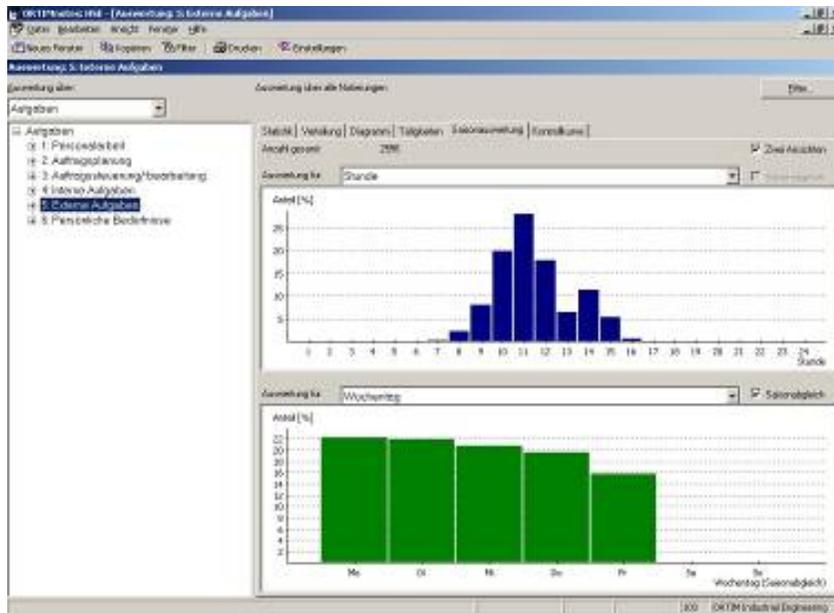


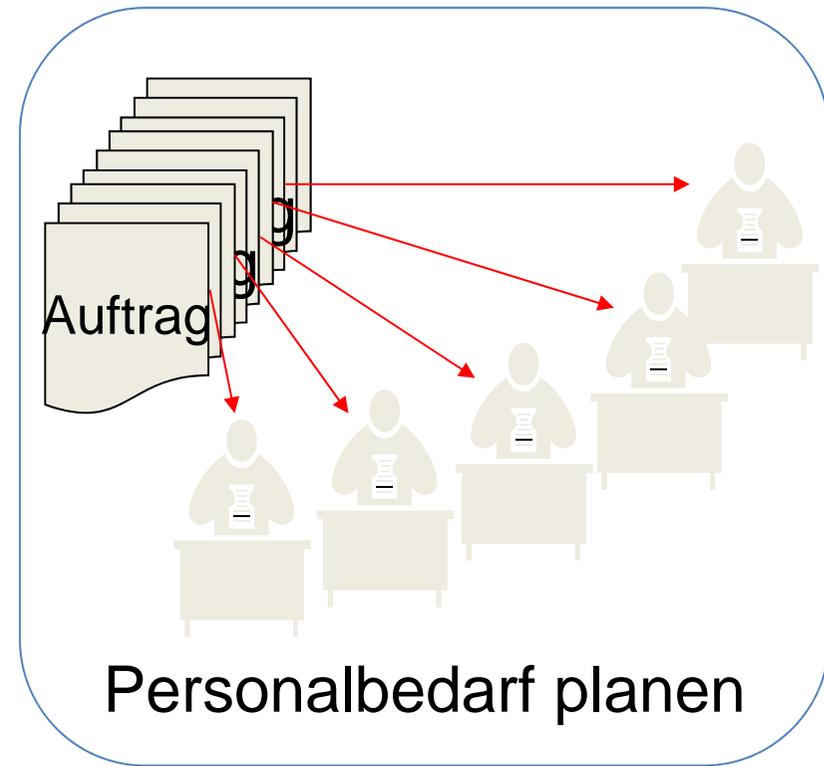
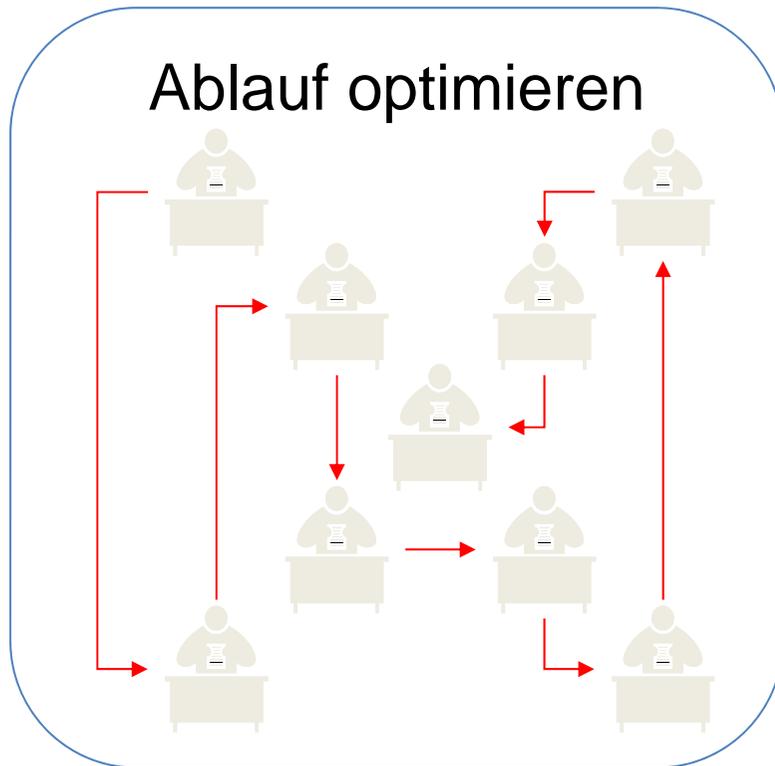


# POTENZIALANALYSE, PERSONALBEMESSUNG UND -ORGANISATION





## ZIELE DER DATENERMITTLUNG





## ZEITDATEN IN DER VERWALTUNG

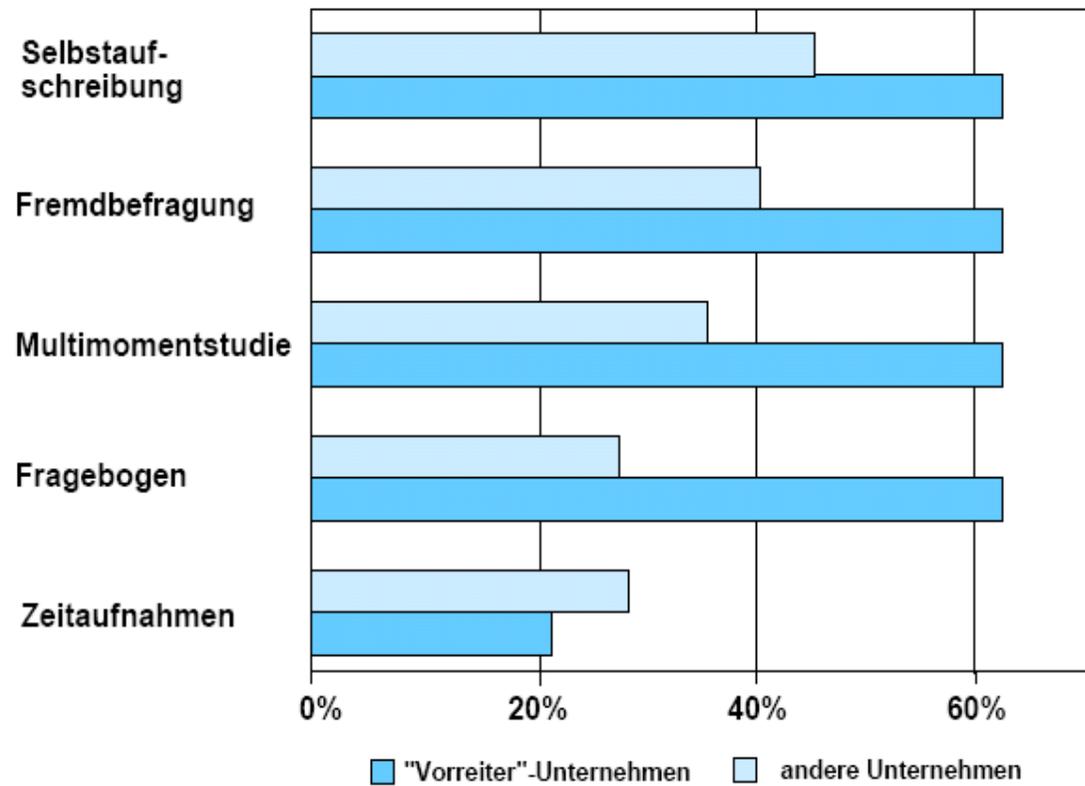


messen ?  
registrieren ?  
befragen ?





## WERKZEUGE FÜR DEN ORGANISATOR



Quelle: Fraunhofer IPA (REFA/ IPA-Studie zum Methodeneinsatz, S 64)





## WERKZEUGE FÜR DEN ORGANISATOR

### Multimoment-Fremd

- **Fremd-Beobachter erforderlich**
- **hoher Aufwand**
- **normale Akzeptanz der Daten**
- **Potenziale werden sofort sichtbar**
- **exakte statistische Aussagen**





## WERKZEUGE FÜR DEN ORGANISATOR

### Multimoment-Selbst

- **kein Fremd-Beobachter erforderlich**
- **geringer Aufwand**
- **hohe Akzeptanz der Daten**
- **schneller Überblick über Potenziale**
- **exakte statistische Aussagen**



## SELBSTNOTIERUNG

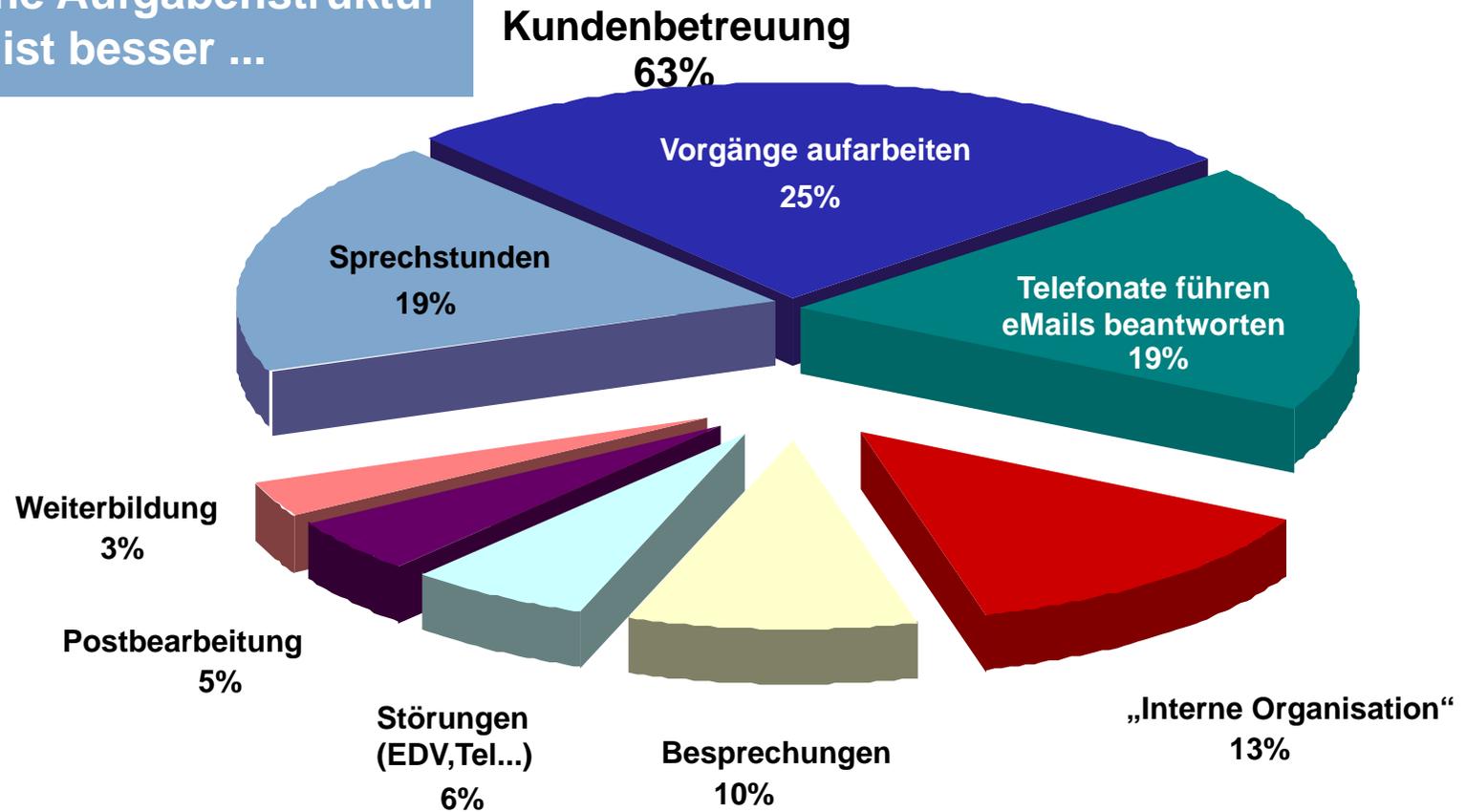
Eine Aufgabenübersicht aller planmäßigen  
Arbeitsinhalte und möglichen Unterbrechungen wird erstellt



## SELBSTNOTIERUNG

### Aufgabengliederung

Eine feine Aufgabenstruktur  
ist besser ...

