

Office-KVP: Kontinuierliche Verbesserung in Verwaltungs- und Bürobereichen

Kundennutzen

- Systematische Reduzierung der Gemeinkosten
- Verbesserte Kundenorientierung (intern, extern)
- Verschwendungsbewusstsein in der Sicht- und Handlungsweise der Office-Mitarbeiter verankert

Ziel

Die Teilnehmer kennen Vorgehensweisen zur Identifikation von Verschwendungen und Potenzialen zur Performancesteigerung im Office-Bereich. Sie können Methoden und Werkzeuge des KVP im eigenen Bereich anwenden.

Inhalt

Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche und effiziente Officearbeit

- Erwartungen von Kunden an Verwaltungs- bzw. Officetätigkeiten (Erreichbarkeit, kompetente Auskunft, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, transparente Informationsverwaltung ...)
- Rahmenbedingungen des Lean-Office-Management

Ansatzpunkte zur Aufspürung von Ratio-Potenzial im Prozess

- Verschwendungsarten im Office
- Arbeit mit Checklisten
- Identifikation von Blind- und Fehlleistungen

Werkzeuge zur Steigerung der Wertschöpfung im Office

- 5A-Methodik für Ordnung und Systematik (inkl. Ablageinformation, Infoweitergabe, Maßnahmenverfolgung ...)
- Multifunktionale Organisationsplanung und Teamarbeit inkl. Kapazitätsplanung, Zeitmanagement, Kompetenzoptimierung
- Das visuelle Office

Beispiel

- 0,5 Tage: Sensibilisierung; Kundenorientierung
- 1,5 Tage: Werkzeuge und deren Anwendung in der Praxis, Einholen von Angeboten und Beratung bei der Auswahl von Zertifizierungsgesellschaften / Umweltgutachtern