



## ORGANISATIONSHANDBUCH.

Werden in Ihrem Unternehmen dieselben Fragen doppelt und dreifach gestellt, dieselben Abläufe immer wieder erklärt? Organisationshandbücher fürs Office helfen, die Kommunikation zu verbessern und Wissen zu bündeln. Unser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie das Heft in die Hand nehmen.

Organisation ist ein Mittel, die Kräfte des Einzelnen zu vervielfältigen“, hat der US-amerikanische Unternehmensberater und Managementtheoretiker Peter Ferdinand Drucker zu Recht festgestellt. Doch immer noch werden wertvolle Arbeitsstunden darauf verwendet, einen Ansprechpartner ausfindig zu machen oder eine Textvorlage aufzustöbern. Wie praktisch wäre es da, firmeninterne Standards wie in einem Wör-

# Office-Organisation zum Nachschlagen

terbuch nachzuschlagen. Irmtraud Schmitt kann es. Mit einem Klick im Intranet weiß die Assistentin der Geschäftsleitung bei Pepperl + Fuchs, einem Mannheimer Unternehmen für Automation, wie die englischsprachigen Präsentationsfolien für den Vortrag ihres Chefs in der Tochtergesellschaft in Singapur aussehen müssen. Und auch für eine neue Kollegin ist es kein Problem, die Reisekostenabrechnung zu erle-

digen oder einen Beamer für das Vertriebsmeeting zu organisieren. Denn Irmtraud Schmitt hat Zugriff auf ein elektronisches Organisationshandbuch. Vor fünf Jahren herrschte da, wo heute Suchmaschine und strukturierter Inhalt den Usern nutzwertige Informationen bieten, noch ein virtuelles Loch. Dass mittlerweile alle wichtigen Standards von der Materialbestellung bis zur Gästebewirtung sämtlichen Mitarbeitern online zugänglich sind, ist dem Ideenreichtum und vor allem der Ausdauer der Projektgruppe „Fundgrube“ zu verdanken. „Wer einen hohen Turm bauen will, muss lange am Fundament verweilen“, fasst die erfahrene Office-Managerin ihr Konzept in geflügelte Worte.

### Aller Anfang ist Motivation

Schnellere Einarbeitung neuer Kolleginnen oder von Urlaubsvertretungen, effizienteres Arbeiten über verschiedene Abteilungen oder gar Standorte hinweg. Viele Gründe sprechen für ein Grundwerk, das relevante unternehmensinterne Abläufe dokumentiert. Ebenso zahlreich sind aber auch die Gegenargumente, die ein solches Projekt scheitern lassen, noch bevor es Form angenommen hat. Kann ich meine Kolleginnen überzeugen? Was wird der

### Kolleginnen-Helpline

- ▶ IrmtraudSc@aol.com (Irmtraud Schmitt)
- ▶ Natalie.Lange@topassistenz.de
- ▶ veronika.zimmermann@basf-ag.de

### Strukturieren Sie!

Ob Sie in einem kleinen Unternehmen oder einem Großkonzern arbeiten, jeder muss eine Struktur finden, die auf seine Bedürfnisse zugeschnitten ist. Verschaffen Sie sich deshalb einen Überblick über Arbeitsabläufe (wenn nötig mit Hilfe anderer Abteilungen), sammeln Sie interne Standards im Sinne der Corporate Identity und schreiben Sie sich regelmäßig wiederkehrende Routine-Vorgänge auf. Eine beliebig erweiterbare Checkliste könnte so aussehen:

- ▶ Beamer
- ▶ Besprechungszimmer
- ▶ Besucherbetreuung
- ▶ Büromaterialbeschaffung
- ▶ Formulare
- ▶ Handy-Nummern
- ▶ Kurierdienste
- ▶ Post- und Warenversand
- ▶ Reisen
- ▶ Unterschriftenregelung
- ▶ Videokonferenzen usw.

Chef sagen, wenn ich einen Teil meiner Arbeitszeit in einen ‚Nebenschauplatz‘ investiere? Schaffe ich die zusätzliche Arbeit überhaupt? Deshalb ist (Selbst-)Motivation die wichtigste Voraussetzung überhaupt, ein solches Projekt anzugehen. „Mit Begeisterung und Leidenschaft schafft man alles, was man will“, macht Irmtraud Schmitt angehenden Handbuch-Verfasserinnen Mut.

