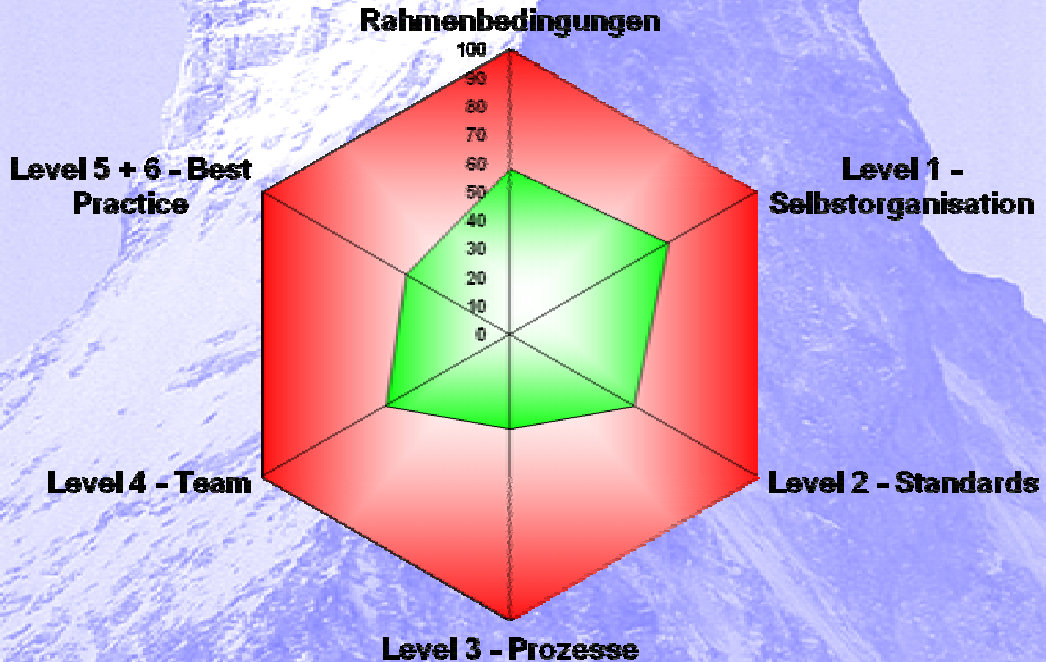


Office-Excellence-Check

Einschätzung der der aktuellen Situation und der Umsetzungen



Office Excellence bietet ein System zur mitarbeiterorientierten Verbesserung der indirekten Prozesse. Die entsprechenden Werkzeuge sind in Levels organisiert, damit der Gesamtprozess für die Beteiligten verständlich bleibt und die Umsetzung strukturiert werden kann.