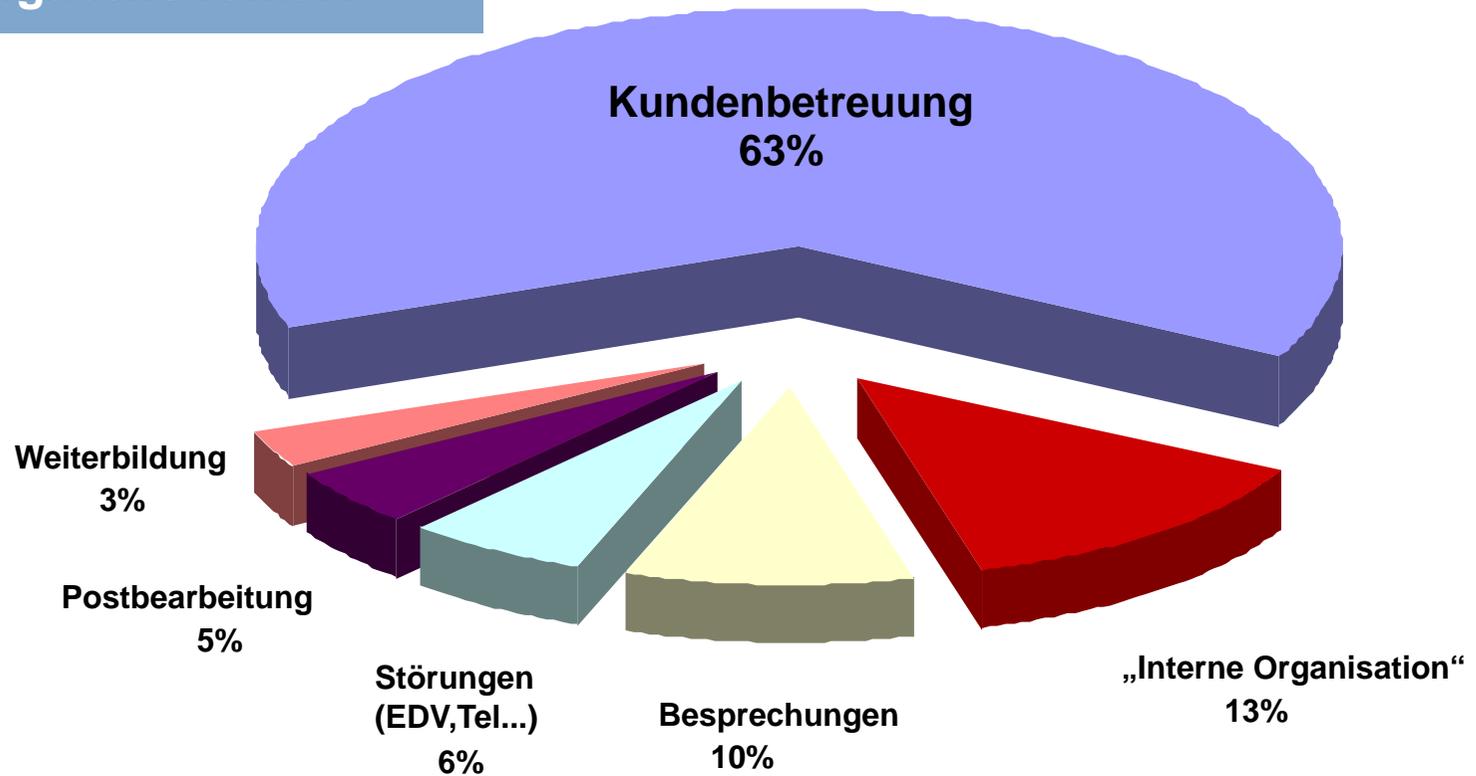




## SELBSTNOTIERUNG

Aufabengliederung

... als eine grobe  
Aufgabenstruktur!



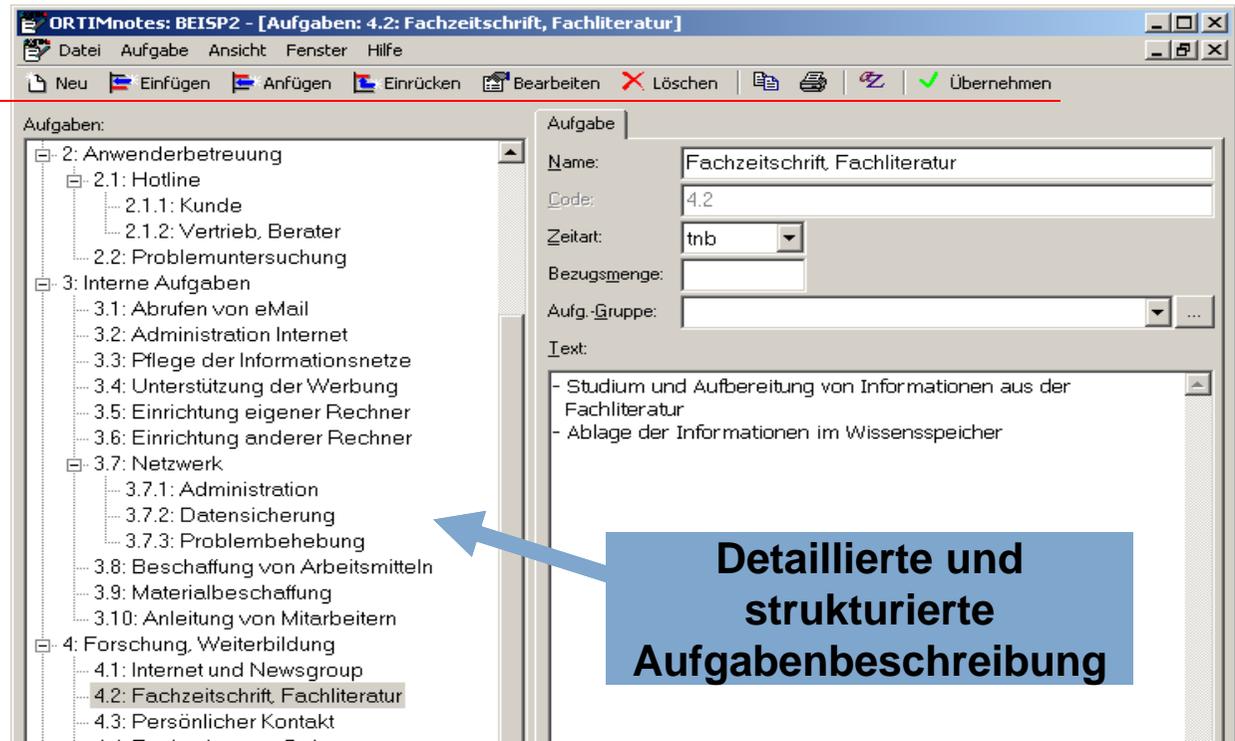


## SELBSTNOTIERUNG

Datenerfassung vorbereiten

**Aufgaben**

### Werkzeuge



The screenshot shows the ORTIMnotes application window titled "ORTIMnotes: BEISP2 - [Aufgaben: 4.2: Fachzeitschrift, Fachliteratur]". The interface includes a menu bar (Datei, Aufgabe, Ansicht, Fenster, Hilfe) and a toolbar with icons for "Neu", "Einfügen", "Anfügen", "Einrücken", "Bearbeiten", "Löschen", and "Übernehmen".

On the left, a tree view under "Aufgaben:" lists a hierarchical structure of tasks:

- 2: Anwenderbetreuung
  - 2.1: Hotline
    - 2.1.1: Kunde
    - 2.1.2: Vertrieb, Berater
  - 2.2: Problemuntersuchung
- 3: Interne Aufgaben
  - 3.1: Abrufen von eMail
  - 3.2: Administration Internet
  - 3.3: Pflege der Informationsnetze
  - 3.4: Unterstützung der Werbung
  - 3.5: Einrichtung eigener Rechner
  - 3.6: Einrichtung anderer Rechner
  - 3.7: Netzwerk
    - 3.7.1: Administration
    - 3.7.2: Datensicherung
    - 3.7.3: Problembehebung
  - 3.8: Beschaffung von Arbeitsmitteln
  - 3.9: Materialbeschaffung
  - 3.10: Anleitung von Mitarbeitern
- 4: Forschung, Weiterbildung
  - 4.1: Internet und Newsgroup
  - 4.2: Fachzeitschrift, Fachliteratur
  - 4.3: Persönlicher Kontakt

On the right, the "Aufgabe" details panel shows:

- Name: Fachzeitschrift, Fachliteratur
- Code: 4.2
- Zeitart: tnb
- Bezugsmenge: (empty)
- Aufg.-Gruppe: (empty)
- Text:
  - Studium und Aufbereitung von Informationen aus der Fachliteratur
  - Ablage der Informationen im Wissensspeicher

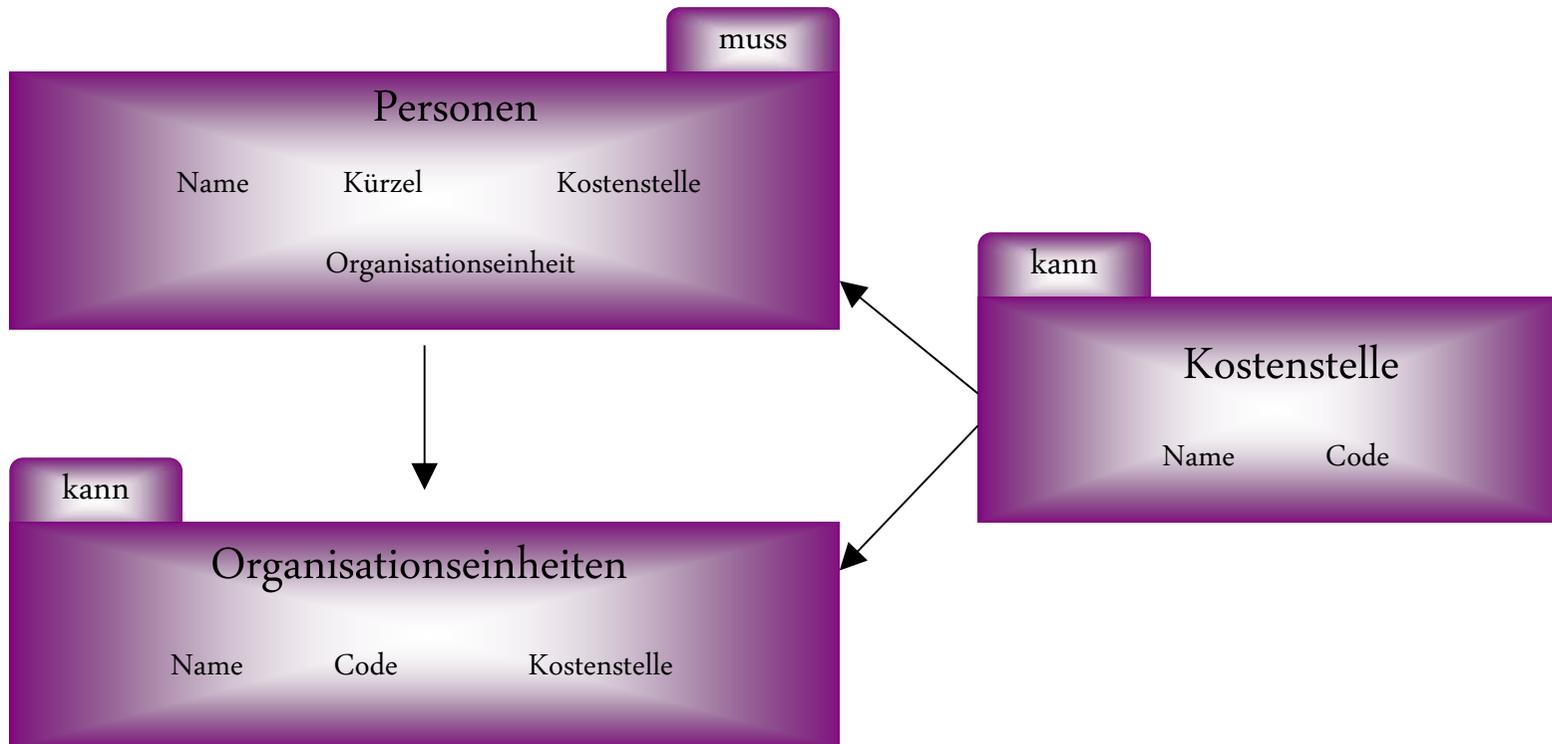
A blue arrow points from the "4.2: Fachzeitschrift, Fachliteratur" entry in the task list to the detailed description in the right panel.