### Partner gewinnen

Als Einzelkämpfer hat man es schwer. Deshalb gilt: Erst gleichgesinnte Kolleginnen in einer Projektgruppe zusammenbringen, dann das (schriftlich ausgearbeitete) Konzept dem Chef vorstellen. Und warum sich nicht einmal selbst ans Rednerpult schwingen und mit einer PowerPoint-Präsentation die Werbetrommel rühren? Übrigens, mehr Effizienz wird jeden zielorientierten Chef überzeugen! „Wir haben uns von Anfang an Vorgesetzte ins Boot geholt, die das Office-Management-Team bei der Durchsetzung schwieriger Projekte unterstützen“, meint Veronika Zimmermann. Dieser

„Beirat“ setzt sich zusammen aus Vertretern des Bereichs Personal, Reisebüro, Consulting, Öffentlichkeitsarbeit und der technischen Betreuung. Zusammen mit sechs Kolleginnen ist Veronika Zimmermann zuständig für die Pflege der Homepage und damit für das Handbuch, das allen Kolleginnen des Intranets der BASF zur Verfügung steht.

### Gut fixiert ist halb gewonnen

Jedes Unternehmen „tickt“ anders, hat seine ganz eigenen Abläufe und Strukturen. Deshalb muss in einer ersten Planungsphase eine Grobstruktur gefunden werden. Beim Ideensammeln und Vorsortieren kann eine Mind Map hilfreich sein. Rosella Blotta, Assistentin der Geschäftsführung bei der i&k Beratungs GmbH verrät ihr Rezept: „Am besten über längere Zeit hinweg auf kleine Kärtchen notieren, was man alles macht, und diese an einer Pinnwand befestigen. Im Laufe der Zeit ergeben sich bestimmte Aufgabenfelder, die man einander thematisch zuordnen kann.“ Möglichst ▶▶▶



alle Beteiligten sollten regelmäßig zusammenkommen, beispielsweise einmal im Monat. „Bereiten Sie diese Meetings gut vor“, rät Natalie Lange, Vorstandssekretärin und Leiterin der Abteilung Office-Management der IMP Computersysteme AG. „Machen Sie eine Agenda und achten Sie im Meeting darauf, dass Sie sachlich diese Punkte abarbeiten. Und erarbeiten Sie nach den Meetings ein kurzes Protokoll, in dem Aufgaben mit Zuständigkeiten und Termin festgehalten werden.“

## Informationsmanagement step by step

Es muss nicht immer gleich ein intranetreifes Organisationshandbuch sein. Besteht Ihre Firma aus nur 50 Mitarbeitern mit einer Handvoll Sekretärinnen, kann es schon ein Anfang sein, sich von der EDV-Abteilung einen öffentlichen Outlook-Ordner einrichten zu lassen, in dem Mails, Schreiben und Tipps erst einmal „gesammelt“ werden. Diese Erfahrung machte Sabine Hoeren, Key Account Assistant bei der Ixos Software AG in Düsseldorf: „Wir fanden es besser, die nützlichen Dinge schon wenigstens grob zu sammeln statt darauf zu warten, dass einer von uns mal Zeit haben wird, das Ganze ‚ordentlich‘ anzugehen.“ Da der Arbeitsaufwand für ein Handbuch in Papierform viel zu groß ist, soll künftig ein Bereich im Intranet dem der User Checklisten, Arbeitsanweisungen und Infos liefern.

## Gesucht, gefunden

Eine Anfrage bei der zuständigen Intranet- oder EDV-Abteilung klärt, wie viel Raum auf dem Server gebraucht wird. Welche technischen Tools man für den Aufbau der Seiten benötigt, ist wiederum von der IT-Struktur des einzelnen Unternehmens abhängig. Grundkenntnisse in HTML – bei Bedarf auch in Bildbearbeitung – sollten vorhanden sein bzw. die Bereitschaft, sich learning-by-doing in die Materie einzuarbeiten. Komplexere Programmierungen, wie z. B. bei der Einrichtung einer Suchmaschine, übernimmt sicherlich gerne die EDV-Abteilung. So ist das Handbuch des Office-Management-Teams der BASF mit

einer Verschlagwortung von A bis Z versehen, damit gezielt nach Begriffen aus der Office-Welt gesucht werden kann. Für Fragen, die noch offen bleiben, hat Intranet-

Fachfrau Veronika Zimmermann schon eine Idee: ein Diskussionsforum. ■

► Diane Keller

## Hier werden Sie gefunden ... Irmtraud Schmitt über ihr Projekt „Fundgrube“

Irmtraud Schmitt ist Assistentin der Geschäftsleitung bei der Pepperl + Fuchs GmbH in Mannheim. Außerdem ist sie Dozentin und Trainerin für Themen rund ums Office-Management. Sie gibt ihre Erfahrungen an Kolleginnen weiter und berät andere Unternehmen beim Aufbau von Qualitätszirkeln und Wissensdatenbanken. Bereits



1997 hatte sie die Initiative ergriffen, ein internes elektronisches Organisations-Handbuch einzurichten. Heute, fünf Jahre später, ist die so genannte „Fundgrube“ im Mitarbeiter-Intranet ein anerkanntes Medium.

