



A blurred background image of three business professionals in a modern office setting. They are standing near large windows that offer a view of a cityscape. The scene is dimly lit, suggesting an evening or early morning setting. In the foreground, there are several documents with charts and graphs, a laptop, and a pen, all slightly out of focus.

LEAN IN DER ADMINISTRATION

VORSTELLUNG REFERENTIN

Qualitätsmanagerin/Unternehmensentwicklerin LogistikServices (Post CH AG)

Tätigkeiten/Funktionen

- Entwicklung der Themen Kaizen, Business Excellence, CEM, Agilität
- Trainings, Workshops, Audits und Assessments
- Changemanagement

Berufserfahrung

- Mehrjährige Erfahrung in Hotellerie und Dienstleistungsmanagement
- Organisationsberaterin und Referentin in versch. Bereichen
- Verantwortlich für Leitung von Projekten, Einführung von Prozessmanagement, Business Excellence, Change Management

Weiterbildungen

- Executive MBA
- CAS Changemanagement, Organisationsberatung und –entwicklung
- Agile Coach und zertifizierter Scrum Master (Scrum.org)



AGENDA

Ausgangslage

Produktion vs. Administration

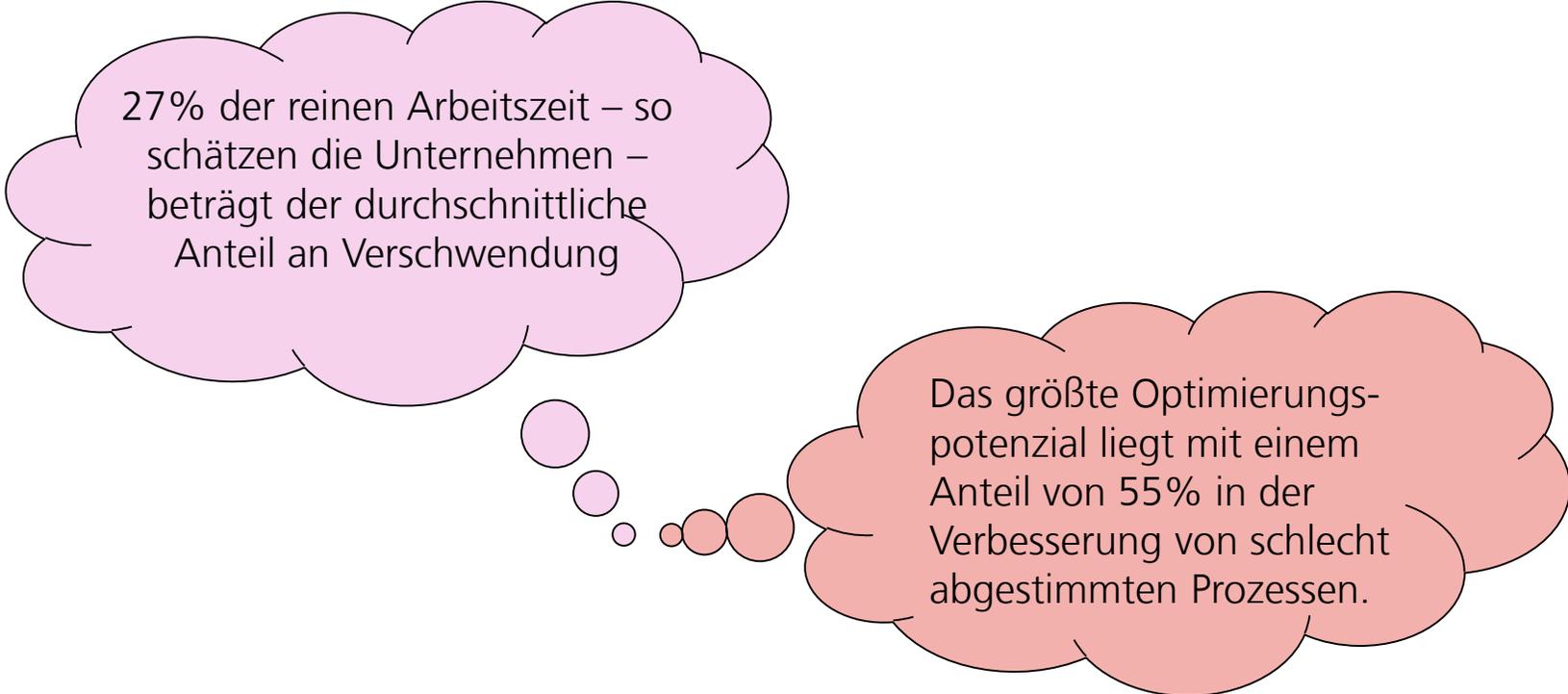
Beispiele und Lösungsansätze

Erfolgsfaktoren

Take Aways



SIND WIR WISSENSARBEITER, DIE IN KLIMATISIERTEN RÄUMEN ZU GEREGLTEN ARBEITSZEITEN ANTRABEN UND VOR DEM BILDSCHIRM AUFGABEN ERLEDIGEN, TATSÄCHLICH SO PRODUKTIV, SO EFFIZIENT UND JA SO EFFEKTIV WIE WIR GLAUBEN?



27% der reinen Arbeitszeit – so schätzen die Unternehmen – beträgt der durchschnittliche Anteil an Verschwendung

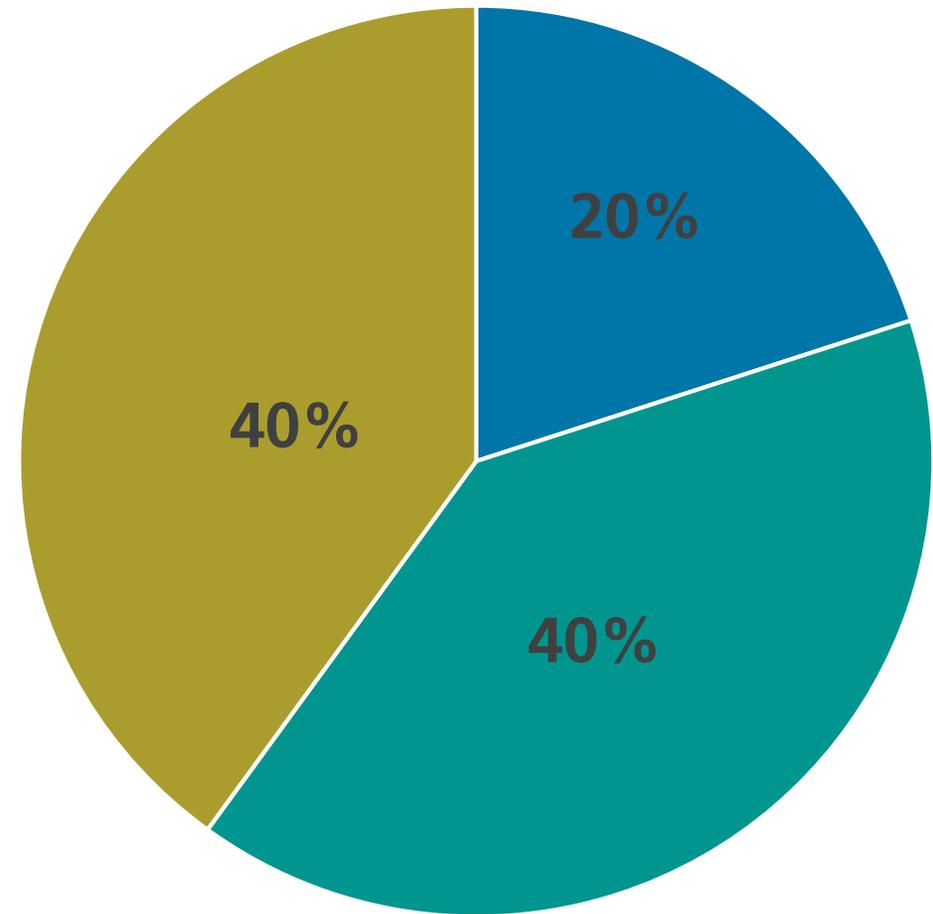
Das größte Optimierungspotenzial liegt mit einem Anteil von 55% in der Verbesserung von schlecht abgestimmten Prozessen.

ZUR ERINNERUNG: WERTSCHÖPFUNG

40% Verschwendung

40% Unterstützende Prozesse

20% Wertschöpfung



PRODUKTION VS. ADMINISTRATION

EINE MOMENTAUFNAHME...