**Detaillierte und strukturierte Aufgabenbeschreibung**



## SELBSTNOTIERUNG

### Berücksichtigung der Aufbauorganisation

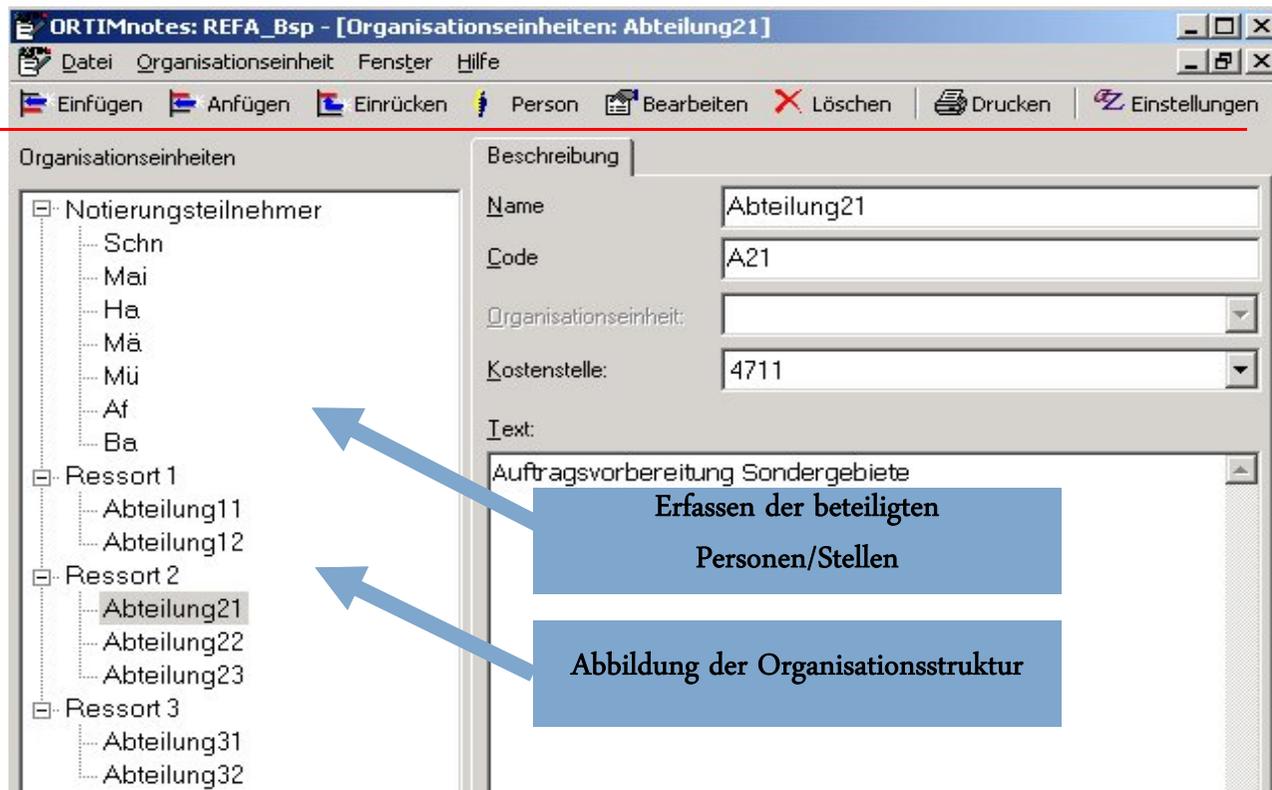


# SELBSTNOTIERUNG

Datenerfassung vorbereiten

**Organisationsstruktur**

Werkzeuge



The screenshot shows the 'ORTIMnotes: REFA\_Bsp - [Organisationseinheiten: Abteilung21]' application window. The interface includes a menu bar (Datei, Organisationseinheit, Fenster, Hilfe) and a toolbar with icons for Einfügen, Anfügen, Einrücken, Person, Bearbeiten, Löschen, Drucken, and Einstellungen. On the left, a tree view titled 'Organisationseinheiten' displays a hierarchy: 'Notierungsteilnehmer' (with sub-items Schn, Mai, Ha, Mä, Mü, Af, Ba), 'Ressort 1' (with sub-items Abteilung11, Abteilung12), 'Ressort 2' (with sub-items Abteilung21, Abteilung22, Abteilung23), and 'Ressort 3' (with sub-items Abteilung31, Abteilung32). The 'Ressort 2' folder is expanded, and 'Abteilung21' is selected. On the right, a 'Beschreibung' form contains fields for Name (Abteilung21), Code (A21), Organisationseinheit (dropdown), and Kostenstelle (4711). A 'Text' field contains 'Auftragsvorbereitung Sondergebiete'. Two blue callout boxes with arrows point to the tree view: the top one says 'Erfassen der beteiligten Personen/Stellen' and the bottom one says 'Abbildung der Organisationsstruktur'.



## SELBSTNOTIERUNG

### zusätzliche Kriterien

kann

**Tätigkeit**  
Name Code

- Gliederung der beobachteten Aufgaben in beliebig viele Tätigkeitskategorien (z.B. Ausführen/ Leiten/ Prüfen/ Kenntnis nehmen/Rat erteilen)
- Zuordnung **einer** Kategorie zu der jeweils beobachteten Aufgabe

kann

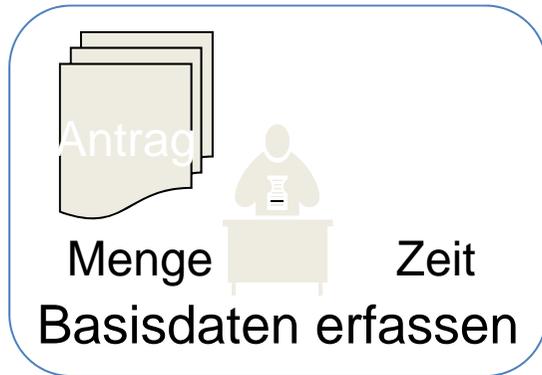
**qualitative Einflüsse**  
Name Code

- Registrierung beliebig vieler Einflüsse (z.B. mir fehlen Informationen, arbeite unter Zeitdruck, muss Fehler anderer beseitigen - durch Notierungsblatt auf 8 begrenzt)
- Zuordnung **mehrerer** Einflüsse zu der jeweils beobachteten Aufgabe

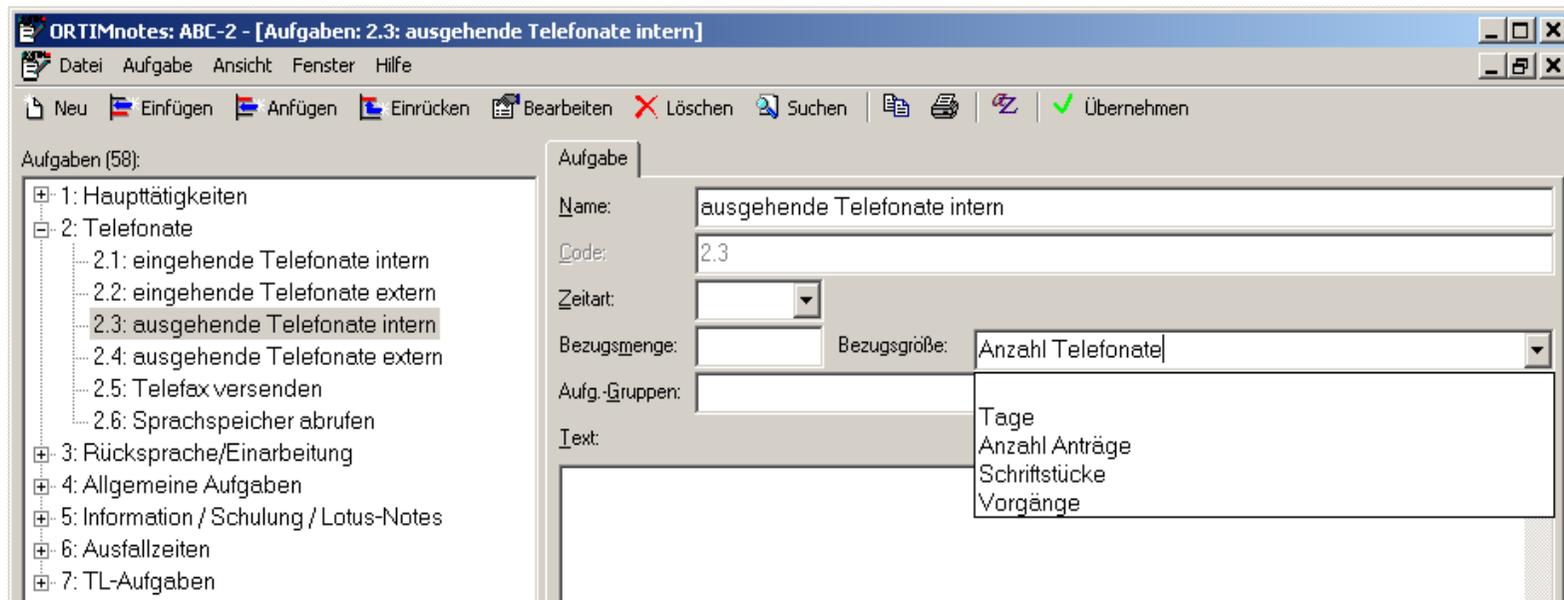




## SELBSTNOTIERUNG



Bezugsgrößen anlegen oder zuordnen



# SELBSTNOTIERUNG

## Erzeugen von Notierungsaufträgen

Reduzieren des  
Aufgabenbaumes  
auf die für die Notierungs-  
teilnehmer zutreffende  
Auswahl

ORTIMnotes: REFA\_Bsp - [Notierungsaufträge: 5]

Notierungsauftrag bearbeiten für:

Organisationseinheit: Ressort 1

Personenkürzel: Schn

Auftrag suchen...

