

# Inhalt

<b>1 Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2 Lean-Office-Grundlagen</b>	<b>9</b>
2.1 Die Lean-Office-Prinzipien	10
2.1.1 Kundenwert	11
2.1.2 Wertstrom	11
2.1.3 Fluss	12
2.1.4 Pull	12
2.1.5 Perfektion	12
2.2 Abgrenzung zur Produktion	13
2.3 Die 7 + x Verschwendungsarten im Office	15
2.3.1 Überproduktion von Informationen	16
2.3.2 Bestände	16
2.3.3 Fehler	17
2.3.4 Zu aufwendige Prozesse (Overprocessing)	17
2.3.5 Transport von Informationen	18
2.3.6 Bewegung im Büro	19
2.3.7 Wartezeit von Mitarbeitern	19
2.3.8 Nicht genutztes Potenzial der Mitarbeiter	20
2.4 Office Kaizen	20
<b>3 Methoden und Werkzeuge im Office</b>	<b>23</b>
3.1 Prozessstrukturanalyse (PSA)	23
3.2 Makigami	24
3.3 Tätigkeitsstrukturanalyse (TSA)	26
3.4 5S im Office und 5S digital	29
3.4.1 Sortieren	30
3.4.2 Systematisieren	30
3.4.3 Säubern	31
3.4.4 Standardisieren	33
3.4.5 Selbstdisziplin	33
3.5 Kanban	33
3.6 Standardisierung	35

3.7	Officefloor Management	37
3.7.1	Transparenz	40
3.7.2	Standardisierung und Optimierung	40
3.7.3	Führungskultur	41
3.8	Poka Yoke im Office	43
3.9	PDCA	45
3.10	Mitarbeiterentwicklung	47
<b>4</b>	<b>Implementierungsleitfaden</b>	<b>49</b>
4.1	Die Vorbereitung	49
4.1.1	Der Einführungsprozess	49
4.1.2	Projektplanung	54
4.2	Schaffung von Prozesstransparenz	55
4.3	Optimierung der Kernprozesse	65
4.3.1	Prozessauswahl und Vorbereitung	65
4.3.2	Prozessaufnahme	68
4.3.3	Darstellung des Ist-Zustands	71
4.3.4	Potenziale identifizieren	75
4.3.5	Erarbeitung des Visions-Makigami	77
4.3.6	Design des Soll-Makigami	80
4.3.7	Maßnahmen ableiten	83
4.4	Verzahnung in das Tagesgeschäft	83
4.4.1	Rahmenbedingungen	84
4.4.2	Bestandteile des OFM-Boards	84
4.4.3	Board 1 – Aktions- und Prozessboard	87
4.4.4	Board 2 – Projekt- bzw. Prozessstatusboard	96
4.4.5	Funktionsweise	97
<b>5</b>	<b>Checklisten</b>	<b>103</b>
5.1	Infrastruktur-Checkliste	105
5.2	Prozessstrukturanalyse Vorlage	107
5.3	Prozessaufnahmeformular Vorlage	109
5.4	Verschwendungsformular	111
<b>Abkürzungen</b>		<b>113</b>
<b>Literatur</b>		<b>115</b>