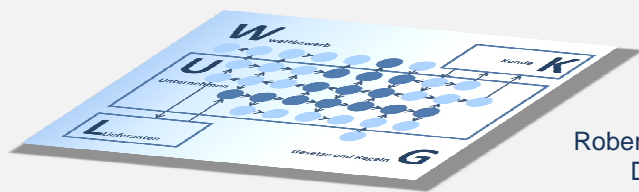


## Transparenz der Aufgaben

## Teamorientiertes Aufgaben-Erledigungs-Management

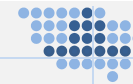


ReuterING  
Firma  
Robert-Koch-Straße 4  
Adresse  
D-63110 Rodgau  
Deutschland  
Fon/Fax  
+49 6106 25 99 19 0  
Mobil  
+49 1522 8713 092  
E-Mail  
info@ReuterING.de  
1

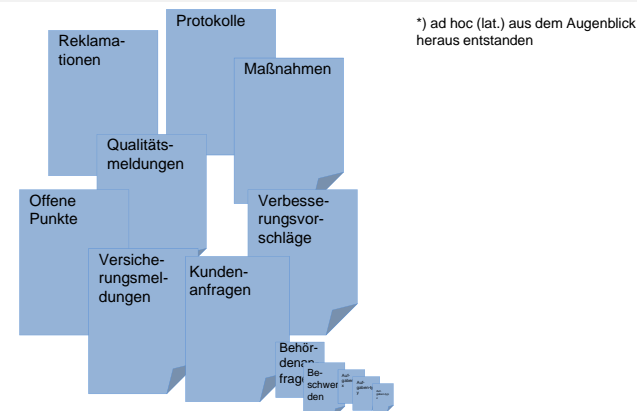
Copyright © by ReuterING

29.09.2010

Erstellt von Dr. Wolfgang Karl Reuter



## Optimierungsaufgaben in Ihrem Unternehmen, die ad hoc\* entstehen

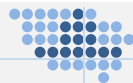


- Dies sind genau die Aufgaben,
- mit denen Mängel beseitigt werden,
  - die zur Verbesserung der Abläufe und der Produkte verhelfen,
  - die den Schub zur Kostensenkung bringen und
  - die zum Erfolg Ihrer Organisation führen.

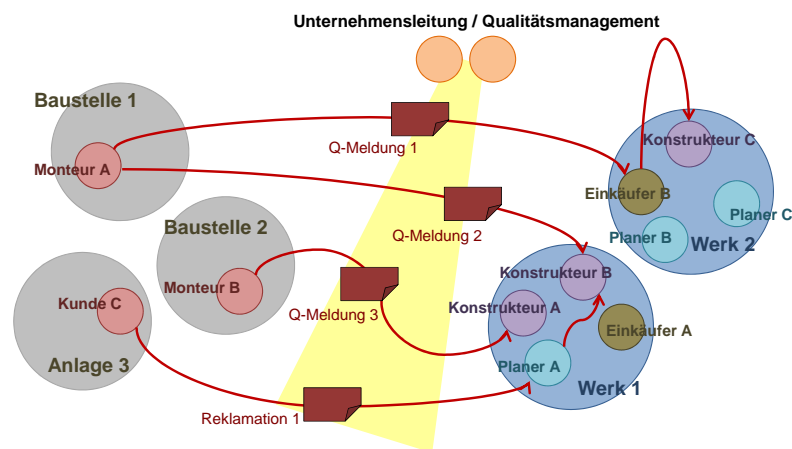
29.09.2010

Erstellt von Dr. Wolfgang Karl Reuter

2



## Anforderungen an den Bearbeitungsprozess von Aufgaben



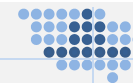
Fazit:

- Aufgaben an die richtigen Mitarbeiter geben
- Einsicht durch außenstehende Beobachter
- Erledigung mit höchster Transparenz verfolgen

29.09.2010

Erstellt von Dr. Wolfgang Karl Reuter

3



## Merkmale von „ad hoc“ Optimierungsaufgaben und den Personen

- ungeplant
- zusätzlich
- äußerst dringend
- Zeigen alte Fehler und Versäumnisse
- Betreffen längst erledigte Aufgaben
- Stören aktuelle Aufgaben
- unterschiedliche Personen
- nicht motivierte Bearbeiter
- Ersteller ohne Zeit und Befugnisse
- räumlich getrenntes Arbeiten
- Unterschiedliche organisatorische Beziehungen