**Auftragsdaten** Aufgaben Kostenträger Tätigkeiten Einflüsse *Zuordnungsschritte (z.B. Aufgaben)*

Verfügbar: Zugeordnet:

| Nr. | Code | Beschreibung            |
|-----|------|-------------------------|
|     | 2    | Kundenbetreuung         |
| 1   | 21   | Schalterdienste         |
| 2   | 22   | Internetbetreuung       |
| 3   | 23   | Außendienst             |
|     | 3    | Dokumentenmanagement    |
| 4   | 36   | Reklamationsbearbeitung |

**Notierungsauftrag für Ressort 1  
Herrm Schneider**

Alle hinzufügen > Hinzufügen > < Entfernen

**auswählen und hinzufügen**



# SELBSTNOTIERUNG

Aufgaben drucken und persönlich zuordnen –  
oder für Signalgeber-Erfassung bereitstellen

The screenshot shows the 'Notierungsauftrag: 5 (5)' window in the ORTIMnotes application. The interface includes a menu bar, a toolbar, and several data sections. The 'Aufgaben' tab is active, displaying a list of tasks under 'Verfügbar' and 'Zugeordnet'. A task list is also shown in a separate window titled 'Referenz-Nr. 21'.

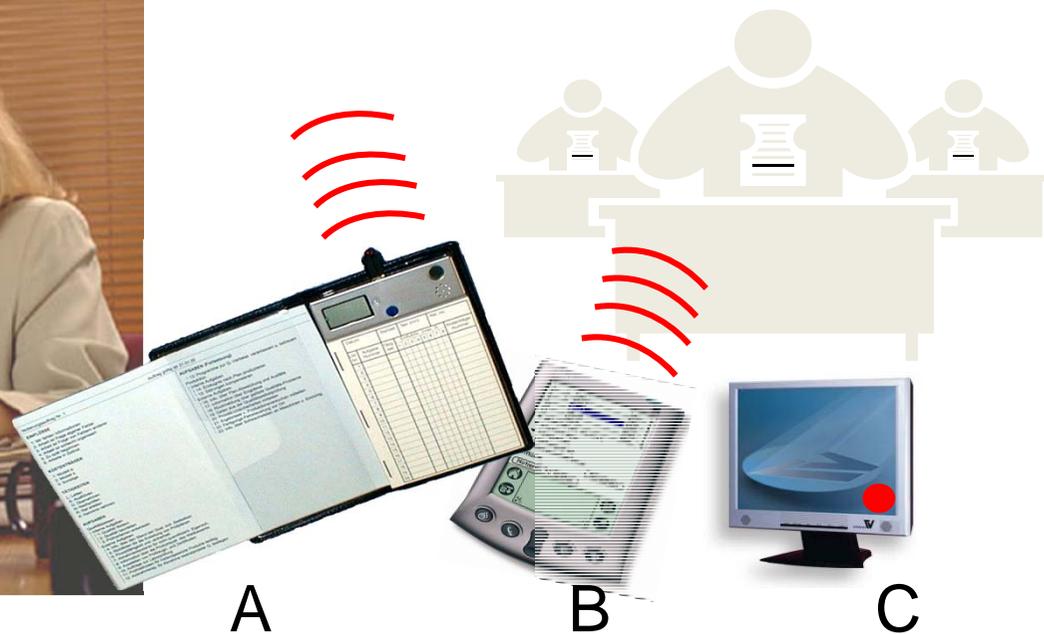
| Nr. | Beschreibung                              |
|-----|---|
| 1   | Haupttätigkeiten                          |
| 2   | Telefonate                                |
| 3   | Rücksprache/Einarbeitung                  |
| 4   | Allgemeine Aufgaben                       |
| 5   | Information / Schulung / Lotus-Notes      |
| 6   | Ausfallzeiten                             |
| 7   | TL-Aufgaben                               |
| 20  | Sprachspeicher abrufen                    |
| 21  | Rücksprache / Information (AL, TL, RF, M) |
| 22  | Teambesprechung                           |
| 23  | Einarbeitung neuer Mitarbeiter            |
| 24  | Einzelgespräche (z.B. B+E)                |
| 25  | Allgemeine Aufgaben                       |
| 26  | Posteingang sichten und sortieren         |
| 27  | Vorlage und Zustimmung Fachabteilung      |
| 28  | Ablage                                    |
| 29  | Sortierarbeiten                           |
| 30  | Kopien erstellen                          |
| 31  | Statistik                                 |
| 32  | Botengänge                                |
| 33  | Unterlagen anfordern                      |
| 34  | Postausgang Hauspost / Kodierungen /      |
| 35  | Tabex                                     |
| 36  | Sonstiges                                 |
| 37  | Information / Schulung / Lotus-Notes      |
| 38  | Allg. Infos/Fachinfos in Papierform lesen |

The 'Referenz-Nr. 21' window displays a list of tasks under 'AUFGABEN' and 'AUFGABEN (Fortsetzung)'. The tasks are numbered 1 through 58, covering various administrative and operational duties. A clipboard icon is overlaid on the task list, indicating the printing function.



## SELBSTNOTIERUNG

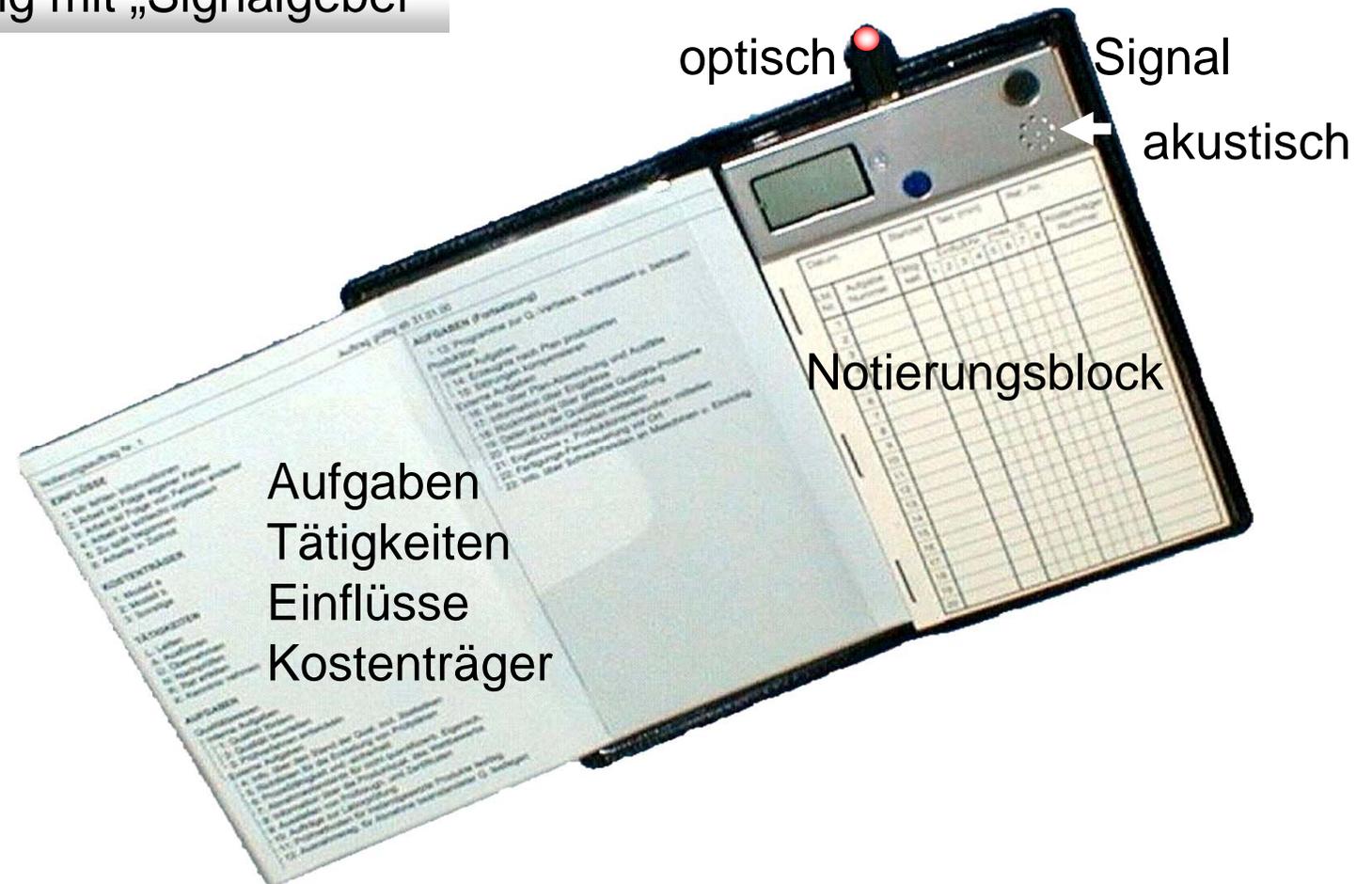
Neben der Tagesarbeit werden zu zufälligen Zeitpunkten die ausgeführten Tätigkeiten notiert





## SELBSTNOTIERUNG

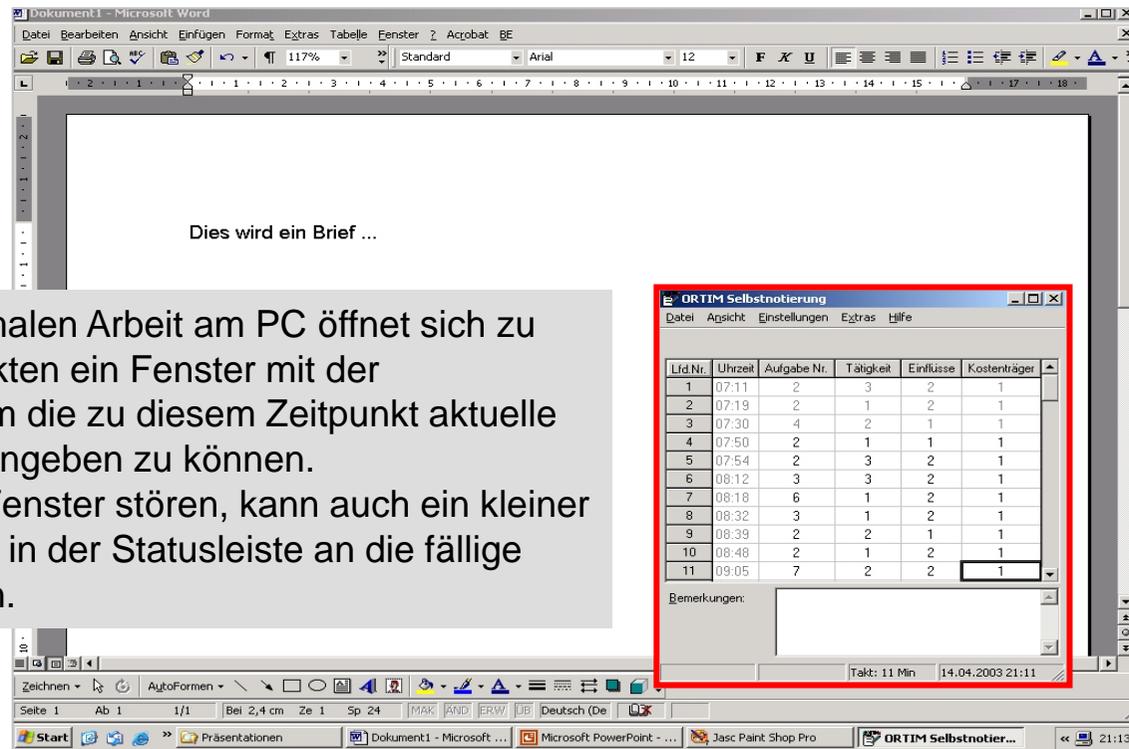
Datenerfassung mit „Signalgeber“



# SELBSTNOTIERUNG

Datenerfassung mit „Notes-sp“

Während der normalen Arbeit am PC öffnet sich zu zufälligen Zeitpunkten ein Fenster mit der Eingabemaske, um die zu diesem Zeitpunkt aktuelle Notierung direkt eingeben zu können. Sollte das große Fenster stören, kann auch ein kleiner blinkender Eintrag in der Statusleiste an die fällige Notierung erinnern.



