

Wo in Ihrem Betrieb Arbeit doppelt entsteht

Und woran Sie es erkennen, bevor es Sie Geld kostet

Inhalt

Bevor Sie anfangen

-
- | | |
|----------|-----------------------------|
| 1 | Warum Doppelarbeit entsteht |
|----------|-----------------------------|
-
- | | |
|----------|---|
| 2 | Die fünf Stellen, an denen es fast immer passiert |
|----------|---|
-
- | | |
|----------|-------------------------|
| 3 | Selbsttest: zehn Fragen |
|----------|-------------------------|
-
- | | |
|----------|--------------------|
| 4 | Was Sie das kostet |
|----------|--------------------|
-
- | | |
|----------|---|
| 5 | Vier Fragen, bevor Sie etwas anschaffen |
|----------|---|
-
- | | |
|----------|----------------------------|
| 6 | Die drei häufigsten Fehler |
|----------|----------------------------|
-
- | | |
|----------|-------------------------|
| 7 | Wie es weitergehen kann |
|----------|-------------------------|

Bevor Sie anfangen

Dieser Leitfaden verkauft Ihnen keine Software. Ich verkaufe keine Lizenzen und bekomme von keinem Hersteller Provision. Das ist der Grund, warum in den folgenden Seiten kein Produktname steht, den Sie kaufen sollen.

Was Sie stattdessen bekommen: eine Anleitung, wie Sie selbst herausfinden, wo in Ihrem Betrieb Arbeit doppelt entsteht, und was Sie klären sollten, bevor Sie irgendetwas anschaffen.

Lesezeit: etwa zwölf Minuten. Der Selbsttest in Kapitel 3 dauert weitere zehn.

1 Warum Doppelarbeit entsteht

Doppelarbeit ist fast nie ein Zeichen von Nachlässigkeit. Sie entsteht aus einer vernünftigen Abfolge vernünftiger Entscheidungen.

Ein Betrieb kauft ein Buchhaltungsprogramm, weil die Steuerberaterin es empfiehlt. Zwei Jahre später kommt eine Website dazu, gebaut von einer Agentur. Dann ein Warenwirtschaftssystem, weil das Lager unübersichtlich wurde. Dazwischen entstehen Excel-Listen, weil eines der Systeme etwas nicht kann, das gerade gebraucht wird.

Jede dieser Entscheidungen war für sich richtig. Das Problem entsteht dazwischen: Kein System weiß etwas von den anderen. Also übernimmt ein Mensch die Verbindung. Und dieser Mensch tippt ab.

Der entscheidende Punkt: Doppelarbeit ist selten sichtbar, weil sie nie an einer Stelle gebündelt auftritt. Sie verteilt sich auf viele kleine Momente, die einzeln nicht weh tun. Zwei Minuten hier, fünf Minuten dort. Deshalb fällt sie nur auf, wenn man gezielt danach sucht.

2 Die fünf Stellen, an denen es fast immer passiert

In den meisten Betrieben liegt Doppelarbeit an denselben fünf Stellen. Gehen Sie diese Liste in Gedanken für Ihren eigenen Betrieb durch.

2.1 Vom Angebot zum Auftrag

Ein Angebot wird geschrieben, der Kunde sagt zu, und dann wird derselbe Inhalt noch einmal erfasst, damit ein Auftrag daraus wird. Manchmal in einem anderen Programm, manchmal in derselben Software, aber ohne Übernahme.

Woran Sie es erkennen: Wenn jemand bei der Auftragsbestätigung Positionen abtippt oder kopiert, statt sie aus dem Angebot zu übernehmen.

2.2 Kundendaten an mehreren Orten

Eine Adresse ändert sich. Wo überall muss das nachgezogen werden? In der Buchhaltung, im Warenwirtschaftssystem, im Mailprogramm, in der Excel-Liste für den Newsletter.

Woran Sie es erkennen: Wenn niemand im Betrieb die Frage beantworten kann: *Welches System hat die richtige Adresse, wenn zwei verschieden sind?*

Das ist die wichtigste Frage in diesem ganzen Leitfaden. Wenn es darauf keine klare Antwort gibt, haben Sie kein Datenproblem, sondern ein Zuständigkeitsproblem. Und das löst keine Software.

2.3 Anfragen von der Website

Ein Kunde füllt ein Formular aus. Die Nachricht landet in einem Mailpostfach. Jemand liest sie und legt den Kontakt händisch an. Vielleicht. Vielleicht auch erst nächste Woche. Vielleicht gar nicht.

Woran Sie es erkennen: Wenn Sie nicht sagen können, wie viele Anfragen Sie letzten Monat bekommen haben und was daraus geworden ist.

2.4 Arbeitszeit und Leistungserfassung

Stunden werden auf Zetteln, in einer App oder im Kalender notiert, am Monatsende zusammengesucht und für die Abrechnung erneut eingegeben.

Woran Sie es erkennen: Wenn der Monatsabschluss regelmäßig länger dauert als geplant und immer dieselbe Person ihn machen muss.

2.5 Von der Leistung zur Rechnung

Was geliefert oder geleistet wurde, steht an einer Stelle. Die Rechnung entsteht an einer anderen. Dazwischen: ein Mensch, der vergleicht.

Woran Sie es erkennen: Wenn Rechnungen erfahrungsgemäß Fehler enthalten oder wenn Positionen regelmäßig vergessen werden. Nicht verrechnete Leistung ist die teuerste Form von Doppelarbeit, weil sie nicht einmal als Aufwand sichtbar wird.

