

Störung

Störungen sind **Werte-Killer**.

Störungen
vernichten
Arbeitsleistung.

Sie **verhindern**
Wertschöpfung.
Führen zu **Stress**.

Viele Störungen
sind **unbewusst**
und werden nicht
wahrgenommen.

Oft werden Störungen
als „**normal**“
angesehen und
übergangen.

Kreativität findet immer
einen „teuren **Lösungs**-Weg“ und
lässt die Störung bestehen.

Die **goaling** Ablauf-Gestaltung ist mehr,
als die Beseitigung von Störungen.
Sie gestaltet Arbeitsabläufe **grenzenlos**.

Was hat sich geändert und ändert sich weiter?

Technologien brachten uns voran. In deren Schatten verharrte der Mensch. Dabei bauten sich enorme Potenziale in der Arbeitswelt auf. Sie sind der Treiber für zukünftigen Erfolg. Wer sie erschließt, gehört zu den Gewinnern. Worum geht es?

- die **Arbeitsdichte** hat sich vervielfacht und wächst ständig weiter
- die **Arbeitsgeschwindigkeit** entwickelt sich rasant
- das **Störvolumen** verdrängt die zielgerichtete Arbeit

Wo ist das Ende
der Entwicklung?

Was geschieht,
wenn nichts geschieht.

Wann kommt
die Trend-Wende?

Warum es nicht ohne **Um-denken** geht

1. Die traditionellen Methoden, wie Prozessoptimierung, **greifen nicht mehr**.
2. Viele Störungen werden als „**normale Arbeit**“ angesehen, solange es nicht zum Stillstand kommt.
3. Störungen werden nicht beseitigt, sondern **umgangen**.
4. Es fehlt das Bewusstsein für **Potenziale**. Chancen werden übersehen.
5. Man handelt, ohne die Kundenbedürfnisse wirklich **ergründet** zu haben.
6. Man **sieht (noch)** keinen zusätzlichen Handlungsbedarf.
7. Wirkungsvolle Methoden müssen sich wesentlich von den traditionellen Methoden **unterscheiden** und sind gewöhnungsbedürftig.

8. Die **Betriebsblindheit** ist zu durchschauen.
9. Neue Abläufe müssen zu einer neuen **Gewohnheit** werden, sonst wirken sie nicht.
10. Die Naturkraft „**Entropie**“ lässt ständig neue Störungen aufkommen. Sie ist zu überwinden.
11. Bereit sein, alles zu **hinterfragen**.
12. Keine **Grenzen** akzeptieren.

Eine Störung, was ist das?

Eine Störung ist, wenn ...

für den Kopierer die Reservekartusche fehlt – auf eine Maschine das falsche Werkzeug montiert wurde – nach einer IT-Installation die User verunsichert sind – dem Kunden die falschen Kabel geliefert wurden – die Arbeitsvorbereitung Rückfragen zum Auftrag hat – Daten doppelt oder mehrfach erfasst werden müssen – der Kunde eine Rechnung – beim Kollegen eine Kalkulation angemahnt werden muss – bei einer Installation Teile fehlen – eine Rechnung zu klären ist – ein Dokument gesucht werden musste, weil es falsch abgelegt wurde – ein Gerät falsch geliefert wurde, weil es keine eMail-Organisation gibt – sich die Produktion verzögert, weil die Instandhaltung das Werkzeug nicht gewartet hat – am Kaffeeautomat der Kaffee fehlt – es zu Ausschuss kommt, weil eine Arbeitsanleitung nicht berücksichtigt wurde – eine Rechnung manuell geschrieben wird – für den Kopierer das Papier fehlt – eine Telefonnummer gesucht werden muss – der Kunde bei einem Projekt andere Ergebnisse erwartet hat – der Mitarbeiter mit seiner Software nicht voll vertraut ist – die Geschäftsführung operative Aufgaben erledigt – ein IT-Techniker ohne klare Auftragsbeschreibung zum Kunden geht – der Kunde in der Rechnung nicht seinen Auftrag und die erbrachte Leistung erkennt – Kunde und Projektleiter unterschiedliche Ziele im Kopf haben – dem Verkauf für ein Angebot nicht die Daten der Zukaufteile zur Verfügung stehen – dem Verkaufsdienst für die Auftragserfassung kein System zur Verfügung steht – die Zuarbeit eines Kollegen angemahnt werden muss – ein Handbuch nicht auf dem neuesten Stand ist – die Einkaufsspezifikation lückenhaft ist und es zu Falschliefungen kommt – Konflikte aufkommen, weil laienhaft kommuniziert wurde – aus einer Delegation eine Rückdelegation wird – komplexe Abläufe nicht von einem System unterstützt werden -

Definition

Die folgende Definition sagt klar und eindeutig, was eine Störung ist.

Eine Leistung setzt sich aus
Arbeitsschritten zusammen.