| Lfd.Nr. | Uhrzeit | Aufgabe Nr. | Tätigkeit | Einflüsse | Kostenträger |
|---------|---------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| 1       | 07:11   | 2           | 3         | 2         | 1            |
| 2       | 07:19   | 2           | 1         | 2         | 1            |
| 3       | 07:30   | 4           | 2         | 1         | 1            |
| 4       | 07:50   | 2           | 1         | 1         | 1            |
| 5       | 07:54   | 2           | 3         | 2         | 1            |
| 6       | 08:12   | 3           | 3         | 2         | 1            |
| 7       | 08:18   | 6           | 1         | 2         | 1            |
| 8       | 08:32   | 3           | 1         | 2         | 1            |
| 9       | 08:39   | 2           | 2         | 1         | 1            |
| 10      | 08:48   | 2           | 1         | 2         | 1            |
| 11      | 09:05   | 7           | 2         | 2         | 1            |



## SELBSTNOTIERUNG

**Menge**      **Zeit**

**Basisdaten erfassen**

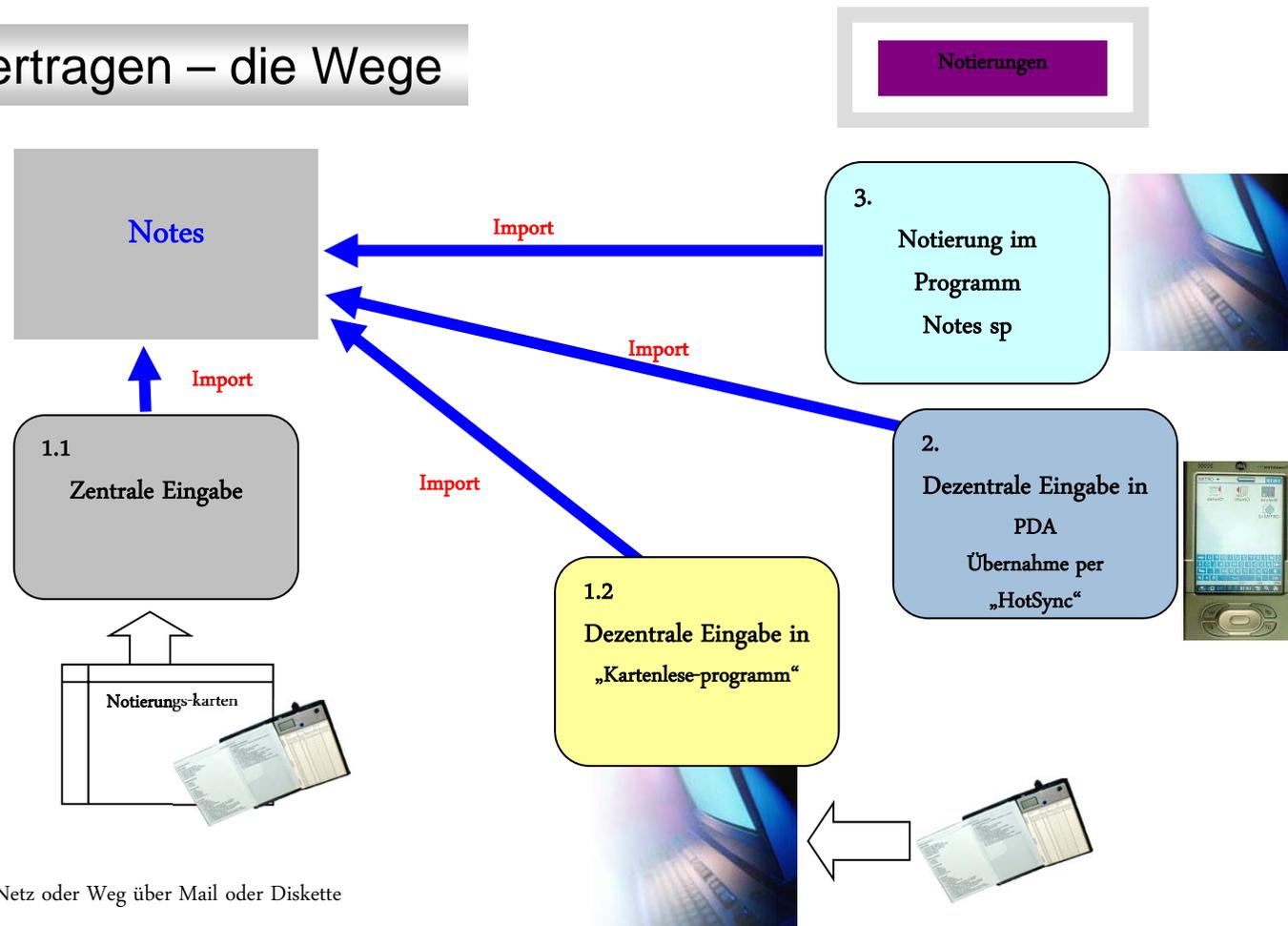
Mengen notieren

| Bezugsgröße       | Menge im Untersuchungszeitraum |
|-------------------|--------------------------------|
| Anzahl Anträge    | 15                             |
| Anzahl Telefonate | 32                             |
| Schriftstücke     | 19                             |
| Vorgänge          | 42                             |



# SELBSTNOTIERUNG

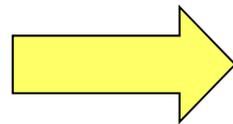
## Daten übertragen – die Wege



Import = Verbindung im Netz oder Weg über Mail oder Diskette

# MENGENGERÜST ERGÄNZEN

Vorhandene  
Statistiken  
oder parallel  
erfasste Daten



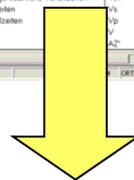
**Ergebnis:**  
objektive  
Daten für  
Personal-  
planung

Mengengerüst und Zeitdaten verbinden

**Auswertung über alle Notierungen**

Abtaufen: Statistik | Verknüpfung | Diagramm | ABC-Analyse | Einträge | Zeitplan | Saisonauswertung...

| Zeitraum                                 | Kategorie | Zeitwert |
|--|-----------|----------|
| Heutzutage                               | h         | 510,3    |
| Nebenzzeit beeinflussbar                 | nrb       | 270,0    |
| Nebenzzeit unbeeinflussbar               | nru       | 263,5    |
| Nebenzzeit                               | nb        | 533,5    |
| Tätigkeitszeit beeinflussbar             | tb        | 780,3    |
| Tätigkeitszeit unbeeinflussbar           | tru       | 263,5    |
| Grundzeit                                | g         | 1043,8   |
| Fehlzeiten zu verwendende Zeit           | F         | 12,4     |
| Nicht zu verwendende Zeit                | N         | 54,3     |
| Nicht anerkennbar                        | X         | 44,7     |
| Summe der aufgenommenen Grundzeiten      | G         | 1643,8   |
| Aufnahmezeit                             | AZ        | 1366,6   |
| Schichtkonstante sachliche Verteilzeiten | Vsk       | 30,2     |
| Grundentlastung sachliche Verteilzeiten  | Vvu       | 92,0     |
| Sachliche Verteilzeiten                  | Vs        | 122,2    |
| Persönliche Verteilzeiten                | Vp        | 38,2     |
| Verteilzeiten                            | V         | 160,4    |
| AZ - (V + ER)                            | AZ'       | 1206,2   |



## AUSWERTUNG IN NOTES

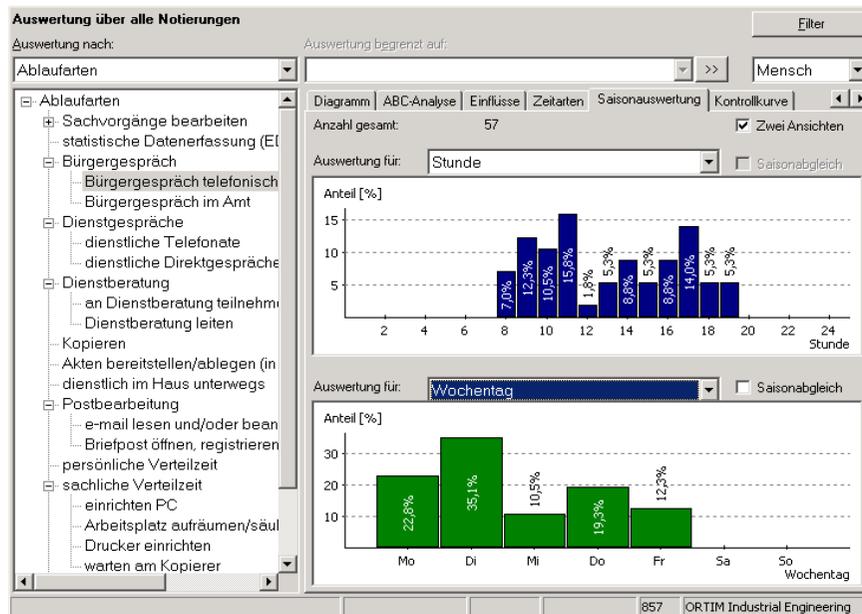
Nach der Datenübertragung sind vielfältige Erkenntnisse verfügbar.





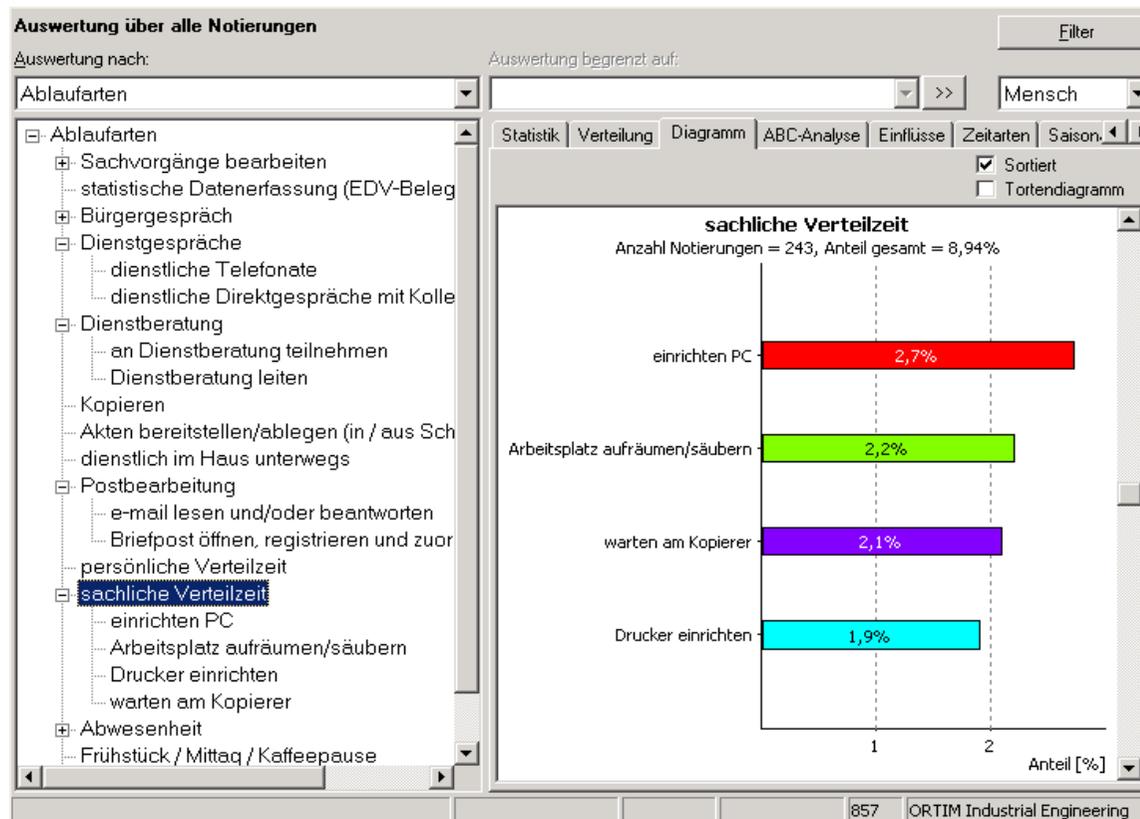
# ZEITLICHE DYNAMIK ERKENNEN

Statt „durchschnittlicher“ Werte die exakte zeitliche Verteilung erkennen.





