

# Inhalt

<b>Über dieses Buch</b>	<b>7</b>
<b>Prolog zum Vor- und Nachdenken von Klaus Bieber</b>	<b>9</b>
<b>Die Idee von Office Excellence</b>	<b>11</b>
<i>Das gefühlte Potenzial</i>	13
<i>Deutschland entdeckt seine Potenziale im Büro</i>	15
<i>Mitarbeiterorientierung – die Kraft, die von unten kommt</i>	16
<b>Die ersten zehn Office Excellence Erfolgsfaktoren im Büro</b>	<b>19</b>
<b>Auf der Suche nach Verschwendungen</b>	<b>22</b>
<i>Verschwendungen sind Schätze</i>	22
<i>Die sieben Arten der Verschwendungen</i>	26
<b>Das Level-Modell von Office Excellence</b>	<b>32</b>
<b>Level 1 – Ich und mein Arbeitsplatz</b>	<b>36</b>
<i>5S / 5A Aktion</i>	36
<i>Der Muda-Rundgang</i>	40
<i>Sichtbar machen, hilft die Ordnung zu halten</i>	43
<i>„Putz die Platte“ Aktion</i>	44
<i>E-Mail-Effizienz</i>	45
<i>Arbeiten nach dem Sofort-Prinzip</i>	49
<b>Level 2 – Wir und die Abteilung</b>	<b>52</b>
<i>Standards – Im Spannungsfeld zwischen Fluch und Segen</i>	52
<i>Ablagesystematik und Ablagetechnik</i>	55
<i>Besprechungs-Standards</i>	60
<i>Effizienter Umgang mit Drucker und Kopierer</i>	63
<i>Büromaterialmanagement nach Kanban</i>	65
<i>Service-Level-Agreements</i>	66
<b>Level 3 – Wir entdecken die Prozesse in denen wir arbeiten</b>	<b>69</b>
<i>In Prozessen denken – sowohl im Kleinen als auch im Großen</i>	70
<i>Prozesse sichtbar machen (Prozessmapping)</i>	72
<i>Probleme lösen mit System</i>	77

<i>Wertströme erkennen und Durchlaufzeiten halbieren</i>	79
<b>Level 4 – Büroleistung messbar und spürbar machen</b>	<b>83</b>
<i>Optimierung im Team</i>	83
<i>Die Kraft der Visualisierung</i>	85
<i>Kennzahlen im Büro</i>	86
<b>Level 5 – Das Umfeld angemessen gestalten</b>	<b>93</b>
<i>Die Bürowelt von morgen</i>	93
<i>Technik, die uns hilft</i>	94
<i>Arbeite wann und wo du willst</i>	96
<b>Level 6 – Benchmark werden</b>	<b>98</b>
<i>Das Null-Linien-Prinzip</i>	98
<i>Benchmarking mit Office Excellence</i>	99
<b>Von der Balance des goldenen Mittelweges</b>	<b>101</b>
<b>Anhang: Möglichkeiten der weiteren Unterstützung</b>	<b>103</b>