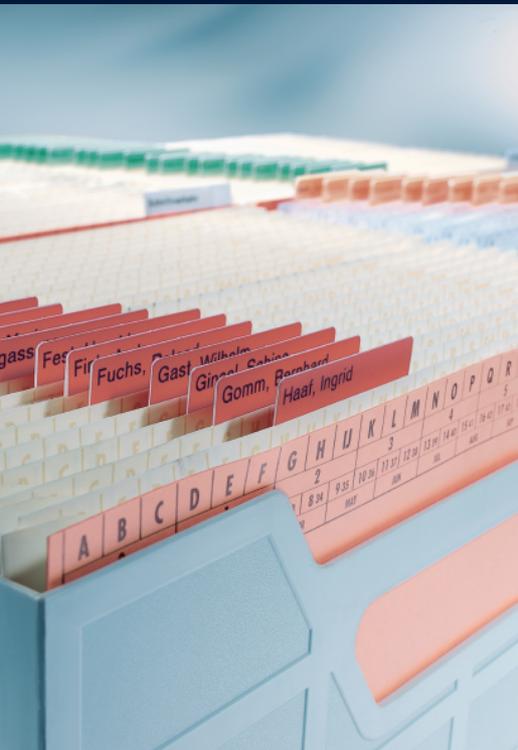


# Schriftgutorganisation im Handwerksunternehmen

Projektbericht: Kriener & Trübner GmbH



## Kriener & Trübner GmbH

Im Jahr 1977 gründete Walter Kriener sein Unternehmen als Einmannbetrieb. Durch großes Engagement und zufriedene Kunden wuchs das heute von Uwe Trübner und Andreas Keim geführte Unternehmen stetig und beschäftigt derzeit 14 Mitarbeiter sowie 4 Auszubildende.

Nach 2-jähriger intensiver Arbeit im gesamten Team wurde die Kriener & Trübner GmbH Anfang 2011 durch den TÜV zertifiziert und als „Profi im Handwerk“ ausgezeichnet. Hiermit wurde die Teilnahme an der UPTODATE-Offensive, einer wissenschaftlich begleiteten Initiative für Qualitätsleistungen im Handwerk, belohnt.

### Situation vor der Reorganisation

Wie in zahlreichen Unternehmen war früher die Schriftgutorganisation auch bei der Kriener & Trübner GmbH nicht eindeutig geregelt. Hauptsächlich waren Hängemappen im Einsatz, mit denen aber keine zufriedenstellende Übersichtlichkeit erreicht werden konnte.



Früher z. B. im Einsatz: Hängemappen – wenig Übersicht

Auf der Suche nach einer besseren Organisationsmöglichkeit stieß man auf ein Ordnersystem. Dieses System sah vor, relativ kleine Einheiten und Papiermengen jeweils in einem separaten Ordner abzuheften.



Früher z. B. im Einsatz: Ordner – hoher Platzbedarf

Hierdurch konnte zwar die Übersichtlichkeit leicht verbessert werden, allerdings wurde schnell deutlich, dass herkömmliche Ordner dafür nicht die passenden Hilfsmittel sein können. In den Regalen befanden sich zahlreiche Ordner, die nur minimal befüllt waren. Aufgrund des starren Orderrückens wurde enorm viel Platz verschwendet, was im Hinblick auf die stark begrenzten Raumkapazitäten ein großes Problem darstellte.



Früher wurde durch kaum gefüllte Ordner viel Platz verschwendet

Außerdem kostet das Heften wertvolle Zeit! Untersuchungen der deutschen MTM-Vereinigung (für Methodenzeitmessungen) haben ergeben, dass der Aufwand an Zeit gegenüber der sogenannten Lose-Blatt-Ablage etwa doppelt so hoch ist. Da das Papierhandling in Unternehmen pro Arbeitsplatz durchschnittlich etwa zwei Stunden in Anspruch nimmt, ist hier ein Einsparungspotenzial von ungefähr einer Stunde pro Tag vorhanden: Zeit, die besser für den Kundenkontakt oder die Akquisition eingesetzt werden kann.

### Ziele

Organisatorische Umstellungen bedeuten stets zeitweise Mehrarbeit. Es muss sich also lohnen, etwas Neues einzuführen. Hinzu kam hier, dass für die Umstellung auf die Ordnerablage bereits Investitionen getätigt wurden. Die Ziele wurden daher bewusst hochgesteckt:

- Erleichterung der täglichen Arbeit
- verbesserte Vertretungsmöglichkeiten
- bestmögliche Übersicht
- deutliche Verringerung des Raumbedarfs
- geregelte Dokumentenlenkung

Natürlich soll ein neues System ohne großen Lernaufwand eingesetzt werden können, und die Umstellungsarbeiten sollen so gering wie möglich gehalten werden.

