

LATZERUS

Arbeitsheft

Wo laufen unsere Aufträge wirklich durch?

Dieses Heft gehört Ihnen. Sie füllen es im Kurs aus,
und Sie behalten es danach.

Es enthält alles, was Sie brauchen, um dieselbe Aufnahme
später für einen zweiten Prozess allein zu machen.

NAME

AUFGENOMMENER PROZESS

Die Notation

Vier Symbole, zwei Angaben. Mehr brauchen Sie nicht.



Kasten

Ein Schritt. Wer macht was, in welchem System.



Pfeil

Die Übergabe von einer Person zur nächsten.



Dreieck

Medienbruch. Hier wechselt das System, hier entsteht eine Kopie.



Kreis

Wartezeit. Die Zeit, in der nichts passiert.

Zwei Angaben pro Schritt

Datenart

Personendaten? ja / nein
Besonders schützenswert? ja / nein
(Gesundheit, Löhne, Bewerbungen)

Ort

Bleibt im Haus
Verlässt den Betrieb
Verlässt die Schweiz

Merksatz

Jeder Medienbruch erzeugt eine Kopie. Für den Betrieb ist sie Verschwendung, für den Datenschutz ein Bestand, den niemand kennt. Es ist dieselbe Kopie.

Prozesskarte

Ein Schritt pro Zeile. Reihenfolge zuerst, Zahlen später.

Nr.	Schritt — wer macht was	System / Medium	Arbeit	Warten	Bruch	Daten	Ort
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Bruch = Dreieck setzen, wenn sich das System ändert. · Daten = P für Personendaten, S für besonders schützenswert. · Ort = H Haus / B Betrieb verlassen / CH verlassen.

Auswertung

Zwei Kennzahlen. Gemeinsam ausrechnen, nicht schätzen lassen.

Kennzahl 1 · Wertschöpfungsanteil

Summe aller Bearbeitungszeiten _____ Minuten

Durchlaufzeit gesamt (Anfrage bis Ablage) _____ Minuten

Anteil = $\text{Bearbeitung} \div \text{Durchlaufzeit} \times 100$ _____ Prozent

Kennzahl 2 · Kopien

Anzahl Medienbrüche (orange Zettel) _____ Stück

Anzahl Orte, an denen die Daten liegen _____ Stück

Davon ausserhalb der Kontrolle des Betriebs _____ Stück

ZUR EINORDNUNG

Ein Wertschöpfungsanteil unter fünf Prozent ist in Büroprozessen der Normalfall, kein Alarmzeichen. Interessant ist nicht die Zahl, sondern wo die Zeit liegen bleibt.

Drei Massnahmen

Genau drei. Jede mit Namen und Datum — sonst ist es ein Wunsch.

1

WELCHER MEDIENBRUCH WIRD BEHOBEN?

WAS GENAU WIRD GEÄNDERT?

WER

BIS WANN

2

WELCHER MEDIENBRUCH WIRD BEHOBEN?

WAS GENAU WIRD GEÄNDERT?

WER

BIS WANN

3

WELCHER MEDIENBRUCH WIRD BEHOBEN?

WAS GENAU WIRD GEÄNDERT?

WER

BIS WANN

Beim nächsten Mal ohne uns

Die Kurzanleitung für den zweiten Prozess.

1

Prozess wählen

Nehmen Sie den Ablauf mit der höchsten Frequenz, nicht den kompliziertesten. Ein Prozess, nicht die Firma.

2

Einen echten Fall mitverfolgen

Fragen Sie nicht ab, sondern begleiten Sie einen laufenden Auftrag. Interviews liefern den Soll-Prozess, nicht den echten.

3

Schritte sammeln

Ein Zettel pro Schritt, Verb voran. Erst die Reihenfolge klären, dann Zahlen eintragen.

4

Die drei Fragen stellen

«Und was machst du dann?» — «Wo schaust du nach, wenn du es nicht weisst?» — «Und wenn es schnell gehen muss?»

5

Brüche markieren, Kopien zählen

Bei jedem Systemwechsel ein Dreieck. Kopien durchnummerieren, bis zur Ablage.

6

Drei Massnahmen festhalten

Mit Namen und Datum. Danach in vier Wochen nachfragen, was daraus geworden ist.

DER SATZ, DER BLEIBEN SOLL

Wer den Prozess kennt, braucht keine Regel gegen Abkürzungen.

Er braucht keine Abkürzungen mehr.