BESONDERHEITEN DER ADMINISTRATION

BEISPIELE

Informationen statt Material, unsichtbar und immateriell, «Fluss» nicht beobachtbar
Engpässe, Verlangsamung, Ausschuss oder Nacharbeit im Prozess nicht offensichtlich

unsichtbare Geschäftsprozesse

«Geistige» Rüstzeiten Unterbruch in Tätigkeiten, ca. 7 Min zum neu Eindenken

Abändern eines Geschäftsprozesses

Hohe Kompetenz des einzelnen bei der Arbeitsgestaltung Kompetenzbereich jedes Einzelnen,
Individuelle Lösungen, keine Standards oder Richtlinien

Höhere Aufgabenvielfalt Mitarbeiter erledigen verschiedene Tätigkeiten in vielen Geschäftsprozessen
mit unterschiedlichen Know-how-Anforderungen

Hohe Varianz der Aufgabendauer schnelle Unterschrift bis komplexe Problemlösung

Hohe kommunikative Fähigkeiten stärker gefragt, da Aufgaben häufiger im Team erledigt werden.

TYPISCHE PROBLEME DER ADMINISTRATION

Rückfragen und Qualitätsprobleme

unklare Zuständigkeiten

Nacharbeit

Warte- und Liegezeiten

Engpässe und nicht ausreichend spezifizierte Terminpläne

...

A woman in a white lab coat is pointing at a whiteboard covered in colorful hand-drawn diagrams and business terms. The diagrams include a central cloud with a question mark, a bar chart, a line graph, and various boxes and clouds containing text. The overall scene suggests a collaborative brainstorming or presentation session.

BEISPIELE UND LÖSUNGSANSÄTZE

INNOVATION

SELECT

FINANCE

CREDIT

PROMOTION

HELP

KEY

ANALYSIS

INFORMATION

NEW

MEETINGEFFIZIENZ



Mitarbeitende verbringen 15 % der Arbeitszeit in Meetings.

Führungskräfte verbringen rund zwei Tage pro Woche (40 %) in Meetings.

Eine grosse Zahl der Meetings findet aus reiner Gewohnheit statt.

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: **VORBEREITUNG**

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: **VORBEREITUNG**

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: **VORBEREITUNG**

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

**Agenda/Traktanden
bestimmen**

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: DURCHFÜHRUNG

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

Agenda/Traktanden
bestimmen

Meeting-Regeln vereinbaren

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: DURCHFÜHRUNG

5

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

Agenda/Traktanden
bestimmen

Meeting-Regeln vereinbaren

Zeitmanagement einhalten

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: DURCHFÜHRUNG

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

Agenda/Traktanden
bestimmen

Meetingregeln vereinbaren

Zeitmanagement einhalten

Management Board einsetzen

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: NACHBEARBEITUNG

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

Agenda/Traktanden
bestimmen

Meetingregeln vereinbaren

Zeitmanagement einhalten

Management Board einsetzen

Dokumentationen erstellen

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: **NACHBEARBEITUNG**

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

Agenda/Traktanden
bestimmen

Meetingregeln vereinbaren

Zeitmanagement einhalten

Management Board einsetzen

Dokumentationen erstellen

Lessons Learned nutzen

TIPPS FÜR DIE ORGANISATION VON MEETINGS: **NACHBEARBEITUNG**

Wie Meetings besser werden

Ziel definieren

Teilnehmerkreis festlegen

Agenda/Traktanden
bestimmen

Meetingregeln vereinbaren

Zeitmanagement einhalten

Management Board einsetzen

Dokumentationen erstellen

Lessons Learned nutzen

**Nach dem Meeting ist
vor dem Meeting**

SUCHZEITEN

Ordner



Desktop



Eigene Dateien



Arbeitsplatz

BEISPIELE FÜR LEAN ADMIN

SUCHZEITEN



Wer findet sein «Arbeitsmaterial» wohl schneller?

BEISPIELE FÜR LEAN ADMIN

SUCHZEITEN

Das Offensichtliche

- Mitarbeitende sind beschäftigt

Das Unsichtbare

- Suche nach Dokumenten auf der Ablage
- Viele Klicks
- Ping-Pong-Mails, CC-Mails
- Unterbrechungen durch Suche nach Dokumenten oder Mailbearbeitung
- Etc.