Jeder Arbeitsschritt,
der die Entstehung der Leistung
nicht **direkt** weiterbringt,
ist eine Störung.

Jeder Schritt steigert den Wert. Schritte, die vom direkten Weg abweichen - also nach links, rechts, zurück oder im Kreis gehen - sind eine Störung. Dabei spielt es keine Rolle, ob sich für die Störung eine Lösung anbietet oder nicht.

Alle Störungen werden in eine „Stör-Liste“ aufgenommen.

Die „goldene Checkliste“

Mit dieser Checkliste spüren Sie besonders die unbewussten Störungen auf, die sonst kaum greifbar sind.

- 1 Dort, wo es **schwer geht**, geht es falsch.
- 2 Wo wird eine **Arbeit wiederholt**?
- 3 Wo werden **Rückfragen** durchgeführt?
- 4 Wo gibt es **Verständnisprobleme**?
- 5 Wird bei **komplexen Aufgaben** mit Checklisten gearbeitet?
- 6 Über was **stöhnen** die Mitarbeiter?
- 7 Was löst **Kundenreklamationen** aus?
- 8 Wo trifft man **Führungskräfte** bei operativen Arbeiten?

Die Arbeit mit der Checkliste ist besonders wirkungsvoll, wenn die Antworten **mehrfach hinterfragt** werden: und was bedeutet das? – und was ...

Kundenaussage zur goaling Ablauf-Gestaltung:

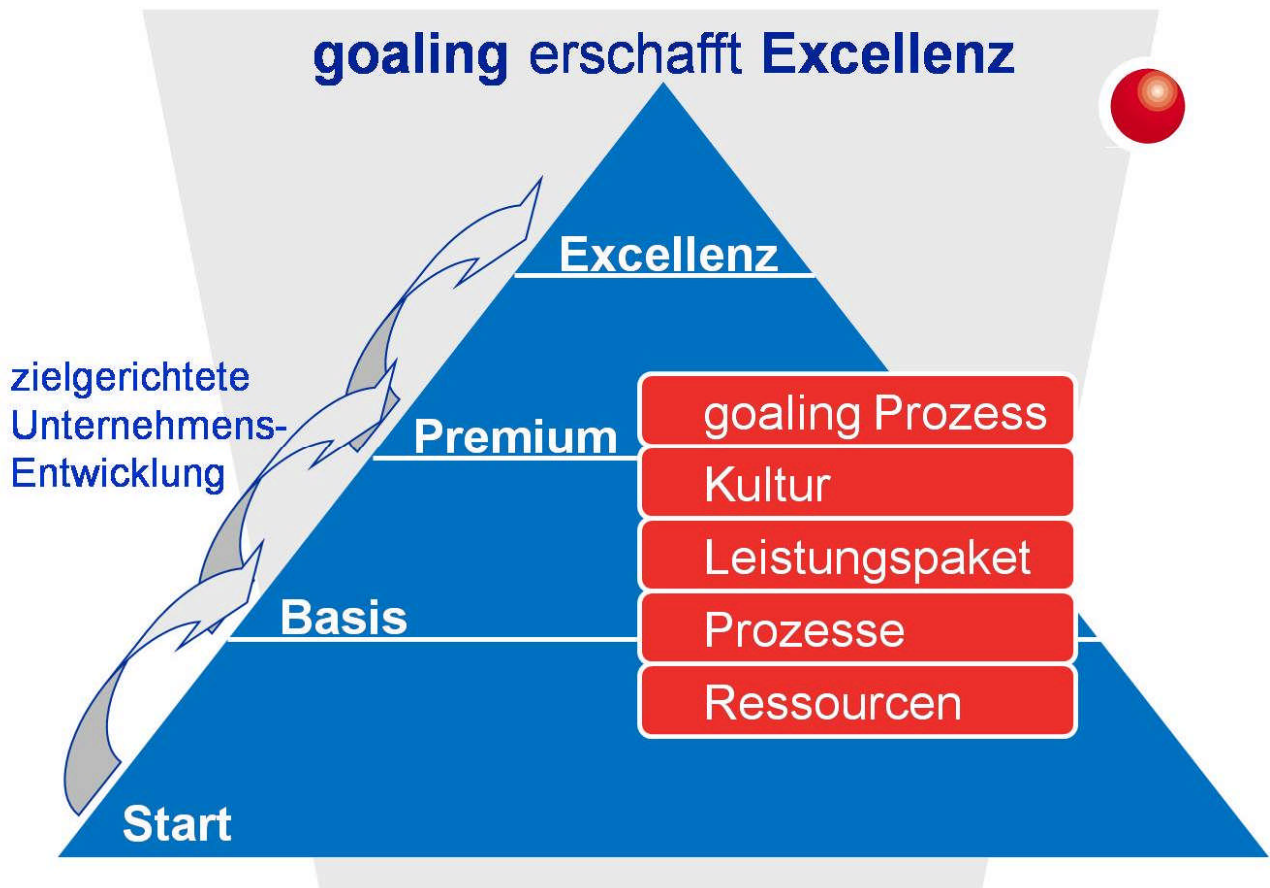
Mir gefällt die Relevanz der goaling Ablauf-Gestaltung, die **Klarheit** und **Präzision** der Gedankenführung. Die Argumentation ist logisch klar und zugleich **verblüffend einfach**, einfach im Sinne von genial. Als Werkzeug der synergetischen Optimierung zielt die goaling Ablauf-Gestaltung auf **wirksame Nutzenpotenziale** ... und trifft. In meiner Aufgabe als Consultant sehe ich einen großen Anwendungsbereich - wer verzichtet schon auf Performance bei geringsten Kosten.