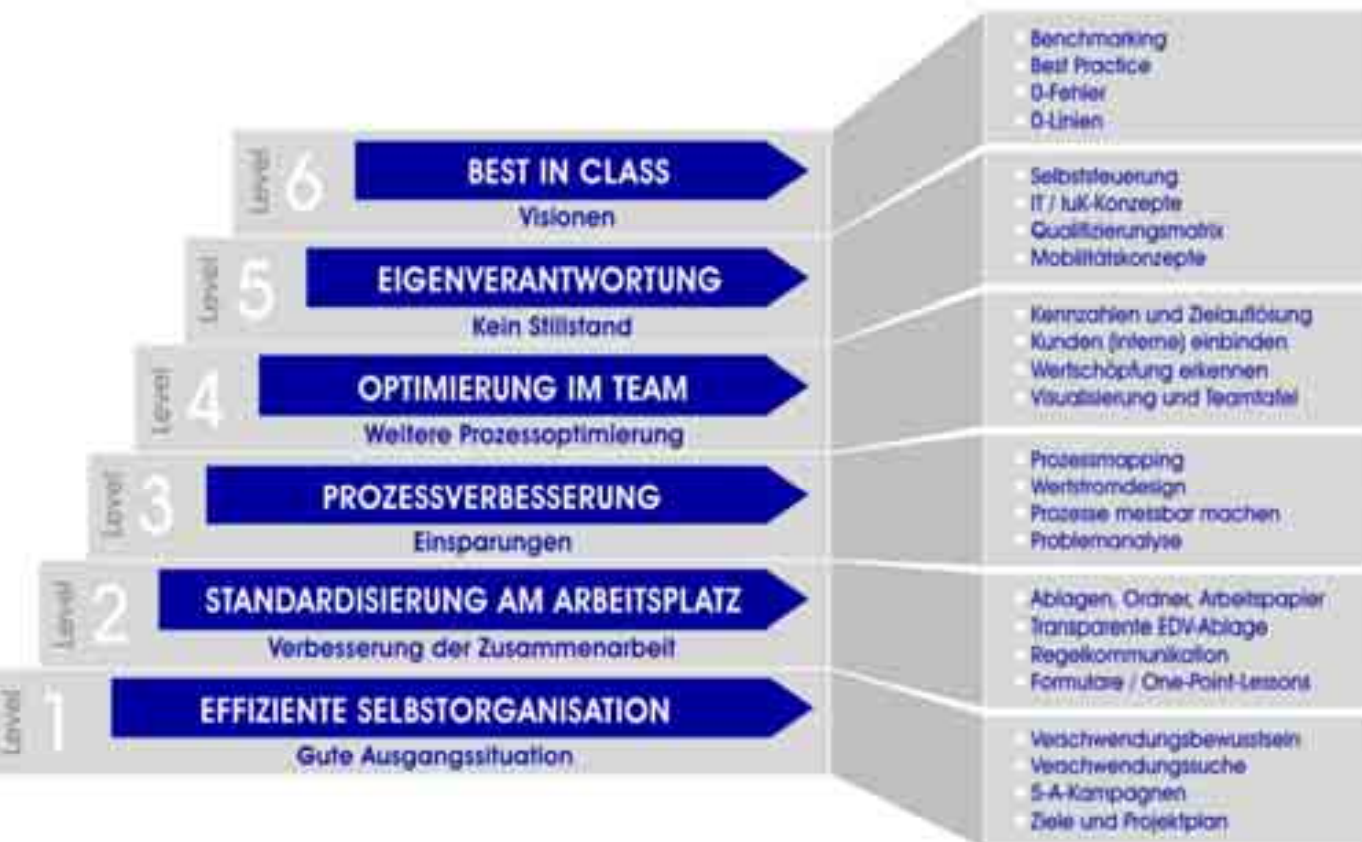


Die Methodik und die einzelnen Werkzeugen werden seit mehreren Jahren im Rahmen einer Verbundgruppe angewendet und weiterentwickelt.

Die Begriffe und Handlungsfelder werden oft sehr unterschiedlich bezeichnet. Im Folgenden kommt es darauf an, einzuschätzen, was in Ihren Abteilungen und an den Arbeitsplätzen angewendet wird.

Dies ist unabhängig von der Wahl der Begriffe und der Benennung der Methoden.

Eingeschätzt werden soll jedoch vor allem, wie systematisch und regelmäßig entsprechende Methoden genutzt werden und wie weit die Arbeitskultur entwickelt ist.



Level 1 - Gesamteindruck „Ordnung + Sauberkeit“ im Büro

stark zu verbessern mittel mittel gut perfekt

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

BEISPIEL

☒ Clean-Desk-Policy	☐ Ablageflächen frei von Dingen die nicht im Gebrauch
☐ Kabelverlegung	☐ Geräte in Ordnung
☐ Unnötiges nicht vorhanden	☐ Niemandesland sauber und ordentlich

Erklärung:

- Zur Hilfestellung der Selbsteinschätzung hier ankreuzen ob zutreffend!
- Den Erfüllungsgrad als ganze Zahl auf der Skala einschätzen. Dieser Wert ist für die Auswertung relevant!
- Es ist nicht entscheidend, dass die exakten Begriffe verwendet werden!
- Gerne können Sie Ergänzungen vornehmen und Bemerkungen machen.