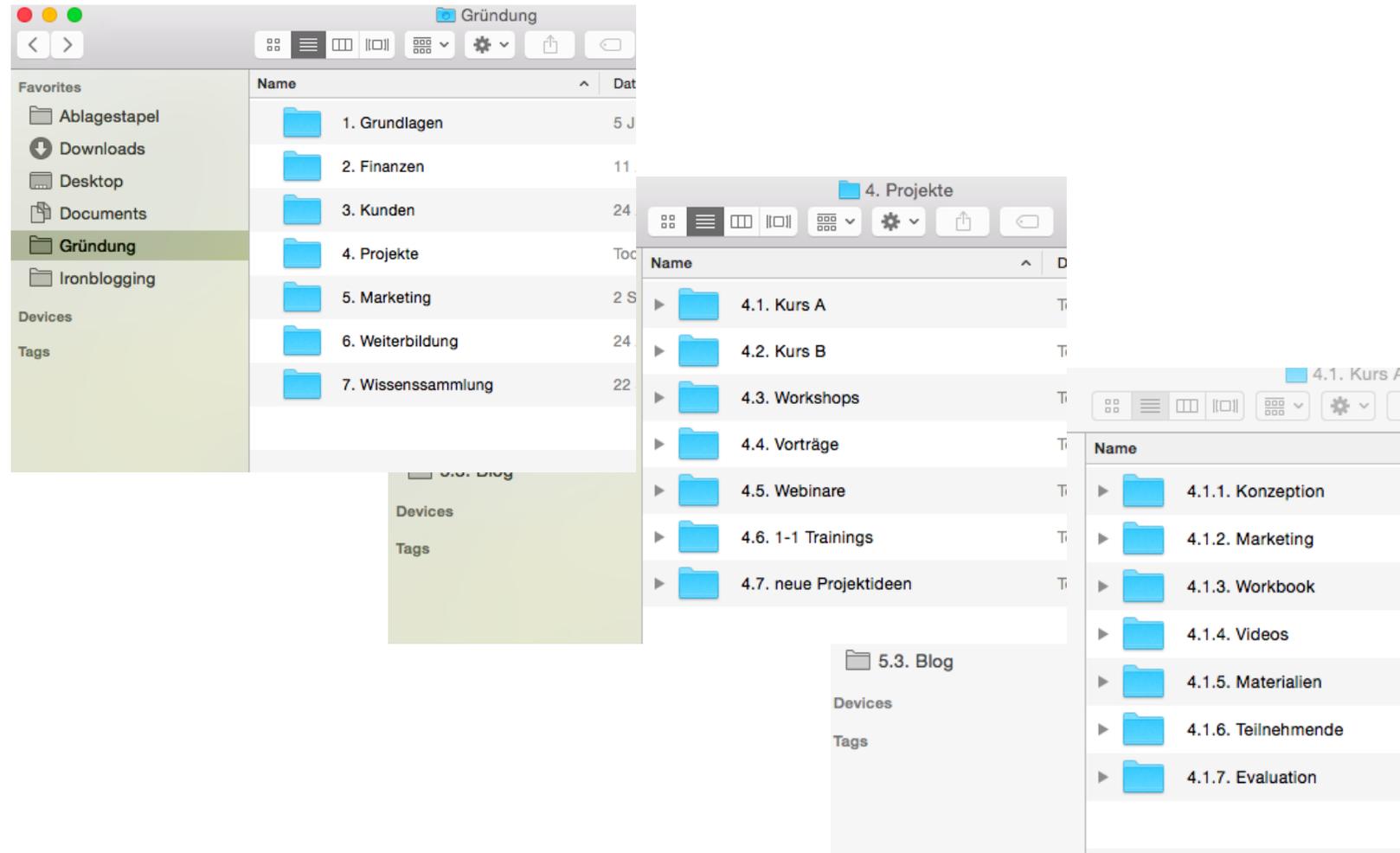


➔ Informationsflüsse, Wartezeiten, Suchzeiten, Unterbrechungen im Arbeitsprozess nicht sichtbar