➔ Sie sind **unangenehm!**

➔ Sie sind **schwierig!**

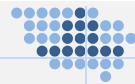
Fazit:

- Klare Definition der Aufgaben
- Klare Regeln zur Aufgabenzuordnung

29.09.2010

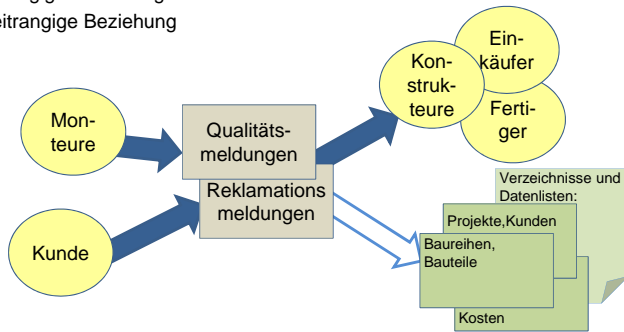
Erstellt von Dr. Wolfgang Karl Reuter

4



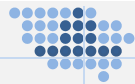
## Enge Beziehungen zwischen Personen und Aufgaben

erstrangige Beziehung  
 zweitrangige Beziehung

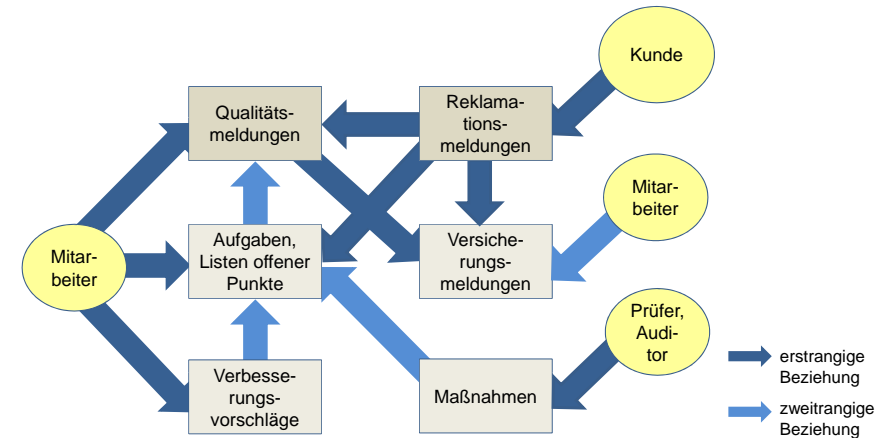


Fazit:

- Wichtig: Beziehung zwischen Person und Aufgabe
- Unwichtig: Schnittstellen zu anderen Systemen wie Kundenbetreuung (CRM), Projektabwicklung (PM), Auftragsabwicklung (ERP) ...



## Beziehungen zwischen den Aufgabentypen

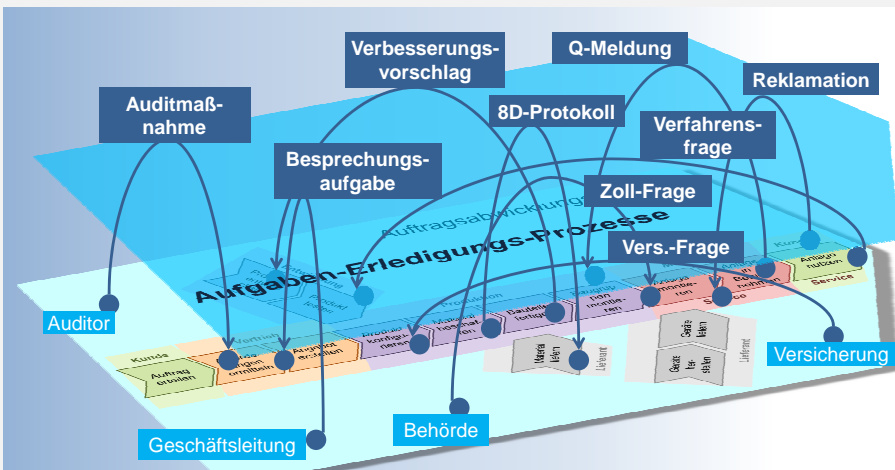


Fazit:

- Enger Zusammenhang zwischen Aufgabentypen
- Gemeinsame Bearbeitung und Verfolgung



## Die Optimierungsaufgaben ragen aus diesem Ablauf heraus ...



Fazit:

- eigene Kommunikationsebene für Aufgaben
- eigenes Kommunikationsnetz für alle Mitarbeiter



## Fragen zum Umgang mit Optimierungsaufgaben

Aus der Situation und den Merkmalen ergeben sich folgenden Fragen:

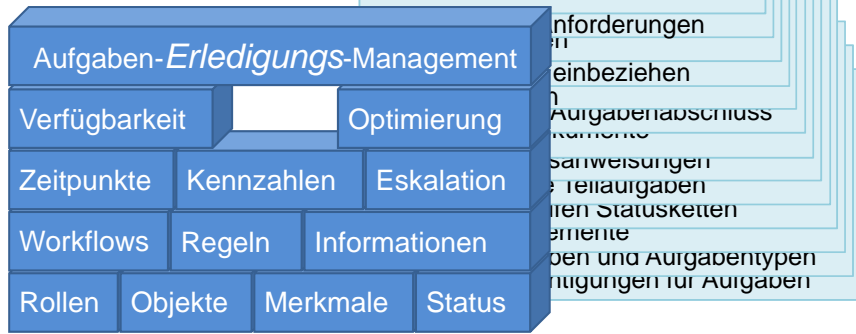
- Wie können die Mitarbeiter solche Aufgaben einheitlich **mit geringem Aufwand** so erfassen und sie den Bearbeitern **zuteilen**, dass jeder **transparent** die termingerechte Erledigung der Aufgaben **verfolgen** kann?
- Wie kann dafür die **moderne Informationstechnik** auch unter **Kostengesichtspunkten optimal** genutzt werden?
- Wie können die **Prozesse** in solchen Systemen durch die Anwender selbst **kontinuierlich** den sich **ändernden Abläufen** im Unternehmen **angepasst** werden?

Zu definierende Prozessbausteine des Aufgabenmanagements

m(tam)

ist das Modell vom teamorientierten Aufgabenmanagement

m(tam)



Welche Systemanforderungen sind wichtig?

- Flexibler **Baukasten** für Workflows, Datenfelder usw.
- Klare und eindeutige **Benutzerrechte**
- **Sofort** benutzbar
- **Anpassbar** durch die Benutzer
- **Kostengünstig** in Betrieb und Wartung
- Während des Betriebs **weiter entwickelbar**
- Überall **verfügbar**

m(tam)

Das Modell zeigt beispielhaft

ReuterING m(tam)

m(tam)

- Prozess zum Erfassen, Bearbeiten und Erledigen von ad hoc Aufgaben
- Rollen und Berechtigungen der Personen
- notwendige Daten und Informationen
- Abläufe mit Statusketten
- Durchgängigkeit der Aufgabentypen

Fazit:

- Anschauliche Darstellung der Prozesse
- Schnelle unternehmensspezifische Anpassung

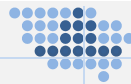
Möglichkeiten der Systemkonfiguration

Name	Format	Erforderlich
Melder	Text	✓
ErfasserOE	Liste	✓
BearbeiterOE	Liste	✓
Auftragsname	Liste	✓
Kunde	Liste	✓
Lieferant	Liste	✓
Versicherung	Liste	✓
Produkte	Liste	✓
Fehlerklasse	Liste	✓
Ist-Kosten EUR	Zahl	✓
Schätzkosten EUR	Zahl	✓
Erfolg EUR	Zahl	✓
Audit-Name	Text	✓
Prozess-Name	Text	✓
Begehung-Name	Text	✓
KVP-Gruppen-Name	Text	✓
Behörden-Name	Liste	✓
Besprechung-Name	Text	✓

Neue Berechtigungen	abgewiesen	angenommen	vervollständigen	gelöst	erledigt	geschlossen
neu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zugewiesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
abgewiesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
angenommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vervollständigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gelöst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erledigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Rollen festlegen
- Berechtigungen definieren
- Status festlegen
- Workflow
- Eingabefelder ergänzen
- usw.



Ablauf von tam mit Systemunterstützung

**1** Qualitätsmeldung als Aufgabe eintragen

**2** Status und Bearbeitungsfortschritt ergänzen

**3** Status und Bearbeitungsfortschritt beobachten

Q-Meld

Übersicht Aktivität Tickets News Ticket News Dokumente Dateien Konfiguration

QM #1

Scharfanteige Schutzbleche

Von 00:00 bis vor 36 Tagen hergestellt.