Datenblatt zum Unternehmen:

Unternehmen:

Standort:

Straße:

PLZ / Stadt:

Ansprechpartner:

Tel.:

E-Mail:

Die Einschätzung bezieht sich:

☐ auf einzelne Pilotgruppen

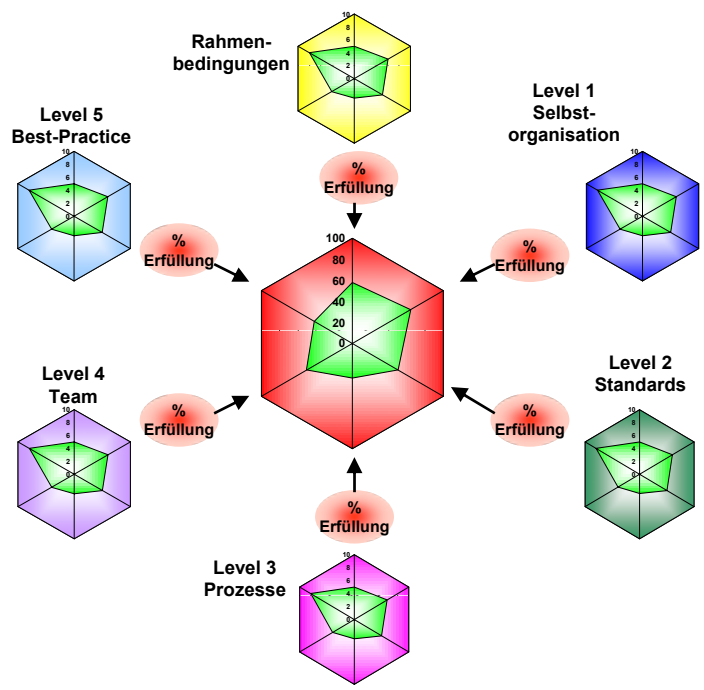
☐ auf einen Bereich, der mindestens 30% des Standortes ausmacht

☐ auf den gesamten Standort

Anzahl Mitarbeiter in den betrachteten Bereichen:

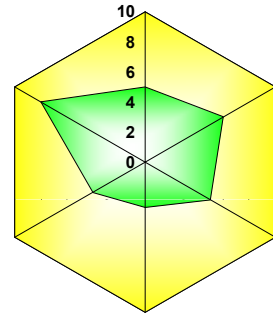
Anzahl Mitarbeiter, die an Schreibtischen arbeiten:

Welche Abteilungen sind berücksichtigt:



Office Excellence ist ein systematischer Weg zu mehr Effizienz

**... im Büro,
... an allen Schreibtischen,
... in allen indirekten Prozessen.**



Office Excellence ist an sich nichts Neues

Irgendwo und irgendwann ist fast alles schon einmal gemacht worden.

**... aber wie regelmäßig, strukturiert,
und vor allem wie konsequent?**

Office Excellence könnte auch heißen,

... KVP im Büro

... Office-Kaizen

... TPM im Büro

... und bei Ihnen?

Kommentare, Erklärungen, Ergänzungen:

1: Unterstützung durch Geschäftsleitung bzw. oberste Führungsebene

keine 0	wenig 1	mittel 3	stark 5	vollständig 10
☐ GF steht dahinter, ist Auftragsgeber		☐ GF macht aktiv mit an Aktionen, Levels, ...		
☐ regelmäßige Steuerkreissitzung		☐ Projektleitung durch GF		
☐ regelmäßige Rückfragen durch GF		☐ Ressourcen werden ausreichend bereitgestellt		