### Beratung durch Pietsch UnternehmerPartner

Im Rahmen der Zertifizierungsmaßnahmen entstand der Kontakt zu Sieglinde Pietsch. Sie hat

sich als Unternehmensberaterin auf das Handwerk spezialisiert und ist selbst begeisterte MAPPEI-Anwenderin. Sie hat die MAPPEI-Methode als einen Bestandteil in ihre Beratung integriert und konnte auch der Kriener & Trübner GmbH die individuell passende Lösung bieten.

### Neue Ordnungsweise

Das wirkungsvollste Organisationskriterium ist die Farbe. Sie ermöglicht eine einfache und schnelle Orientierung. Zudem können Verwechslungen zwischen unterschiedlichen Bereichen durch verschiedenfarbige Reiter nicht mehr vorkommen.

Aus diesem Grund wurde mit Hilfe eines Aktenplans und mit Unterstützung von Frau Pietsch vor der eigentlichen Umstellung auf MAPPEI die farbliche Einteilung von Bereichen und Themen erarbeitet. So wurde entschieden, dass z. B. Vorgänge aus der Personalabteilung hellgrüne Reiter erhalten und Bestellungen mit gelben Reitern gekennzeichnet werden. MAPPEI hat 13 Standardfarben im Sortiment, die in der Regel ausreichen, um eine optimale Übersichtlichkeit zu erzielen. Im Bedarfsfall kann zusätzlich auf weitere Sonderfarben zugegriffen werden.

Farbnummer	Sachbegriff (Abteilung, Postleitzahlen-Zone, Nummerkreis etc.)
00	
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	

Farbkarte als Grundlage für einen Aktenplan

### Kennzeichnung der Vorgänge

Jeder Vorgang kann einem Bereich oder Thema zugeordnet werden. Hierdurch ist die Farbwahl für eine Kennzeichnung eindeutig bestimmt. Durch einmal bestimmte Regeln ist auch der Begriff, unter dem der Vorgang abgestellt werden soll, schnell gefunden. Das kann ein Name, z. B. bei Personalakten, oder ein Sachtitel, wie z. B. bei Marketingunterlagen, sein.

Wichtig ist natürlich, dass dieser Begriff immer sichtbar bleibt. Er wird daher auf den Reiter geschrieben, und dieser wird auf den oberen Mappenrand geklebt (Selbstklebereiter) bzw. geschoben (Beschriftungsläufer). Die genaue Position wird von der Organisationsleiste auf jeder MAPPEI-Mappe vorgegeben. Der Anfangsbuchstabe des Suchbegriffs zeigt, wo der Reiter anzubringen ist.

So gekennzeichnet ergeben die Reiter nach Einstellen der Mappen in die Ordnungsboxen eine schräge Staffel von A bis Z, die ein sicheres Ablegen und Wiederfinden gewährleistet. Falschablagen, wie sie sonst manchmal vorkommen, können sofort erkannt und berichtigt werden.



Beispiel Personalakten (Namen unkenntlich gemacht)



Beispiel Bestellungen

### Wiedervorlage

Manche Vorgänge können nicht sofort erledigt werden, weil z. B. eine Information fehlt, eine Entscheidung abgewartet werden muss, ein

bestimmtes Ergebnis eintreten wird etc. Dafür gibt es gute elektronische Hilfsmittel, die an den Wiedervorlagetermin erinnern. Zur Bearbeitung muss aber fast immer die komplette Akte zur Verfügung stehen. Was liegt näher, als die Akte selbst zu terminieren.

Die MAPPEI-Wiedervorlage ist aufgeteilt in die Monatstage 1 bis 31 und die Monate Januar bis Dezember. Der Vorgang wird hinter die entsprechende Leitkarte gestellt und steht so zum geplanten Datum vollständig zur Verfügung. Wird er zwischenzeitlich trotzdem benötigt, kann er über den Reiter sofort gesehen und herausgezogen werden – ein wesentlicher Vorteil gegenüber dem vorher verwendeten Pultordner. Dort war die Akte in einem Terminfach abgelegt, musste aber teilweise mit hohem Aufwand gesucht werden, da sie von außen nicht direkt identifizierbar war.