Status: zugewiesen  
 Priorität: normal  
 Abgabedatum: 18.03.10  
 Zugewiesen an: Mike Manor  
 % erledigt: 0%  
 Kategorie: Aufwandskonto Vahr  
 Zielversion: -  
 Geschätzter Aufwand: 4.00 Stunden  
 Melder: Anton Alt  
 Erfasser/DE: PA

Historie

Von Wolfgang Reuter vor 6 Tagen aktualisiert

- project name - Projektname geändert von Eastcoast II zu 001 Eastcoast II

Projektname korrigiert / correct project name

Von Claus Clemens vor 6 Tagen aktualisiert

- Status geändert von assigned - zugewiesen zu accepted - angenommen
- % erledigt geändert von 0 zu 20
- category - Lieferant geändert zu Anruba GP
- geschätzter Aufwand geändert zu 40,00
- estimated costs - %Bilanzkosten geändert von 50 zu 4000
- actual costs - %Bilanzkosten geändert von 30 zu 200

do: Der Antrieb wird ausgebaut, unternehmensintern analysiert und ggf. gegenüber dem Lieferanten reklamiert. Ein Ersatzantrieb wurde angefragt und auf Bauteile geprüft. Er wird vom Hersteller vor Ort eingebaut sobald er eintrifft. Die Problemursachen Nora soll prüfen, welche Lasten über den Antrieb bewegt wurden. Werden die Anforderungen eingehalten? Ein Kopie des Wartungsbuches anfertigen

es: The drive should be removed, analyzed enterprise-internally and if necessary, claimed to supplier. A spare drive installation shd. The mechanic on site will inspect it as soon as it arrives. The originator Nora shall examine, which load requirements kept? Send a copy of the maintenance book!

Von Anton Alt vor 6 Tagen aktualisiert.

Nora hat den Ersatzantrieb erhalten. Sie lässt ihn einbauen. Der beschädigte Antrieb wird morgen ans Werk zurückgeschickt. Das Wartungsbuch des Kunden wurde noch nicht gefertigt. Über den Antrieb wurden hauptsächlich Lasten von 300 bis 500 kg bewegt.

Gantt-Diagramm

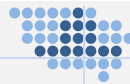
Filter: Status: offen

Zeitraum: 12 Monate ab Januar 2010

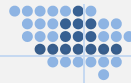
Anwenden @ Zurücksetzen

2010-1 2010-2 2010-3

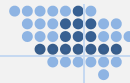
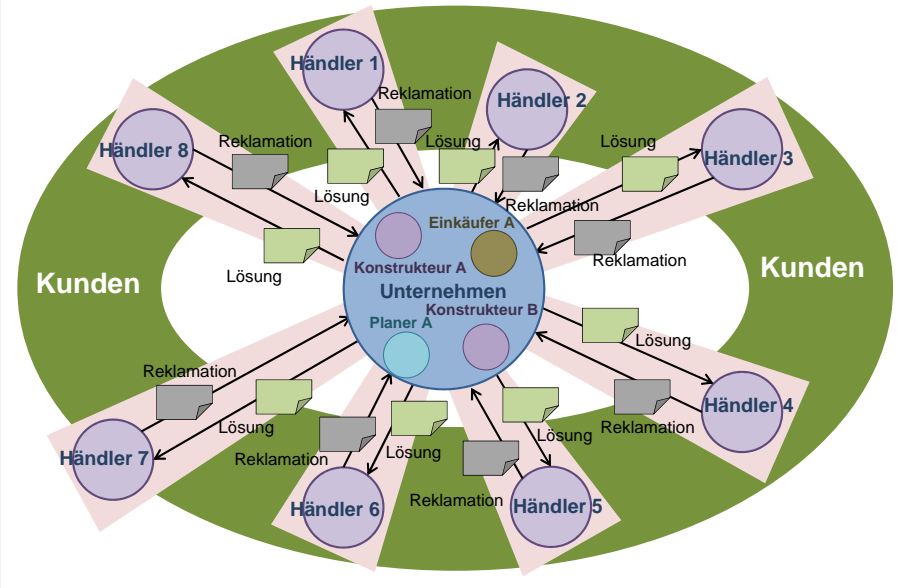
QM #1: Scharfanteige Schutzbleche  
 QM #2: Falsche Verpackung  
 QM #3: Inkompatible Antriebs  
 QM #4: Veraltete Halterungen  
 QM #5: Falsche Lasten  
 QM #6: Beschädigte Schrauben