2: OE ist als Aktion / Projekt spürbar und strukturiert

nicht vorhanden 0	kaum spürbar 1	gut 3	lebt 5	perfekt 10
☐ Projektleiter hat ausreichend Zeit		☐ Es gibt Ziele, Meilensteine, Road-map, ...		
☐ Es gibt eine Projektstruktur		☐ Termine werden verfolgt		
☐ Es gibt für die Bereiche Paten, Koordinatoren		☐ Auf Abweichung wird reagiert		

3: Internes Marketing - Mitarbeiterinformation

kaum vorhanden 0	niedrig 1	mittel 3	über dem Standard 5	begeisternd 10
☐ Logo, Slogan, Projektname pfiffig		☐ Infobroschüre, Kurzvortrag für alle Mitarbeiter		
☐ Erfolge werden offen kommuniziert		☐ GF oder FK stellen Projekt selber vor		
☐ Foto-Storys – Vorher-Nachher-Bilder		☐ Berichte in Zeitung, ...		

4: „Office Excellence“ im Büro wird gelebt

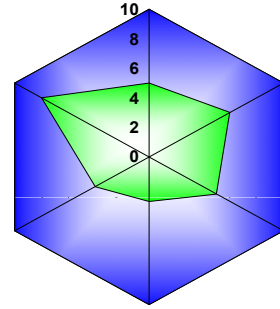
noch nicht 0	so langsam 1	mittel 3	schon weitgehend 5	von allen 10
☐ Es gibt Zeit zur Umsetzung		☐ Lösungen werden schnell zu 80% umgesetzt		
☐ Altes wird aktiv in Frage gestellt		☐ Arbeiten nach dem Sofort-Prinzip wird angewendet		
☐ Verschwendung fällt auf und stört den einzelnen		☐ Prozessdenken steht vor Abteilungsdenken		

5: Umsetzungsdynamik

starr 0	gering 1	mittel 3	hoch 5	sehr flexibel 10
☐ Umsetzung nach dem Sofort-Prinzip		☐ Es gibt ausreichend Kümmerer in den Abteilungen		
☐ Jede Woche passiert etwas		☐ Es gibt regelmäßige Meetings zum Thema		
☐ FK fordern Umsetzung aktiv ein		☐ Erfahrungen werden ausgetauscht		

Level 1 schafft eine gute Ausgangsbasis.

**Level 1 soll am eigenen Arbeitsplatz
aber mit hoher Teamdynamik
begonnen werden.**



**Von Mitarbeitern mit Level 1
kann man erwarten, dass**

**... sie bei sich selbst begonnen haben,
... Ordnung selbstverständlich ist,
... Verschwendung erkannt wird!**

Office Excellence könnte auch heißen,

... Selbstorganisation

... Zeitmanagement

... 5A / 5S

... Clean Desk Policy

...

Kommentare, Erklärungen, Ergänzungen:

Level 1 - 1: Veränderungskultur wird unterstützt durch Qualifikation und Information

keine	wenig	mittel	stark	vollständig
0	1	3	5	10

- | | |
|--|---|
| ☐ Alle MA's im Bereich haben Basisinformationen | ☐ Verschwendungsbewusstsein wird geschult |
| ☐ Photo-Stories von Erfolgen | ☐ Übungen werden durchgeführt |
| ☐ Berichte in MA-Zeitungen | ☐ Alle MA's kennen die 7 Verschwendungsarten |

Level 1 - 2: Verschwendung wird aktiv vermieden

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	lebt	perfekt
0	1	3	5	10

- | | |
|--|--|
| ☐ Verschwendungsanalysen werden durchgeführt | ☐ Doppelarbeit wird erkannt und reduziert |
| ☐ Papierstapel sind verschwunden (Suchzeiten) | ☐ Arbeiten nach dem Sofort-Prinzip |
| ☐ Störungen werden aktiv reduziert | ☐ KVP-Prozess / Ideen, ... ist aktiv |

