

Methoden müssen wirken – nicht nur modern sein

Lean Administration in der Praxis

(Ludwigsburg) Die richtigen Methoden zu wählen und anzuwenden ist ein zentraler Erfolgsfaktor erfolgreicher Lean Administration. Als Lean-Experte und Buchautor weist Ingo Laqua, Geschäftsführer der CIM Aachen GmbH, in diesem Zusammenhang immer wieder auf Folgendes hin: „Unter ‚richtiger Methode‘ sind alle Maßnahmen zu verstehen, die zur Zielerreichung beitragen. Methoden müssen deshalb nicht zwingend modern, sondern in erster Linie wirksam sein.“ Neben den prozessunabhängigen sowie -spezifischen Methoden der Lean Administration gibt es eine Vielzahl wirkungsvoller allgemeingültiger Methoden, die unabhängig von Branche und Art des Geschäftsmodells gelten. Ihr Ziel ist es, die Wertschöpfung im administrativen Alltag zu steigern. Laqua: „Die Top 3-Zeitfresser sind Besprechungen, die Suche nach Informationen sowie das Bearbeiten von E-Mails.“

Dem ‚Besprechungswahnsinn‘ ein Ende bereiten

Ein wirksamer Start in die Lean Administration, der von den meisten Mitarbeitern dankend angenommen wird, ist das Überarbeiten der vorhandenen ‚Besprechungskultur‘. Danach gefragt, nennen Mitarbeiter in vielen Unternehmen immer wieder die folgenden Stichworte: Es gibt zu viele Besprechungen, sie dauern zu lange, es gibt häufig keine Agenda und meistens auch kein definiertes Ziel, die Entscheidungsträger fehlen, es kommen immer dieselben Mitarbeiter zu spät, und das Ergebnis entspricht in keiner Weise dem Aufwand. „Es gilt“, so Laqua, zu hinterfragen, „ob die Besprechungen überhaupt notwendig sind, ob sich der Turnus reduzieren lässt und ob die eigene Teilnahme wirklich erforderlich ist.“ Demzufolge gilt es einerseits die Zahl der Aufwandstreiber (= Anzahl der Besprechungen) sowie den Aufwand je Treiber (= Dauer der Besprechungen) zu reduzieren. Gute Dienste in diesem Zusammenhang leistet die Tätigkeitsstrukturanalyse, mit deren Hilfe sich beide Faktoren eindeutig erfassen lassen.

Informationen effizient bereitstellen: One Point Lessons

Zu einer effizienten Art der Informationsbereitstellung gehören die *One Point Lessons*, auch ‚Durchblicker‘ genannt. Sie werden genutzt, um standardisierte Arbeitsabläufe zu beschreiben, für die eine Verfahrens- oder Arbeitsanweisung zu aufwändig wäre. Mit ihrer Hilfe sollen Mitarbeiter ein definiertes Ergebnis auf

einfache Art und Weise reproduzieren können. Durchblicker sind visualisierte Darstellungen eines kurzen Ablaufs oder eines Zielzustands, die direkt dort angebracht sind, wo sie benötigt werden. Sie beschreiben auf anschauliche Art und Weise, wie beispielsweise ein Kopiergerät bedient, eine Kaffeemaschine gereinigt oder ein Besprechungstisch für Gäste gedeckt wird.

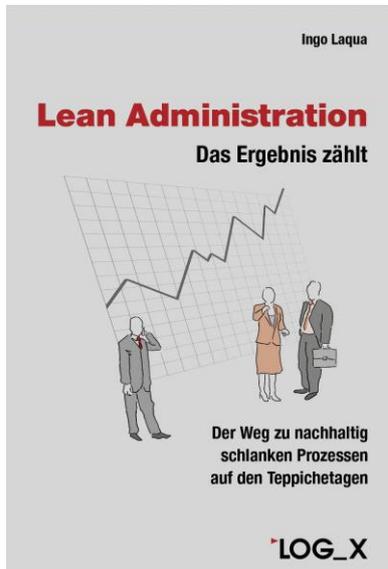
Einfache Regeln für den täglichen E-Mail-Verkehr

Ein nicht zu unterschätzender Aufwandstreiber sind E-Mails, „für die einen ein steter Hort der Freude“, so Laqua, „weil sie ‚für Abwechslung sorgen‘, für die anderen ein ständiges Ärgernis, weil nicht effizient. In vielen Unternehmen wurde der Versuch unternommen, durch die Nutzung dieses Kommunikationsmittels die Anzahl der Besprechungen zu reduzieren. Das Gegenteil war der Fall.“ Werden einfache Regeln im täglichen E-Mail-Verkehr berücksichtigt, so lässt sich dieses Kommunikationsmedium sehr effizient nutzen. Die zentralen Stichworte lauten: ausgewählter Verteilerkreis, prägnante Betreffzeile, kurze Beschreibung des Inhalts bzw. des Anliegens, kontrollierter Versand von Anhängen, koordiniertes Abarbeiten, überlegtes Versenden sowie koordinierte Ablage.

Laqua abschließend: „Auch Prozessbeschreibungen und sinnvoll eingesetzte, IT-unterstützte Workflows tragen erheblich zu effektiveren und effizienteren Abläufen in der Administration bei.“ *(ca. 3500 Anschläge)*

Über den Fachexperten und Buchautor

Dipl.-Ing. **Ingo Laqua** ist Geschäftsführer der CIM Aachen GmbH, wo er den Geschäftsbereich Managementberatung verantwortet. Seine Projekterfahrung erwarb Ingo Laqua sowohl im Mittelstand als auch in Konzernstrukturen. Sein Motto: „Wer nicht anfängt, wird nicht fertig!“



Buchtipp

Ingo Laqua:
Lean Administration – Das Ergebnis zählt.
Ludwigsburg: LOG_X Verlag GmbH
ISBN 978-3-932298-45-5
166 Seiten, 35 Abbildungen, 49.00 Euro

Ihr Ansprechpartner

LOG_X Verlag GmbH
Michael Rohn
Königsallee 43
71638 Ludwigsburg
Fon: 07141-125-610
Fax : 07141-125-611
michael.rohn@log-x.de
www.log-x.de