3 Selbsttest: zehn Fragen

Beantworten Sie die folgenden Fragen ehrlich mit Ja oder Nein. Am besten nicht allein. Holen Sie die Person dazu, die den Bürobetrieb tatsächlich macht. Ihre Einschätzung wird sich unterscheiden, und genau diese Differenz ist aufschlussreich.

Frage	Ja/Nein
1 Werden bei uns Daten aus einem System in ein anderes abgetippt oder kopiert?	
2 Gibt es Excel-Listen, ohne die der Betrieb nicht funktionieren würde?	
3 Kann ich die Frage beantworten, welches System bei widersprüchlichen Kundendaten recht hat?	
4 Weiß ich, wie viele Anfragen wir letzten Monat bekommen haben?	
5 Gibt es Abläufe, die nur eine einzige Person beherrscht?	
6 Dauert der Monatsabschluss länger als einen halben Tag?	
7 Kommt es vor, dass Leistungen nicht verrechnet werden, weil sie untergegangen sind?	
8 Haben wir Software im Einsatz, die wir bezahlen und kaum nutzen?	
9 Müssten mehrere Personen gefragt werden, um den Stand eines Auftrags zu kennen?	
10 Ist in den letzten zwei Jahren ein Fehler passiert, weil eine Information nicht dort war, wo sie hingehört?	

Auswertung

Zählen Sie die Ja-Antworten, aber **Frage 3 und 4 zählen umgekehrt**. Dort ist Nein das Warnsignal.

- › **0 bis 2 Warnsignale:** Ihre Abläufe sind gut im Griff. Investieren Sie eher in Absicherung als in Veränderung.
- › **3 bis 5:** Typisches Bild für einen gewachsenen Betrieb. Es lohnt sich, gezielt an ein oder zwei Stellen anzusetzen. Nicht alles auf einmal.
- › **6 und mehr:** Sie zahlen laufend für Arbeit, die niemand braucht. Hier lohnt sich eine strukturierte Aufnahme, bevor Sie irgendetwas Neues anschaffen.

4 Was Sie das kostet

Eine Rechnung, die Sie für Ihren eigenen Betrieb anstellen können.

Nehmen wir an, drei Personen verlieren pro Arbeitstag jeweils 25 Minuten durch Mehrfacherfassung, Suchen und Nachfragen. Das klingt nach wenig und ist im Alltag kaum spürbar.

3 Personen × 25 Minuten × 220 Arbeitstage		16.500 Minuten
entspricht		275 Arbeitsstunden pro Jahr
bei Vollkosten von 45 € pro Stunde		rund 12.400 € pro Jahr

Das ist eine dreiviertel Stelle, verteilt auf lauter kleine Momente.

Rechnen Sie es mit Ihren eigenen Zahlen nach. Meist wird das Ergebnis unterschätzt, weil die verlorene Zeit nirgends erfasst ist. Sie taucht in keiner Auswertung auf, sondern nur im Gefühl, dass der Tag zu kurz war.

Wichtig: Diese Zahl ist kein Einsparungsversprechen. Kein Betrieb holt sich die vollen 275 Stunden zurück. Aber sie gibt Ihnen einen Maßstab dafür, was eine Verbesserung wert sein darf.

5 Vier Fragen, bevor Sie etwas anschaffen

Der häufigste teure Fehler ist, Software zu kaufen, bevor der Ablauf geklärt ist. Neue Software auf einen ungeklärten Ablauf gelegt macht das Problem nicht kleiner, sondern schneller.

Klären Sie vorher:

- 1. Wo entsteht diese Information zum ersten Mal?** Jede Information hat einen Ursprung. Wenn Sie den nicht benennen können, wird jedes System sie erneut erfassen.
- 2. Wer darf sie ändern?** Wenn drei Personen dieselbe Angabe an drei Orten ändern dürfen, entstehen drei Wahrheiten.
- 3. Was passiert, wenn etwas falsch ist?** Wie wird ein Fehler bemerkt, und wie wird er korrigiert? Systeme, die keinen Fehlerweg kennen, erzeugen stille Fehler.
- 4. Was fällt weg?** Wenn nach der Einführung nichts wegfällt, war es keine Verbesserung, sondern eine Ergänzung. Das ist die häufigste Ursache dafür, dass neue Software nicht angenommen wird.

6 Die drei häufigsten Fehler

Alles auf einmal. Betriebe, die ihre gesamte IT in einem Zug umstellen, scheitern häufiger als solche, die an einer Stelle anfangen. Nehmen Sie den Ablauf, der am meisten weh tut, und nur diesen.

Das Werkzeug vor der Frage. „Wir brauchen ein CRM“ ist eine Antwort auf eine Frage, die noch nicht gestellt wurde. Erst die Frage, dann das Werkzeug.

Die Menschen vergessen. Ein perfekt eingerichtetes System, mit dem niemand arbeitet, ist teurer als der Zustand davor. Wer den Ablauf ändert, muss die Personen einbeziehen, die ihn ausführen, und zwar nicht erst bei der Schulung.

7 Wie es weitergehen kann

Mit diesem Leitfaden können Sie den ersten Schritt selbst machen. Der Selbsttest und die vier Fragen aus Kapitel 5 reichen für eine erste Einschätzung, und viele Betriebe kommen damit gut weiter.

Vielleicht kommen Sie an den Punkt, an dem Sie eine strukturierte Aufnahme brauchen: wo tatsächlich welche Daten entstehen, wo sie hängenbleiben und in welcher Reihenfolge man sinnvollerweise etwas ändert. Genau das ist meine Arbeit.

Ein kostenloses Erstgespräch, 30 Minuten.

Termin buchen: edlerritter.at/kontakt

Telefon: +43 670 353 81 34

E-Mail: marvin@edlerritter.at