

Eine toolgestützte Erhebung und Analyse des Arbeitsvolumens als Beitrag zur Personaldimensionierung

In verschiedenen, erfolgreich durchgeführten Projekten wurde das Erhebungstool eingesetzt. Ein typisches Vorgehen sieht wie folgt aus

- (1) **Festlegen des Untersuchungsumfanges**
 - Prozesse / Workflows
 - Durchführende Unternehmenseinheiten
 - Zeitraum der Durchführung
- (2) **Definition der Prozesse** und darunter liegenden Aufgaben und Aktivitäten. Hier können leicht Ihre Prozesse hinterlegt werden. Alternativ können durch uns Prozesse ausgewählter Branchen bereitgestellt werden
- (3) **Customizing**. Dazu kann das Tool auf die in Ihrem Unternehmen übliche Wortwahl / Nomenklatur angepasst werden
- (4) **Bereitstellen und Installieren des Tools** in Ihrer Umgebung
- (5) **Kurzschulung Ihrer Mitarbeiter** in der Tool-Bedienung
- (6) **Durchführung der Volumenerhebung** durch Ihre Mitarbeiter
- (7) **Abschluss der Erhebung** / Debriefing gemeinsam mit Ihnen
- (8) **Zusammenstellen der Ergebnisse**, Ableitung von Erkenntnissen und Maßnahmen

Kurz und knapp bedeutet dies, dass das Erhebungstool innerhalb weniger Tage einsatzbereit ist und Sie starten können.

Nach der Volumenerhebung können Sie die

- **Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten** für die definierten Arbeitsvorgänge und des gesamten Workflows abfragen
- **Verteilung** der Aufgaben und deren Bearbeitungszeit für die Verrichtung über den Tag, den Monat und das Jahr abrufen
- **Struktur** der Arbeitsvorfälle übersichtlich nach Häufigkeit, Zeit, Zeitpunkt, Quelle und Ort der Bearbeitung dargestellt bekommen
- **Streubreite** des Arbeitsaufkommen erfassen und dadurch sehen, wann, wie viel Arbeit wo anfällt
- **Weiterleitungsquoten** innerhalb der Organisation erfassen

Dadurch ist die Basis für eine nachvollziehbare und objektive Personaldimensionierung geschaffen.

Da die Erhebung des Arbeitsvolumens kein langandauerndes IT-Projekt sein soll, wurde auf gängigen Microsoft-Produkten aufgebaut. Sie brauchen für das Einrichten und den Betrieb keine IT-Ressourcen, einfache Microsoft-Office-Kenntnisse reichen aus; auch bei Ihren Mitarbeitern.

Diese Art der Volumenerhebung ist bereits auf Anforderungen von Betriebsräten vorbereitet. Die Messungen erfolgen „geräuschlos“ im laufenden Betrieb ohne die Mitarbeiter zu beeinträchtigen.

Sprechen Sie uns gerne an und fordern Sie uns zum Dialog heraus!

Projektbeispiel:

Bei einem größeren Unternehmen wurde festgelegt, dass alle Teams an der Erhebung teilnehmen sollten. Pro Team waren das ca. 12-15 Mitarbeiter. Frühzeitig wurde der Betriebsrat in das Vorhaben einbezogen um durch Transparenz etwaige Ressentiments zu vermeiden.

Gemeinsam mit den Führungskräften und ausgewählten Mitarbeitern wurde ein einheitlicher Prozessbaum mit Aufgaben / Tätigkeiten abgestimmt und festgelegt. Dies ist wichtig um einheitliche Ergebnisse erzielen zu können. Verteilzeiten, wie z.B. Abteilungsbesprechung, Fortbildung waren von der Erhebung ausgenommen.

Ein Team stellte sich gerne als Pilot zur Verfügung. Es wurde über eine Woche hinweg die Erhebung durchgeführt um etwaige Schwankungen im Wochenverlauf auszugleichen. Die Erkenntnisse flossen in den Erhebungsvorgang der nächsten Teams mit ein. In den nächsten Wochen wurde wechselweise in den Teams die Erhebung durchgeführt, um die Belastung für den Gesamtbereich möglichst zu minimieren.

Am Ende wurden die Ergebnisse zusammengetragen, hochgerechnet, verdichtet und plausibilisiert. Man stellte fest, dass die Teams sehr gut besetzt waren, jedoch konnte man starke Schwankungen im wöchentlichen Verlauf des Arbeitsanfalles verzeichnen. Dies war für die Führungskräfte als auch die Mitarbeiter gleichermaßen interessant. Die Stellhebel für die zukünftige Personalbemessung wurden klar herausgearbeitet.

<p><u>Kontakt:</u> a.mueller@4-time.com</p>
