkannt - den tatsächlichen Prozess sichtbar machen

Wenn Sie Verschwendung erkannt haben, beginnt die eigentliche Analyse. Statt einzelne Symptome isoliert zu beseitigen, lohnt es sich, den tatsächlichen Prozess gemeinsam vom Auslöser bis zum Ergebnis sichtbar zu machen. Genau hier setzt Prozessmapping an - und damit der nächste Schritt der Loquenz-Serie zu Lean Administration.

Loquenz Unternehmensberatung

Lean Administration: Prozesse, Zusammenarbeit, Führung und Organisation gemeinsam weiterentwickeln.

Sie haben mehrere wiederkehrende Zeit- und Wirkungsverluste entdeckt? Gemeinsam können wir klären, welcher Prozess sich als sinnvoller Ausgangspunkt für eine vertiefte Analyse eignet.

www.loquenz.de