# STÖRUNGEN ERKENNEN UND BESEITIGEN





# STÖRUNGEN ERKENNEN UND BESEITIGEN

## Ergebnisse verwenden

| Aufgaben                           |  |
|------------------------------------|--|
| 1: Entwicklung                     |  |
| 2: Anwenderbetreuung               |  |
| 21: Hotline                        |  |
| 22: Problemuntersuchung            |  |
| 3: Interne Aufgaben                |  |
| 31: Abrufen von eMail              |  |
| 32: Administration Internet        |  |
| 33: Pflege der Informationsnetze   |  |
| 34: Unterstützung der Werbung      |  |
| 35: Einrichtung eigener Rechner    |  |
| 36: Einrichtung anderer Rechner    |  |
| 37: Netzwerk                       |  |
| 38: Beschaffung von Arbeitsmitteln |  |
| 39: Materialbeschaffung            |  |
| 3A: Anleitung von Mitarbeitern     |  |
| 4: Forschung, Weiterbildung        |  |
| 5: Organisation                    |  |
| 6: Persönlich                      |  |

| 3: Interne Aufgaben                |       |
|------------------------------------|-------|
|                                    | %     |
| 3: Interne Aufgaben                | 12,5% |
| 31: Abrufen von eMail              | 1,0%  |
| 32: Administration Internet        | 0,1%  |
| 33: Pflege der Informationsnetze   | 1,2%  |
| 34: Unterstützung der Werbung      | 0,3%  |
| 35: Einrichtung eigener Rechner    | 4,7%  |
| 36: Einrichtung anderer Rechner    | 2,0%  |
| 37: Netzwerk                       | 1,8%  |
| 371: Administration                | 0,1%  |
| 372: Datensicherung                | 1,6%  |
| 373: Problembesehung               | 0,1%  |
| 38: Beschaffung von Arbeitsmitteln | 0,6%  |
| 39: Materialbeschaffung            | 0,2%  |
| 3A: Anleitung von Mitarbeitern     | 0,8%  |
| Grundgesamtheit                    |       |

Maßnahmen ableiten

reduzieren !

mit IT-Bereich klären





# ZEITEN ERMITTELN

## Einfache Zeitdatenbestimmung

**Auswertung über alle Notierungen**

Auswertung nach: Ablaufarten | Auswertung begrenzt auf: Mensch

Statistik | Verteilung | Diagramm | ABC-Analyse | Einflüsse | Zeitarten | Saisonauswertung

**Ablaufarten**

| Zeitar                                     | Kürzel | Zeit[Std] |
|--|--------|-----------|
| Hauptzeit                                  | th     | 510,3     |
| Nebenzzeit beeinflussbar                   | tnb    | 270,0     |
| Nebenzzeit unbeeinflussbar                 | tnu    | 263,9     |
| Nebenzzeit                                 | tn     | 533,9     |
| Tätigkeitszeit beeinflussbar               | ttb    | 780,3     |
| Tätigkeitszeit unbeeinflussbar             | ttu    | 263,9     |
| Grundzeit                                  | tg     | 1043,8    |
| Fallweise zu verwendende Zeit              | F      | 63,4      |
| Nicht zu verwendende Zeit                  | N      | 54,3      |
| Nicht erkennbar                            | X      | 44,2      |
| Summe der aufgenommenen Grundzeiten        | G      | 1043,8    |
| Aufnahmezeit                               | AZ     | 1366,6    |
| Schichtkonstante sachliche Verteilzeiten   | Vsk    | 30,2      |
| Grundzeitabhängige sachliche Verteilzeiten | Vsv    | 92,0      |
| Sachliche Verteilzeiten                    | Vs     | 122,2     |
| Persönliche Verteilzeiten                  | Vp     | 38,2      |
| Verteilzeiten                              | V      | 160,4     |
| AZ - (V + EP)                              | AZ'    | 1206,2    |

864 | ORTIM Industrial Engineering

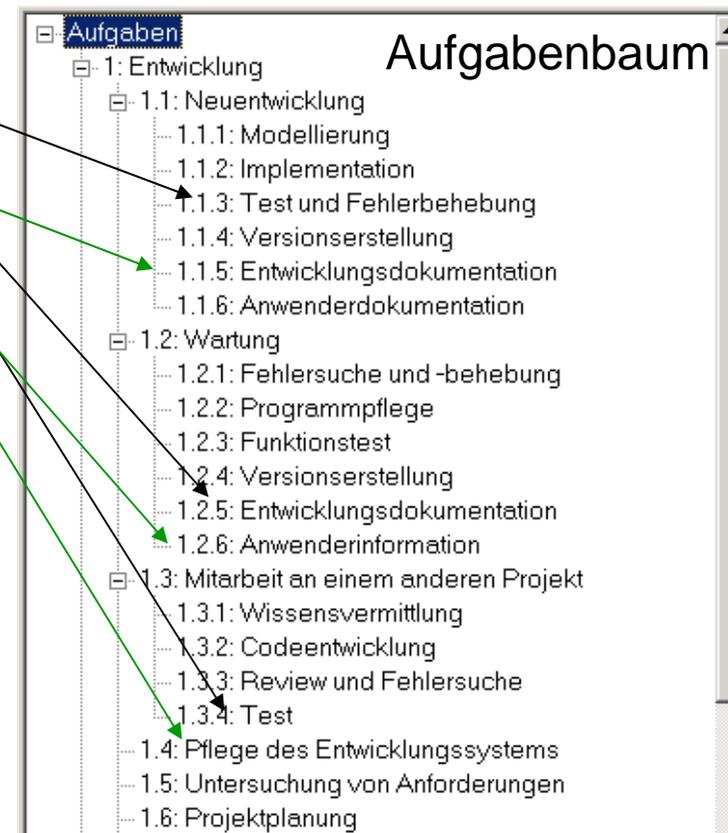


## PROZESSE ANALYSIEREN – DATEN BEWERTEN



Aufgabengruppe 1  
Aufgabengruppe 2  
Aufgabengruppe 3  
Aufgabengruppe 4  
Aufgabengruppe 5  
Aufgabengruppe 6  
Aufgabengruppe 7

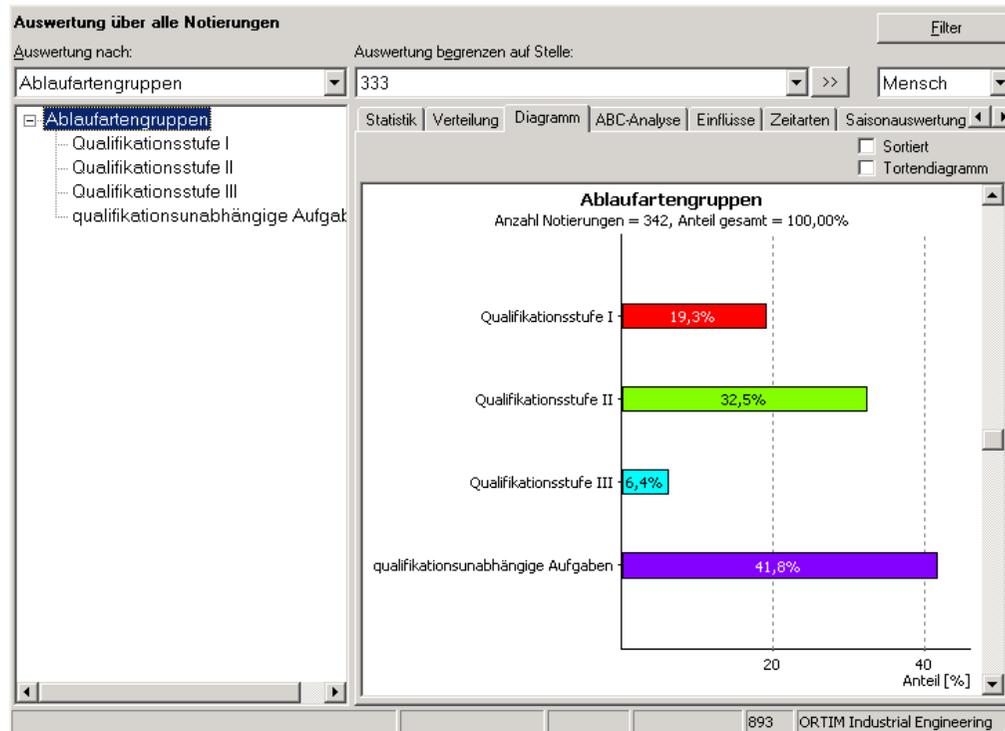
Zuordnung von Qualifikationsstufen  
zu den Tätigkeitsinhalten in der  
unterstützenden Software