**w@o:** Wie sind Sie vorgegangen bei der Planung Ihres Organisations-Handbuchs?

**Irmtraud Schmitt:** Zu Beginn ist es sehr wichtig, gleichgesinnte Kolleginnen zu finden, die bereit sind, auch längerfristig ihren Teil zum Gesamtprojekt beizutragen. Als die Projektgruppe feststand und unser erstes schriftliches Konzept ausgearbeitet war, habe ich mit einer Kollegin zusammen bei einer Präsentation den Projektablaufplan unserer Geschäftsleitung vorgestellt, die den Projektantrag im Anschluss genehmigt hat. Bei einem der ersten Treffen des Projektteams wurden die einzelnen „Arbeitspakete“ schriftlich fixiert. Die koordinierende Funktion liegt dann bei der Projektleitung, die das Projektteam per Mail zu den Sitzungen einlädt, sich um die Aufstellung der Tagesordnung kümmert und die Termine überwacht. Damit das Ganze am Laufen bleibt, muss die Projektleitung gleichzeitig auch Motor sein.

**w@o:** Welche Themen deckt das Handbuch ab?

**Irmtraud Schmitt:** In der Rubrik „Wir über uns“ steht unsere Firmenhistorie und in welchen Verbänden Pepperl + Fuchs tätig ist. Dort findet der Leser Informationen über unsere Tochterfirmen und die Qualitätsleitlinien des Unternehmens. Man kann sich auch Präsentationsfolien abrufen. Neue Mitarbeiter oder Leasing-Kräfte finden Informationen vom Post- und Warenversand über die Hotelbuchung und Gästebewirtung bis hin zur Materialbeschaffung. Wir arbeiten mit einer Suchmaschine statt mit Registern, was den Vorteil hat, dass auch innerhalb der einzel-

nen Unterkapitel nach Schlagwörtern gesucht werden kann. Unser jüngstes Projekt war die Übersetzung von Teilen der „Fundgrube“ ins Englische, insbesondere von Musterbriefen und Korrespondenz. Eine Projektgruppe mit sechs Teilnehmerinnen hat daran gearbeitet, die Corporate Identity in unseren weltweit 30 Tochtergesellschaften zu vereinheitlichen.

**w@o:** Wie handeln Sie die Aktualisierung?

**Irmtraud Schmitt:** Jede der insgesamt 12 Kolleginnen unseres Projektteams ist für die Pflege eines bestimmten Kapitels unseres Handbuchs zuständig, ich zum Beispiel für Marketing und Vertrieb. Da wir die jeweiligen Ansprechpartner mit E-Mail-Adresse, Telefon-Nummer und Bild zu Beginn eines jeden Kapitels genannt haben, kommen viele Kollegen einfach auf uns zu, wenn etwas nicht mehr aktuell ist. Die Mitarbeiter sind sehr aufmerksam und teilen uns sofort per Mail mit, wenn sie auf etwas gestoßen sind, das sich geändert hat.

**w@o:** Ist die zusätzliche Arbeitsbelastung durch die „Fundgrube“ hoch?

**Irmtraud Schmitt:** In der Aufbauphase waren es schon zwei bis drei Stunden die Woche. Getroffen haben wir uns etwa alle 6 Wochen. Mit der Zeit ist das Projekt aber zum Selbstläufer geworden und jetzt sind es nur noch ca. 3 Zeitstunden im Monat, die ich zur Aktualisierung benötige. Dank E-Mail und Telefon sind wir auf viel weniger Zusammenkünfte angewiesen.

**w@o:** Wie haben Sie Ihre „Fundgrube“ unter den Mitarbeitern bekannt gemacht?

**Irmtraud Schmitt:** Unser PR-Team schickt zum Beispiel Rundmails an alle User, wenn es etwas Neues gibt. Außerdem haben wir ein Schwarzes Brett, wo entsprechende News ausgehängt werden. In Sachen „Selbst-PR“ haben wir auch schon ein Quiz veranstaltet. Die Gewinner wurden bei der Betriebsversammlung von der Geschäftsleitung gezogen, das zeigt den Mitarbeitern, dass auch die Firmenleitung hinter der Sache steht. Anfangs war die Skepsis groß, doch mittlerweile hat unsere „Fundgrube“ eine hohe Akzeptanz im Unternehmen und wird als effizientes Arbeitsmittel genutzt. Dass der Erfolg so groß war, erkläre ich mir vor allem mit der vorbildlichen Struktur und der exzellenten Zusammenarbeit des Projektteams.