Level 1 - 3: 5A-Aktionen finden statt und sind mehr als nur Aufräumen

keine	Neben der Arbeit	aktiv	erfolgreich	durchgängig
0	1	3	5	10

- | | |
|---|--|
| ☐ Die Mitarbeiter werden vor einer Aktion geschult | ☐ Büromaterial aussortiert und zurück ins Lager |
| ☐ Als Aktiv-Workshop gemeinsam durchgeführt | ☐ Niemandesland an Paten zugeordnet |
| ☐ Maßnahmenlisten sind entstanden | ☐ IT-berücksichtigt („5 A auf dem Laufwerk“) |

Level 1 - 4: Gesamteindruck „Ordnung + Sauberkeit“ im Büro

stark zu verbessern	mittel	mittel	gut	perfekt
0	1	3	5	10

- | | |
|--|--|
| ☐ Clean-Desk-Policy | ☐ Ablageflächen frei von Dingen die nicht im Gebrauch |
| ☐ Kabelverlegung | ☐ Geräte in Ordnung |
| ☐ Unnötiges nicht vorhanden | ☐ Niemandesland sauber und ordentlich |

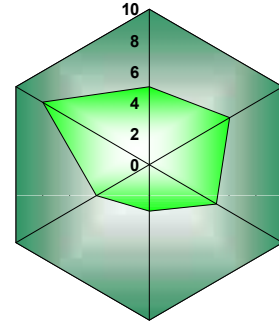
Level 1 - 5: Arbeitsplatzgestaltung fördert die Effizienz

nicht vorhanden	niedrig	mittel	über dem Standard	begeistert
0	1	3	5	10

- | | |
|---|--|
| ☐ Ergonomisch angeordnet (Tel., Bildschirm, ...) | ☐ Reduzierung von Ablagefläche, Schubladen, ... |
| ☐ Zugriff auf häufig Benutztes verbessert | ☐ Optisch ansprechend |
| ☐ Kurze Wege | ☐ |

Level 2 verbessert die Zusammenarbeit.

Level 2 bezieht sich auf die eigene Abteilung und die Schnittstellen zu den Kollegen.



Von Abteilungen mit Level 2 kann man erwarten, dass

**... alles in 1 Minute gefunden wird,
... die Erreichbarkeit klar geregelt ist,
... Standards klar eingehalten werden.**

Office Excellence könnte auch heißen,

**... Standards bei der Arbeit
... Ablagesysteme
... Abteilungsoptimierung
...**

Kommentare, Erklärungen, Ergänzungen:

Level 2 - 1: Standards sind allen bekannt und werden eingehalten

keine	wenig	mittel	stark	vollständig
0	1	3	5	10

- | | |
|--|--|
| ☐ Der Begriff „Standard“ ist positiv belegt | ☐ Über pfiffige Beispiele wird offen informiert |
| ☐ Es gibt einen Beispielkatalog „Office-Standards“ | ☐ Es gibt Paten für die Standards |
| ☐ Standards sind einheitlich und werden eingehalten | ☐ Paten und Koordinatoren werden gezielt geschult |

Level 2 – 2: Durchgängige Ablagestandards führen zu minimalen Suchzeiten

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	lebt	perfekt
0	1	3	5	10

- | | |
|---|---|
| ☐ Suchzeiten immer unter 60 sec. für Dokumente | ☐ Aktenplan vorhanden / Aktenfluss erkennbar |
| ☐ Ablagestandards sind vereinbart | ☐ Papier, Ausdruck und Kopieren wird aktiv vermieden |
| ☐ Ordnungssysteme sind visualisiert | ☐ Standards sind einheitlich und werden eingehalten |

Level 2 - 3: IT-Standards

nicht vorhanden	kaum spürbar	gut	lebt	perfekt
0	1	3	5	10

- | | |
|---|---|
| ☐ Genutzte Programme sind klar vorgegeben | ☐ Paten für wichtige Programme helfen den |
| ☐ Ablagestruktur in der IT ist eindeutig definiert | ☐ Kollegen |
| ☐ IT-Ablage und Papierablage sind abgestimmt | ☐ Hardware- / Softwarestandards IT-Standards sind einheitlich und werden eingehalten |