Erich Reschwamm, Consultant

das **goaling** system

Die goaling Ablauf-Gestaltung ist ein Modul des goaling systems. Es ist das System für die zielgerichtete Unternehmensentwicklung. Die einzelnen Module werden **ganzheitlich** und nicht isoliert angewendet. Es wird das volle Potenzial des Unternehmens erschlossen. Wer nur lokal handelt, verschenkt Leistungen.

Die goaling Ablauf-Gestaltung
ist ein Modul des goaling systems.



Weitere Instrumente des **goaling** systems

goaling Prozess

- Unternehmer-Workshop
- goaling-Drehbuch
- Engpass-Auflösung
- Grenzen erkennen
- Ziele-Coaching
- Kommunikations-Portal

Kultur

- Unternehmens-Vision
- Unternehmens-Leitbild
- Führungs-Credo
- Führen mit Zielen
- Coaching-Kultur
- Drei-Werte-Kultur

Leistungspaket

- goaling-sales-power

- Leistungs-Module
- Neukunden-Strategie
- Positionierung
- Nutzentechniken
- Nutzen-„Interview“
- Nutzen-Profil
- Service-Konzept
- Kommunikation
- Konditionen-Politik

Prozesse

- Prozess-Bewusstsein
- Prozess-Entwicklung
- Prozess-Produkt-Design
- „Master“-Prozess
- goaling Ablauf-Gestaltung
- CSPM Projekt-Management

- goaling Ablauf-Dialog
- goaling Ablauf-Krea

Ressourcen

- Organisations-Strukturen
- alpha 15 - Kosten senken
- GDM-Gewinnziele
- GPM-Gewinnproduktion
- strategisches Controlling
- Unternehmens-Handbuch
- Flexibilitäts-Controlling
- Qualifizierung
- Kreativmanagement
- Mitarbeiterbeteiligung

Der Autor Wolfgang T. Kehl – „Ihr Ablaufgestalter“



In der von Herbert Grönemeyer besungenen Stadt Bochum wurde er geboren. Sein erstes Lebensziel hieß: Studium Elektrotechnik. Die berufliche Karriere begann in Erlangen, verbunden mit dem zweiten Lebensziel. Er wollte die Welt kennenlernen. In der Verantwortung für internationales Marketing erreichte er dieses Ziel. Spannende Projekte führten ihn um den Globus, um dann im Saarland zu landen. Leider noch immer ein Geheimtipp.

Seinem dritten Ziel strebt er zur Zeit entgegen. In den vergangenen Jahren entwickelte er mit seinen Kunden das goaling system für die zielgerichtete Unternehmensentwicklung. Viele Unternehmen profitierten schon davon und brachten ihre Gewinnsituation in eine neue Dimension. goaling ist das gemeinsame Dach vieler Module. So können alle Projekte aus ganzheitlicher Sicht angegangen werden.

Ein Modul des Systems ist die goaling **Ablauf-Gestaltung**. Sie liegt ihm besonders am Herzen. Er ist davon überzeugt - und seine Kunden bestätigen es - die Ablaufgestaltung ist der einfache und schnelle Weg zu einer **motivierenden Arbeitswelt**. Schluss mit den fortschreitenden psychischen Erkrankungen. Arbeit soll **Spaß** machen. Und nebenbei **verdoppelt** sich durch den ganzheitlichen Ansatz die **Umsatzrendite**.

Mit Kolleginnen und Kollegen arbeitet er in einem Netzwerk. Je nach Projekt finden sich alle zusammen, um den Kunden eine optimale Leistung zu bieten.

1. Urheberrecht

Alle Rechte liegen beim Autor Wolfgang T. Kehl, D-66271 Bliesransbach. Die Unterlagen dürfen ausschließlich von der Person genutzt werden, für die das Dokument erworben wurde. Lizenzen für Mehrfachnutzung auf Anfrage. Jede Art von Vervielfältigung und Veröffentlichung ist verboten, es sei denn, es wurden entsprechende Rechte erworben.


WIR ERSCHLIESSEN POTENZIALE
Gräfinthaler Straße 12
D-66271 Bliesransbach
Tel. 06805 22191
Fax 06805 22192
kontakt@goaling.de
www.goaling.de
www.ablaufgestalter.de