Wiedervorlage in der Zentrale

### Prozessoptimierung

Die MAPPEI-Methode dient auch der Prozessoptimierung – insbesondere im Bereich der Auftragsabwicklung. Verschiedene Prozessschritte werden in Aktionsmappen mit verschieden-farbigem Beschriftungsläufers organisiert. Hierdurch ist der Status eines Auftrags

sofort erkennbar, und die Dokumentenlenkung wird vereinfacht.

### Situation nach der Reorganisation

Durch die bessere Organisation mit MAPPEI konnten die Zugriffszeiten auf Akten stark gesenkt werden. Durch die eindeutig festgelegten Ablagekriterien haben die Mitarbeiter nun einen viel besseren Überblick über alle Vorgänge. Da man nun immer die benötigten Papiere direkt im Griff hat, ist man auch den Kunden gegenüber schneller auskunftsfähig.

Auch die Vertretungssituationen, z. B. aufgrund von Urlaub oder Krankheit, haben sich deutlich entspannt. Durch die geschaffene Transparenz in den Prozessen findet man sich auch am Arbeitsplatz eines Kollegen schnell zurecht.

Nicht zuletzt durch die Unterstützung von Frau Pietsch und den Einsatz von MAPPEI wurde die Kriener & Trübner GmbH Anfang 2011 durch den TÜV zertifiziert und als „Profi im Handwerk“ ausgezeichnet.



TÜV-Zertifikat und Auszeichnung als „Profi im Handwerk“

### Früher



### Jetzt





Die Umstellung auf MAPPEI hat sich tatsächlich gelohnt! Durch die eindeutigen Kriterien haben wir alle Vorgänge im Griff und müssen nicht mehr nach ihnen suchen. Somit sparen wir viel Zeit, die wir nun für die noch bessere Kundenbetreuung einsetzen.

Unsere Raumkapazitäten sind stark begrenzt und somit sehr kostbar. Durch MAPPEI haben wir hier wieder Freiräume geschaffen.

Die Beratung und Unterstützung durch Frau Pietsch war uns in der Umstellungsphase und darüber hinaus eine große Hilfe.

**Andreas Keim**  
Geschäftsleitung

Die Transparenz innerhalb der Vorgänge wurde wesentlich verbessert, so dass die Arbeit im Team und insbesondere auch im Vertretungsfall vereinfacht werden konnte.

Die Dokumentenlenkung im Unternehmen konnte mit MAPPEI optimiert werden. Somit hilft uns die neue Organisation auch bei der Einhaltung der ISO-9001-Voraussetzungen.

**Gloria Librizzi**  
Qualitätsbeauftragte/Büroleitung

Siegen, April 2011

Alle Rechte vorbehalten  
MAPPEI-Organisationsmittel GmbH & Co. KG

Die Ausarbeitung einschließlich ihrer Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung und Weitergabe an Dritte ist ohne Zustimmung der MAPPEI-Organisationsmittel GmbH & Co. KG nicht gestattet.

#### Deutschland

MAPPEI-Organisationsmittel GmbH & Co. KG  
Eiserfelder Straße 316  
57080 Siegen  
Telefon +49 (0)271/22 88-0  
Telefax +49 (0)271/23 88-199  
Web [www.mappei.de](http://www.mappei.de)

#### Österreich

MAPPEI-Organisationsmittel Ges. m. b. H.  
Vorderlanersbach 165/1  
6293 Tux  
Telefon +43 (0)5287/86 27-0  
Telefax +43 (0)5287/86 27-5  
Web [www.mappei.at](http://www.mappei.at)

#### Schweiz

MAPPEI-Organisationsmittel AG  
Badenerstrasse 47  
Postfach 8318  
8036 Zürich  
Telefon +41 44 455 88 30  
Telefax +49 (0) 2 71/23 88-199  
Web [www.mappei.ch](http://www.mappei.ch)

#### Italien

Loeff System GmbH  
Mitterweg 13  
39100 Bolzano/BZ  
Telefon +39 (0)471/97 54 19  
Telefax +39 (0)471/98 02 47  
Web [www.loeff.it](http://www.loeff.it)

#### MAPPEI-Partner

Pietsch UnternehmerPartner  
Sieglinde Pietsch  
Scheffelstraße 79  
68723 Schwetzingen  
Telefon +49 (0)6202/577 71 00  
Telefax +49 (0)6202/577 71 12  
Web [www.pietsch24.de](http://www.pietsch24.de)



Document Management