Level 2 - 4: Effiziente Zusammenarbeit in der Abteilung durch weitere Standards

wenig	einige	mittel	funktionieren	begeisternd
0	1	3	5	10

- | | |
|--|---|
| ☐ Besprechungsstandards (Vorbereitung, Protokoll) | ☐ Kommunikationsstandards (Abwesenheit, Urlaub) |
| ☐ E-Mail-Standards (klare Regeln zum Umgang) | ☐ Informationsstandards (Durchblicker, Schnittstellen) |
| ☐ Servicestandards (Kalender/Vertreter) | ☐ Arbeits-/Ablaufstandards (Kanban, Anweisungen) |

Level 2 - 5: Messbare Optimierung der Zusammenarbeit in der Abteilung

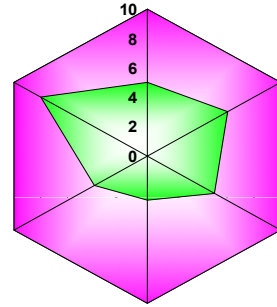
nicht messbar	nur qualitativ	mittel	auch quantitativ	umfassend
0	1	3	5	10

- | | |
|---|--|
| ☐ Suchzeiten sind messbar gesunken | ☐ Fehlerhäufigkeit und Doppelarbeit gesunken |
| ☐ Wegereduzierung ist messbar | ☐ Rückfragen, Wartezeiten messbar gesunken |
| ☐ Büromaterialeinsparung ist messbar | ☐ Andere Kennzahlen zur Messung der Optimierung |



Level 3 verbessert die Prozesse.

Level 3 bezieht sich auf die Abläufe zwischen den Abteilungen.



Von Mitarbeitern im Level 3 kann man erwarten, dass

- ... sie in Prozessen denken,**
- ... ihren internen Kunden entdeckt haben,**
- ... Probleme strukturiert lösen.**

Office Excellence könnte auch heißen,

- ... Prozessbeschreibungen**
- ... Prozessmapping, Wertstromanalyse**
- ... Matrixorganisation**
- ...**

Kommentare, Erklärungen, Ergänzungen:

Level 3 - 1: Information und Qualifizierung fördert das Denken in Prozessen

keine 0	wenig 1	mittel 3	stark 5	vollständig 10
☐ Kundenorientierung wird gezielt gefördert		☐ Es gibt eine Schulung zu Problemlösetechniken		
☐ Positive Beispiele werden multipliziert		☐ Es gibt Informationen in der MA-Zeitschrift		
☐ Es gibt eine Schulung Prozessanalyse		☐		

Level 3 - 2: Auswahl und Vorbereitung von Verbesserungsprojekten ist an Fakten orientiert

eher nicht 0	vereinzelt angewendet 1	läuft 3	gängiges Vorgehen 5	Selbstverständlichkeit 10
☐ Eindeutige Definition/Abgrenzung d. Prozesses		☐ Moderatoren sind ausgebildet und beauftragt		
☐ Checklisten zur Vorbereitung		☐ Ziel ist klar definiert/vorgegeben		
☐ Vorgelagerte Datensammlung erfolgt		☐ Namentlicher Auftraggeber für das Projekt		

Level 3 - 3: Methoden wie Prozessmapping / Wertstromdesign / ... werden eingesetzt

nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	Erfolgreich angewendet 5	regelmäßig 10
☐ Methoden sind definiert, Material ist zugänglich		☐ Methoden werden eigendynamisch genutzt		
☐ Visualisierung wird genutzt		☐ Messbare Erfolge		
☐ Anzahl analysierter Prozesse _____		☐ Nachhaltige Umsetzung		

Level 3 - 4: Werkzeuge zur aktiven Problemlösung / Erfolgstorys (Q-Plus, CIAKA, DENIM-Zi...