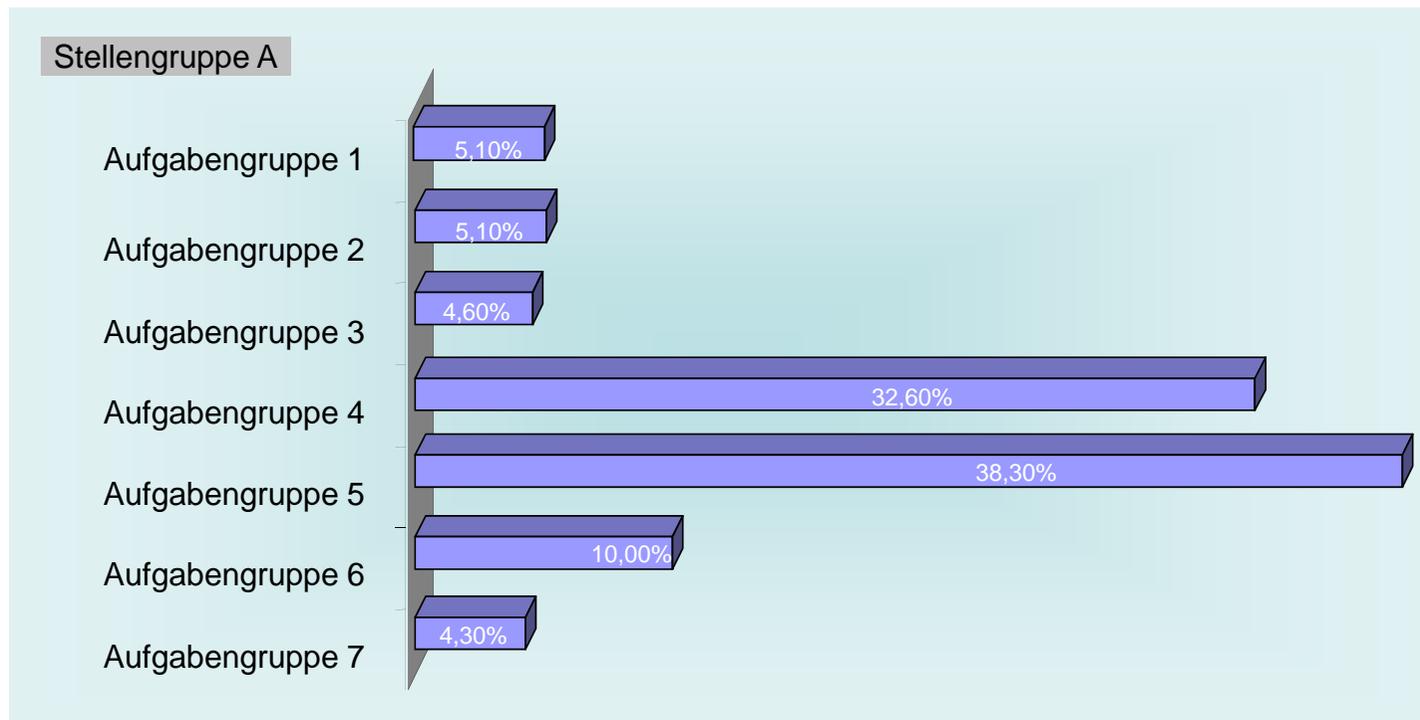


## QUALIFIKATION BEWERTEN

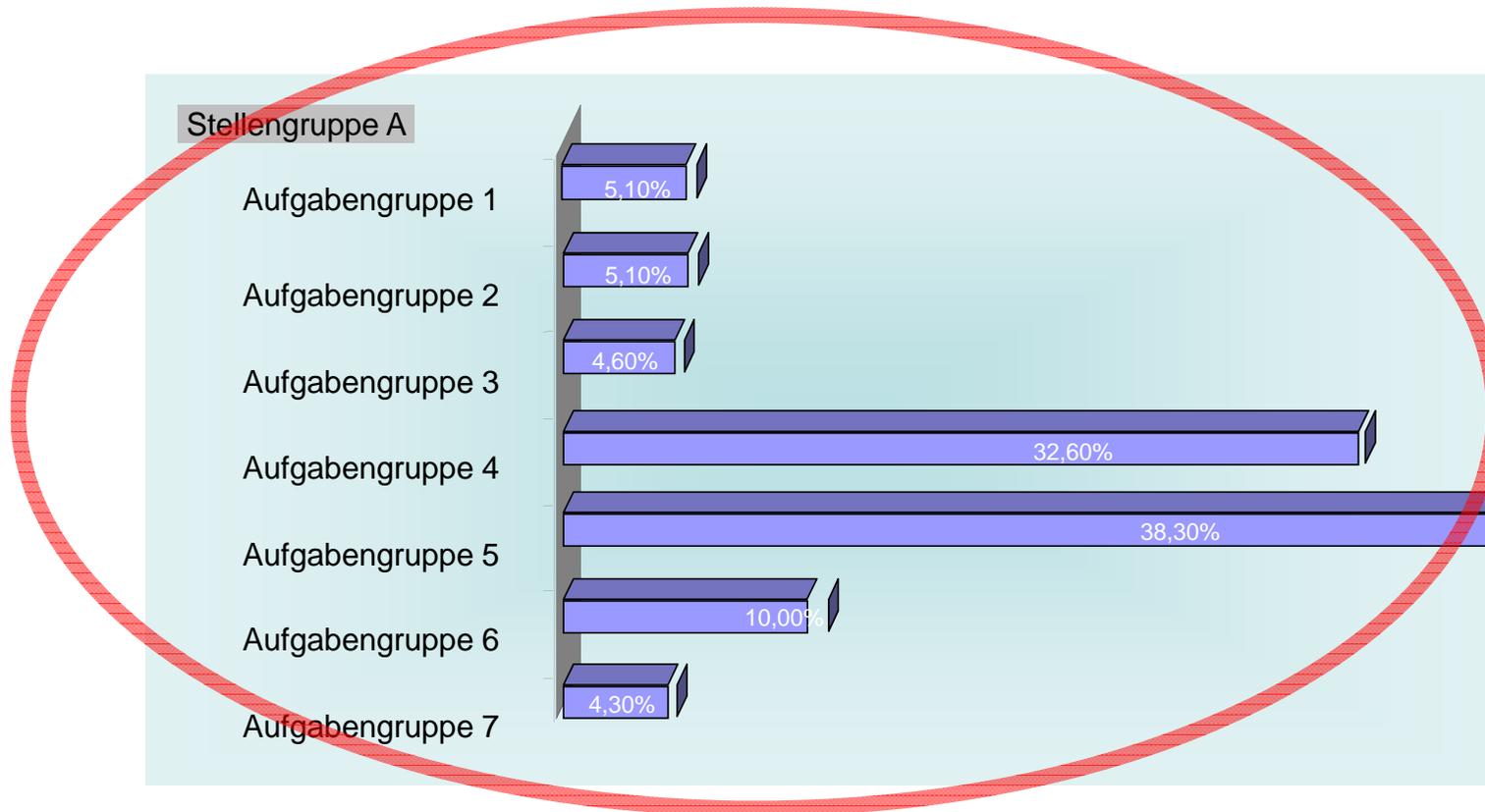
Durch Aufgabenbewertung die tatsächlichen individuellen Anforderungen ermitteln.



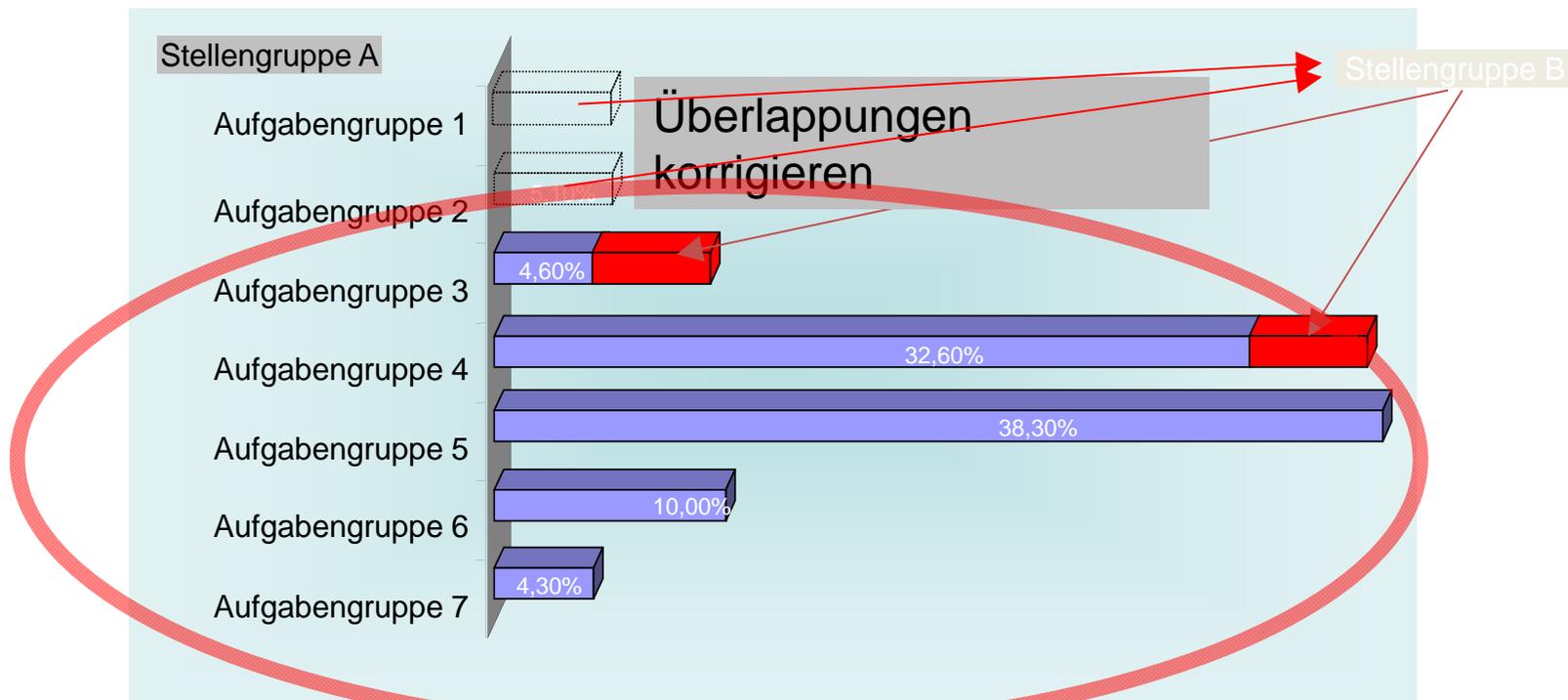
# DIE IST-TÄTIGKEITSSTRUKTUR ALS AUFGABENPROFIL ERKENNEN



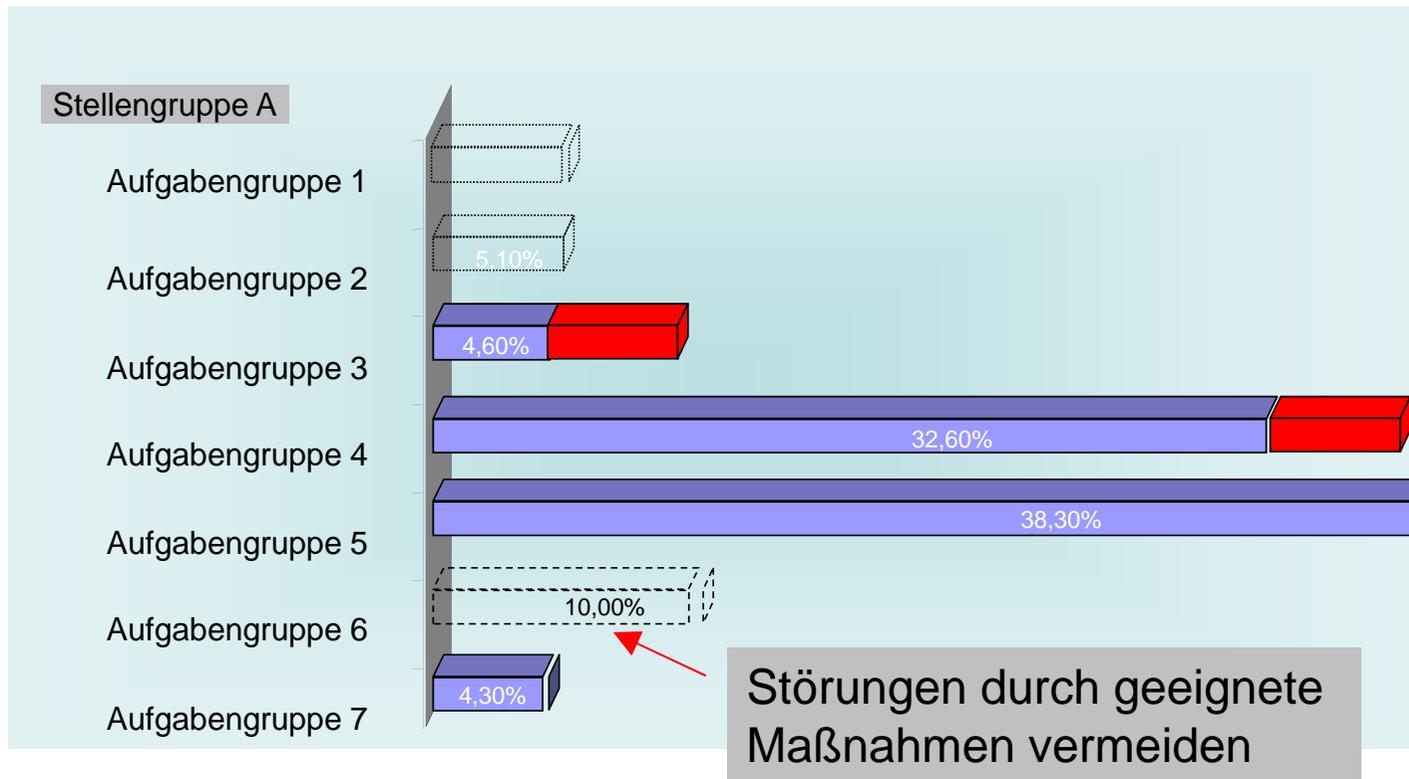
# FOLGEWIRKUNGEN DER TÄTIGKEITSSTRUKTUR ERKENNEN