BEISPIELE FÜR LEAN ADMIN SUCHZEITEN

Lösungsansätze

- «5S auf der Platte»
- Klare Ablagestruktur
- Beispiel: 7-Ordner-Struktur



UNTERBRECHUNGEN



BEISPIELE FÜR LEAN ADMIN

ARBEITSUNTERBRECHUNGEN

Lösungsansatz

- Bearbeitungszeiten für Emails

Vorteile

- Anzahl der Unterbrechung sinkt
- Produktivität steigt
- Fehlerzahl sinkt
- Nacharbeit sinkt
- Qualität steigt
- Mitarbeiterzufriedenheit steigt



Hinweis

Ich bearbeite meine Mails nur 2x pro Tag. Morgens und Abends. Solltest du eine umgehende Antwort erwarten, so kontaktiere mich via Skype

ERFOLGSFAKTOREN

GOOD

BETTER

BEST

ERFOLGSFAKTOREN

Führungspersonen sind Vorbilder

Laufende Thematisierung, Lean auch in Führungs- und Unterstützungsprozessen

Ziele setzen, messen, Nutzen bringen / Ergebnisorientierung



ERFOLGSFAKTOREN

Führungspersonen sind Vorbilder

Laufende Thematisierung, Lean auch in Führungs- und Unterstützungsprozessen
Ziele setzen, messen, Nutzen bringen / Ergebnisorientierung

Organisation und Ausbildung

Klare Definition von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen
Ausbildungskonzept über alle Stufen, auch Führungspersonen (siehe Erfolgsfak
Botschafter helfen, Grundsatz: Jede Aktivität ist ein Erfolg, Moderatoren verstell



ERFOLGSFAKTOREN

Führungspersonen sind Vorbilder

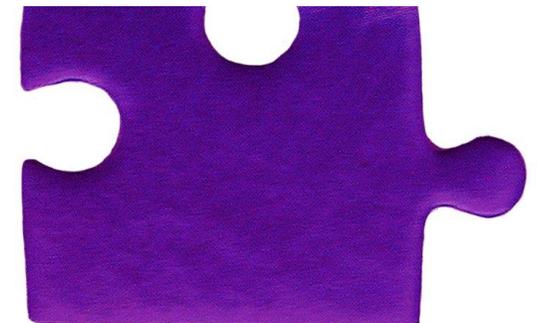
Laufende Thematisierung, Lean auch in Führungs- und Unterstützungsprozessen
Ziele setzen, messen, Nutzen bringen / Ergebnisorientierung

Organisation und Ausbildung

Klare Definition von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen
Ausbildungskonzept über alle Stufen, auch Führungspersonen
Botschafter helfen, Grundsatz: Jede Aktivität ist ein Erfolg, Moderatoren verstellen

Kommunikation

Visualisierung: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte
Laufende Thematisierung über alle Kanäle → kein Selbstläufer
Erwartungen und Ziele kommunizieren, Erfolge feiern



FAZIT: NUTZEN VON KAIZEN AUF VIELEN EBENEN

Kundenbeziehungen verbessern

- Einhaltung von Lieferterminen
- Reaktionszeiten beschleunigen
- Fehler verhindern
- Kommunikation organisieren
- Interne Kundenbeziehungen verbessern

Gesundheit am Arbeitsplatz

- Ergonomie
- Überlastung vermeiden
- Arbeitssicherheit erhöhen
- Arbeitsklima verbessern
- Positive Atmosphäre schaffen

Lernkultur und Inspiration

- Einbezug der Mitarbeitenden
- Aufnahme und Adaption guter Ideen bereichsübergreifend
- Eigenverantwortung der Mitarbeitenden stärken
- Problemlösungskompetenz entwickeln

Zeiteinsparung

- Wartezeiten reduzieren
- Durchlaufzeit verkürzen
- Suchzeiten verringern
- Vereinfachung der Prozesse
- Störungen vermeiden

Kosteneinsparung

- Flächeneinsparung
- Reduzierung der Prozesskosten
- Reduzierung von Reklamationskosten
- Fehlzeiten und Überstunden reduzieren
- Minimierung von Lagerbeständen

TAKE AWAYS

GUT ZU WISSEN

- Mitarbeitende einbeziehen
- Zeit einplanen, Methoden bewusst einsetzen, Regelmässigkeit
- Klare Vision und Ziele





VIELEN DANK FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT
FRAGERUNDE