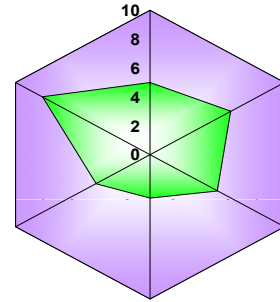
nicht vorhanden 0	vereinzelt angewendet 1	läuft 3	gängige Methode 5	hohe Eigendynamik 10
☐ Methode ist definiert, Material zugänglich		☐ Mitarbeiter wenden Methode unter Anleitung an		
☐ Moderatoren sind ausgebildet		☐ Mitarbeiter wenden Methode eigendynamisch an		
☐ Ergebnisse werden visualisiert		☐ Hoher Anteil der MA's wenden die Methode an		

Level 3 - 5: Prozessdenken steht immer vor Abteilungsdenken

Abteilungsdenken 0	Abteilung geht vor 1	mittel 3	Prozess geht vor 5	Prozessdenken 10
☐ Auch der interne Kunde ist König		☐ Prozesse sind eindeutig beschrieben		
☐ Workshops abteilungsübergreifend durchgeführt		☐ Zielvereinbarung auf Basis der Prozessziele		
☐ Einbindung aller Betroffener		☐ Prozess-Owner sind mächtiger als Abteilungsleiter		

Level 4 entwickelt Hochleistungsteams

Level 4 fördert den Leistungsgedanken und schafft Transparenz.



**Von Teams in Level 4
kann man erwarten, dass**

- ... sie ihre Leistung aus Kundensicht messbar machen**
- ... sie mit Kennzahlen arbeiten**
- ... die Visualisierung aktiv genutzt wird**

Office Excellence könnte auch heißen,

- ... Produktivitätskennzahlen**
- ... Teamtafeln**
- ... Teamentwicklung**
- ...**

Kommentare, Erklärungen, Ergänzungen:

Level 4 - 1: Teamentwicklung wird aktiv vorangetrieben

keine 0	wenig 1	mittel 3	stark 5	vollständig 10
☐ Training zur Steigerung der Teamfähigkeit		☐ Mitarbeiter werden in Moderationstechniken geschult		
☐ Reflektion von Lern-Übungen in die Arbeitswelt		☐ ... auch im Umgang mit Konflikten		
☐ Schulungen zum Thema Kennzahlen		☐ Es gibt eine Qualifizierungsmatrix in den Abteilungen		

Level 4 - 2: Visualisierung und Teamtafeln im Büro

nicht vorhanden 0	vereinzelt angewendet 1	läuft 3	gängige Methode 5	hohe Eigendynamik 10
☐ Teamtafel ist vorhanden		☐ Verantwortlichkeit für Tafel, Infos, Aushänge ist klar		
☐ Wichtige Infos sind dargestellt		☐ Visualisierung ist optisch ansprechend		
☐ Alles ist Aktuell, Erstellungsdatum ist sichtbar		☐		

Level 4 - 3: Professionelles Arbeiten mit Kennzahlen

nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	aktiv angewendet 5	perfekt 10
☐ Es sind Ziele und Kennzahlen definiert		☐ Kennzahlen werden aktiv und zeitnah verfolgt		
☐ Kennzahlen sind offen Visualisiert		☐ Es werden Maßnahmen zur Zielerreichung abgeleitet		
☐ Kennzahlen werden von den Betroffenen diskutiert		☐ Es existiert ein geschlossener Regelkreis		

Level 4 - 4: Qualität der Kennzahlen – Qualität der Prozessorientierung

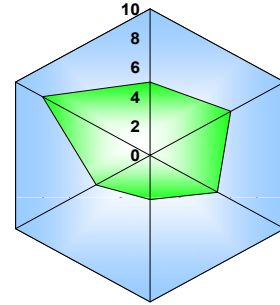
nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	aktiv angewendet 5	„kundenorientiert“ 10
☐ Es gibt prozessbezogene Kennzahlen		☐ Kennzahlen sind an den U-Zielen ausgerichtet		
☐ Kennzahlen sind „kundenorientiert“ / Prozess		☐ Kennzahlen können zur Leistungsbeurteilung dienen		
☐ Kennzahlen stellen den Erfolg der Abteil dar		☐ ...		