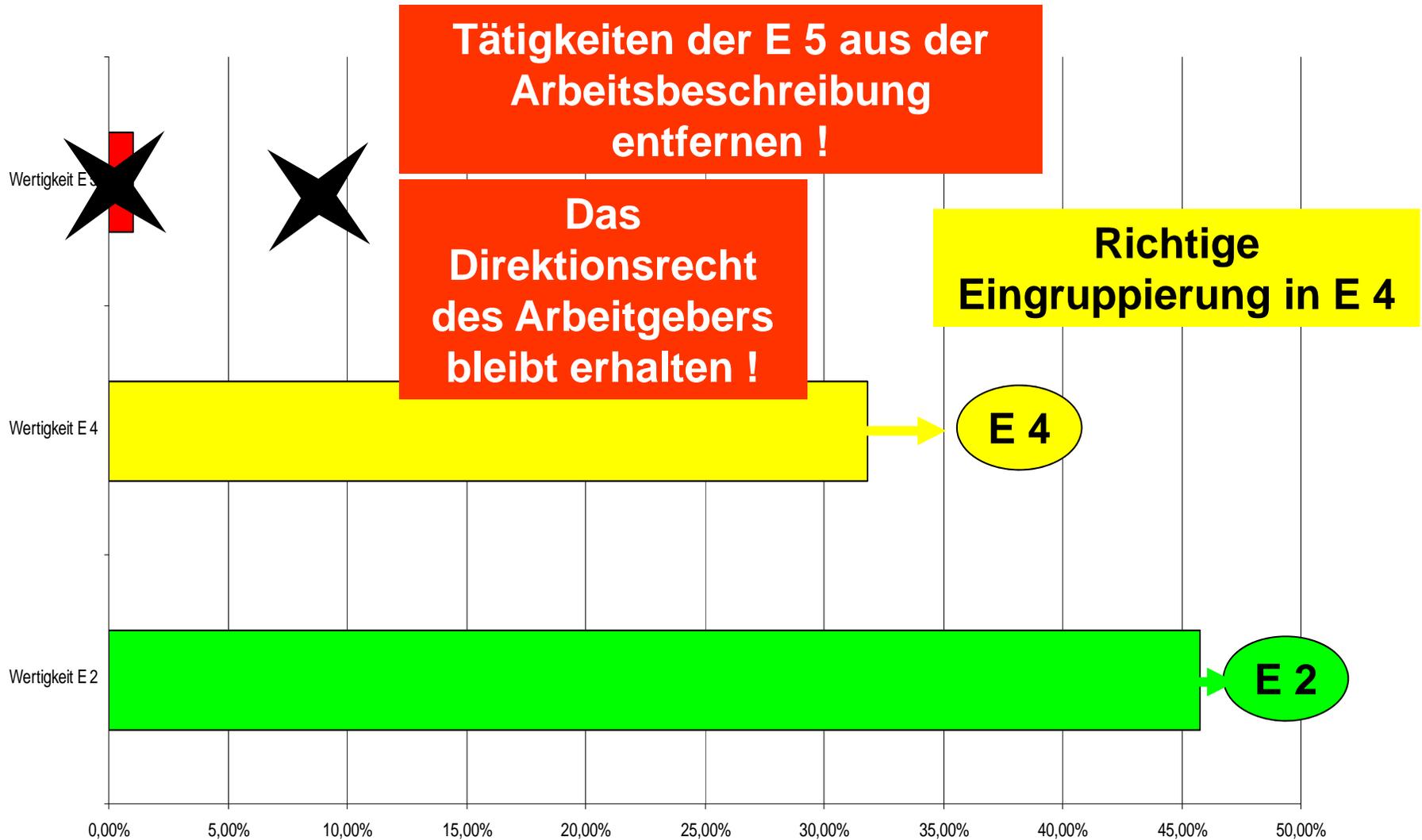
# TÄTIGKEITSINHALTE VERÄNDERN – PERSONALKOSTEN BEEINFLUSSEN



# KAPAZITÄTSBEDARF REDUZIEREN PERSONALKOSTEN SENKEN



## SELBSTNOTIERUNG



# SELBSTNOTIERUNG

**ORTIMnotes: ABC-2 - [Projekt: ABC-2 (Abel)]**

File Edit **Auswertung** Extras Fenster Hilfe

Neu Öffnen

Übersicht  
Ergebnisse  
**Personalbedarfsplanung**  
Alle Auswertungen schließen

Hier rufen Sie die ...  
Wählen Sie eine ...  
Komponenten in ...

| Aufgabe  | Stunden | Bezugsmenge | Bezugsgröße       | Faktor | Personalbedarf |
|--|---------|-------------|-------------------|--------|----------------|
| 2: Telefonate  | 20,00   |             |                   |        | 0,24           |
| 2.1: eingehende Telefonate intern                    | 3,50    | 10          | Tage              | 0,99   | 0,04           |
| 2.2: eingehende Telefonate extern                    | 7,50    | 10          | Tage              | 0,99   | 0,09           |
| 2.3: ausgehende Telefonate intern                    | 2,00    | 223,0       | Anzahl Telefonate | 0,99   | 0,02           |
| 2.4: ausgehende Telefonate extern                    | 5,75    | 10          | Tage              | 0,99   | 0,07           |
| 2.5: Telefax versenden                               | 0,25    | 10          | Tage              | 0,99   | 0,00           |
| 2.6: Sprachspeicher abrufen                          | 1,00    | 10          | Tage              | 0,99   | 0,01           |
| 3: Rücksprache/Einarbeitung                          | 22,50   |             |                   |        | 0,28           |
| 3.1: Rücksprache / Information (AL, TL, RF, MA, ...) | 11,75   | 10          | Tage              | 0,99   | 0,15           |
| 3.2: Teambesprechung                                 | 10,00   | 10          | Tage              | 0,99   | 0,12           |
| 3.3: Einarbeitung neuer Mitarbeiter                  | 0,75    | 10          | Tage              | 0,99   | 0,01           |
| 3.4: Einzelgespräche (z.B. B+E)                      |         | 10          | Tage              | 0,99   |                |
| 4: Allgemeine Aufgaben                               |         |             |                   |        |                |
| 4.1: Posteingang sichten und sortieren               |         | 10          | Tage              | 0,99   |                |
| 4.2: Vorlage und Zustimmung Fachabteilung            |         | 10          | Tage              | 0,99   |                |
| 4.3: Ablage  | 0,50    | 50,0        | Stücke            | 0,99   |                |
| 4.4: Sortierarbeiten                                 | 3,25    |             |                   | 0,99   |                |
| 4.5: Projektmitarbeit                                |         |             |                   | 0,99   |                |
| 4.6: Kopien erstellen                                |         | 15,0        | Vorgänge          |        |                |
| 4.7: Stoff...  |         | 10          | Tage              |        |                |

Neue Planungsgröße

Neu berechnen

153 ORTIM Industrial Engineering

**Ergebnisse der Analyse** (points to 'Stunden' column)

**Ergebnisse der Mengenerfassung** (points to 'Bezugsmenge' column)

**Ergänzungsfaktor** (points to 'Faktor' column)

**Personalbedarf** (points to 'Personalbedarf' column)



## SELBSTNOTIERUNG

Erfolgte keine Zuordnung einer Bezugsgröße, wird automatisch der Studienumfang in Tagen als Bezugsgröße eingetragen

Die Ergebnisse der Mengenerfassung werden eingetragen

| Aufgabe                                   | Stunden | Bezugsmenge | Bezugsgröße       |
|---|---------|-------------|-------------------|
| 2: Telefonate                             | 20,0    |             |                   |
| 2.1: eingehende Telefonate intern         | 3,5     | 10          | Tage              |
| 2.2: eingehende Telefonate extern         | 7,5     | 10          | Tage              |
| 2.3: ausgehende Telefonate intern         | 2,0     | 223,0       | Anzahl Telefonate |
| 2.4: ausgehende Telefonate extern         | 5,7     | 10          | Tage              |
|   | 0,2     | 10          | Tage              |
|   | 1,0     | 10          | Tage              |
|   | 22,5    |             |                   |
|   | 11,8    | 10          | Tage              |
|   | 10,0    | 10          | Tage              |
|   | 0,8     | 10          | Tage              |
|   |         | 10          | Tage              |
| 3.4: Einzelgespräche (z.B. B-F)           |         |             |                   |
| 4: Allgemeine Aufgaben                    | 63,7    |             |                   |
| 4.1: Posteingang sichten und sortieren    | 29,8    | 10          | Tage              |
| 4.2: Vorlage und Zustimmung Fachabteilung |         | 10          | Tage              |
| 4.3: Ablage                               | 0,5     | 50,0        | Schriftstücke     |

| Bezugsgröße       | Menge im Untersuchungszeitraum           |
|-------------------|--|
| Anzahl Anträge    | IIII IIII IIII 15                        |
| Anzahl Telefonate | IIII IIII IIII IIII IIII IIII II 32      |
| Schriftstücke     | IIII IIII IIII III 19                    |
| Vorgänge          | IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII II 42 |

Nicht notierte Aufgaben bleiben leer, können aber mit Schätzdaten ergänzt werden



## SELBSTNOTIERUNG

Mit Hilfe des „Faktors“ können weitere Elemente der Personalbedarfsplanung umgesetzt werden

| Aufgabe  | Stunden | Bezugsmenge | Bezugsgröße       | Faktor |
|--|---------|-------------|-------------------|--------|
| 2: Telefonate  | 20,0    |             |                   |        |
| 2.1: eingehende Telefonate intern                    | 3,5     | 10          | Tage              | 0,99   |
| 2.2: eingehende Telefonate extern                    | 7,5     | 10          | Tage              | 0,99   |
| 2.3: ausgehende Telefonate intern                    | 2,0     | 223,0       | Anzahl Telefonate | 0,99   |
| 2.4: ausgehende Telefonate extern                    | 5,7     | 10          | Tage              | 0,99   |
| 2.5: Telefax versenden                               | 0,2     | 10          | Tage              | 0,99   |
| 2.6: Sprachspeicher abrufen                          | 1,0     | 10          | Tage              | 0,99   |
| 3: Rücksprache/Einarbeitung                          | 22,5    |             |                   |        |
| 3.1: Rücksprache / Information (AL, TL, RF, MA, ...) | 11,8    | 10          | Tage              | 0,99   |
| 3.2: Teambesprechung                                 | 10,0    | 10          | Tage              | 0,99   |
| 3.3: Einarbeitung neuer Mitarbeiter                  | 0,8     | 10          | Tage              | 0,99   |
| 3.4: Einzelgespräche (z.B. B+E)                      |         | 10          | Tage              | 0,99   |
| 4: Allgemeine Aufgaben                               | 63,7    |             |                   |        |
| 4.1: Posteingang sichten und sortieren               | 29,8    | 10          | Tage              | 0,99   |
| 4.2: Vorlage und Zustimmung Fachabteilung            |         | 10          | Tage              | 0,99   |
| 4.3: Ablage  | 0,5     | 50,0        | Schriftstücke     | 0,99   |

- Ein Faktor „0“ gestattet es, Störungen aus der Planung zu eliminieren
- Effektivitätsziele können über einen Faktor < 1 realisiert werden
- Verteilzeitzuschläge können über einen Faktor > 1 berücksichtigt werden
- 10% Leistungssteigerung (=0,9) und 10% Verteilzeit bedeuten  $0,9 \times 1,1 = 0,99$



## SELBSTNOTIERUNG

Der Personal-Einsatzbedarf für jede Aufgabe steht sofort zur Planung bereit



| Aufgabe  | Stunden | Bezugsmenge | Bezugsgröße         | Faktor | Personalbedarf |
|--|---------|-------------|---------------------|--------|----------------|
| 2: Telefonate  | 20,0    |             |                     |        | 0,24           |
| 2.1: eingehende Telefonate intern                    | 3,5     | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,04           |
| 2.2: eingehende Telefonate extern                    | 7,5     | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,09           |
| 2.3: ausgehende Telefonate intern                    | 2,0     | 223,0       | Anzahl Telefonate ▼ | 0,99   | 0,02           |
| 2.4: ausgehende Telefonate extern                    | 5,7     | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,07           |
| 2.5: Telefax versenden                               | 0,2     | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,00           |
| 2.6: Sprachspeicher abrufen                          | 1,0     | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,01           |
| 3: Rücksprache/Einarbeitung                          | 22,5    |             |                     |        | 0,28           |
| 3.1: Rücksprache / Information (AL, TL, RF, MA, ...) | 11,8    | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,15           |
| 3.2: Teambesprechung                                 | 10,0    | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,12           |
| 3.3: Einarbeitung neuer Mitarbeiter                  | 0,8     | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,01           |
| 3.4: Einzelgespräche (z.B. B+E)                      |         | 10          | Tage ▼              | 0,99   |                |
| 4: Allgemeine Aufgaben                               | 63,7    |             |                     |        | 0,84           |
| 4.1: Posteingang sichten und sortieren               | 29,8    | 10          | Tage ▼              | 0,99   | 0,37           |
| 4.2: Vorlage und Zustimmung Fachabteilung            |         | 10          | Tage ▼              | 0,99   |                |
| 4.3: Ablage  | 0,5     | 50,0        | Schriftstücke ▼     | 0,99   | 0,02           |





# SELBSTNOTIERUNG