Interne Aufgabentypen des Aufgaben-Erledigungs-Managements



Reklamationsprozess bei Unternehmen mit Händlernetz



Planung und Verfolgung der Aufgaben in einem Projekt

**Projektplanung**

- durch einen Projektplaner
- vor Projektbeginn und
- späterer regelmäßige Aktualisierung
- in einem IT-System zur Projektplanung

Reihenfolge der Aufgaben planen

Ressourcen der Aufgaben planen

Projektplanung

Projektverfolgung

- durch Projektleiter
- während Projektes
- nach den Angaben jedes Aufgabenbearbeiters
- durch seine permanente Aktualisierung
- des Erledigungstandes jeder Aufgabe

Reutering m(tam)

2010-9 2010-10

afg #72: Informationen sammeln

afg #73: Schieberkonstruktion überprüfen

afg #74: Schieberversuche durchführen

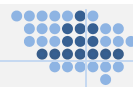
afg #75: Schieberkonstruktion ändern

afg #76: Schieberkonstruktion testen

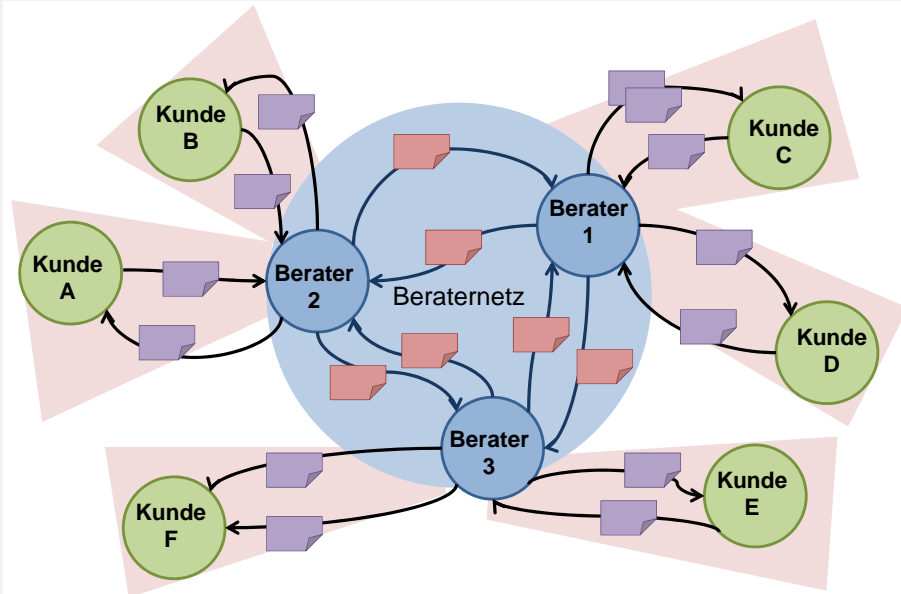
afg #77: Kunden informieren

afg #78: neue Schieberbauteile beschaffen

afg #79: Schieberbauteile austauschen



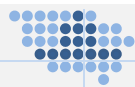
## Aufgabenprozesse in Beratungsunternehmen und mit Kunden



29.09.2010

Erstellt von Dr. Wolfgang Karl Reuter

17



## Vorteile von Prozess und System

- **Überschaubarer, planbarer Aufwand** für die Erstkonfiguration der Prozesse und die Systeminstallation.
- **Weiterentwicklungen und Anpassungen** aller Prozess- und Systemdarstellungen **komplett in Benutzerhand** ohne externe IT-Kompetenz.
- Mit Browsertechnik ohne weiteren Installationsaufwand **von jedem zugelassenen Mitarbeiter sofort** nutzbar.
- **Weniger Aufwand** für Aufgabenverfolgung und damit Reduzierung von Besprechungen u.ä. im Unternehmen.
- **Intuitive Bedienung** und Nutzung durch einfache Systemstruktur.
- Schnelles Ableiten von **individuellen Kennzahlen und Grafiken** zur transparenten Darstellung der Bearbeitungsstände.
- **Flexible Anpassung** an Prozessänderungen und andere Aufgabenarten und -typen.
- **Kostenreduzierung** bei Qualitätsmängeln und Reklamationen inkl. deren Folgekosten.
- Sehr **geringe Kosten** für den Betrieb des Systems (keine Lizenzkosten).

29.09.2010

Erstellt von Dr. Wolfgang Karl Reuter

18