Level 4 - 5: Teamarbeit – Entlohnung – Prämien

nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	aktiv angewendet 5	perfekt 10
☐ Es gibt in Bürobereichen autonome Teams		☐ Mitarbeiter haben persönliche Zielvereinbarungen		
☐ Teams arbeiten übergreifend nicht arbeitsteilig		☐ Entlohnung hat variable Anteile		
☐ Es gibt Qualifizierungsmatrix und Weiterbildung		☐ Es gibt „Gruppenprämien“ auf Basis von Zielen		

Level 5 fördert die Eigenverantwortung

Level 5 bietet je nach Bereich unterschiedliche, innovative Konzepte.



Von Unternehmen im Level 5 kann man erwarten, dass

- ... sie innovative Bürokonzepte verfolgen,**
- ... sie eine Benchmarkingkultur entwickelt haben**
- ... unternehmensweiter Roll Out .**

Office Excellence könnte auch heißen,

- ... Innovative IT Werkzeuge**
- ... Papierarmes Büro**
- ... Mobilitätskonzepte**
- ... Office Excellence Award**

Kommentare, Erklärungen, Ergänzungen:

Level 5 - 1: Definition weiterführender Bürokonzepte– Klare Visionen – Benchmarking

keine 0	wenig 1	mittel 3	stark 5	vollständig 10
☐ Es gibt Visionen für die Büroarbeit in Zukunft		☐ Aktive Informationen über Zusammenhänge		
☐ Man orientiert sich an Benchmarks		☐ Innovative Konzepte werden gefördert		
☐ Man ist Best-Practice-Beispiel in best. Themen		☐ Office-Excellence wird unternehmensweit umgesetzt		

Level 5 - 2: Mobilitätskonzepte – New Work

nicht vorhanden 0	vereinzelt angewendet 1	läuft 3	gängige Methode 5	hohe Eigendynamik 10
☐ Es gibt Desk-Sharing-Konzepte		☐ Es gibt „Hot Spots“ für kurzfristig Anwesende		
☐ Es gibt innovative Arbeitsplätze, Möbel, ...		☐ Die Anwesenheit ist visualisiert		
☐ Es gibt mobile IT-Strukturen (z.B. mobiles Tel.)		☐		

Level 5 - 3: Papierarmes / Papierloses Büro

nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	aktiv angewendet 5	perfekt 10
☐ Es gibt Büros die papierarm / papierlos arbeiten		☐ Kein Drucker oder Kopierer in Abteilung vorhanden		
☐ keinerlei Doppelablage (Papier + IT)		☐		
☐ Konzepte zum Papierlosen arbeiten umgesetzt		☐		

Level 5 - 4: Anwendung innovativer IT-Systeme

nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	aktiv angewendet 5	perfekt 10
☐ Dokumentenmanagement-Systeme		☐ Telearbeit		
☐ CRM-Systeme		☐ Backberrys / i-phone, ...		
☐ Groupware		☐		

Level 5 - 5: Innovative Gebäudekonzepte

nicht vorhanden 0	ausprobiert 1	läuft 3	aktiv angewendet 5	perfekt 10
☐ Es gibt Kreativ-Zonen		☐ Innovative Angebote zur Steigerung der Kreativität		
☐ Es gibt innovative Besprechungseinrichtungen		☐ Fitness-Räume, Volleyball-Felder, ...		
☐ Es gibt „Think-Tanks“		☐		