

BÜROFÜHRUNG

Einen Fehler nicht zwei Mal machen: Risikomanagement bei Teuffel Engineering Consultants

von Prof. Dr.-Ing. Patrick Teuffel und Christof Düro, TEUFFEL ENGINEERING CONSULTANTS

| Einen Fehler nicht zwei Mal machen. Diese Maxime prägt das Fehler- bzw. Risikomanagement bei TEUFFEL ENGINEERING CONSULTANTS. Lesen wie, das Ingenieurbüro für Tragwerksplanung dabei vorgeht. |

Im Büro wird das „agile Leadership“ gepflegt

Das Fehlermanagement ist Ausfluss des Management Stils, der im Büro gepflegt wird – dem ‚agile leadership‘. Für den Inhaber steht in jedem Arbeitsprozess Vertrauen, Wertschätzung und Kooperation im Vordergrund. Er versucht, MitarbeiterInnen möglichst viel Freiraum zu geben, in dem sie individuell, konstruktiv und kreativ agieren können. D. h. allerdings auch, dass klare Rahmen abgesteckt sein müssen, Aufgaben und Ziele vereinbart werden und die Fehlerquote so gering wie möglich gehalten werden soll.

TEUFFEL ENGINEERING CONSULTANTS umfasst ein Team von sieben bis acht MitarbeiterInnen. Fehler, die in kleineren Strukturen passieren, sind oft schwieriger zu kompensieren als in größeren Büros. Typische Fehler sind

- technischer bzw. inhaltlicher Art,
- Terminmissmanagement,
- falsche Priorisierungen und
- fehlerhafte Prozesse und Abstimmungen.

Fehlermanagement ist Teil des WM-Systems Planer am Bau

Patrick Teuffel hat sich vom QM System von Planer am Bau inspirieren lassen und gemeinsam mit dem Team ein System erstellt, dass solche Fehler frühzeitig erkennen und künftig vermeiden soll. Die Corona-Pandemie hat den Handlungsdruck erhöht, weil sichergestellt werden musste, dass auch im Home-Office Informationen rechtzeitig geteilt werden, ankommen und die Kommunikations-Wege überprüfbar sind.

Aus „Fehlermanagement“ ist „Risikomanagement“ geworden

Gemäß der Idee, dass Fehler ja bereits passiert sind und nicht rückgängig gemacht werden können, hat sich das Team in einem ersten Schritt vom Begriff ‚Fehlermanagement‘ verabschiedet und sich auf die Bezeichnung ‚Risikomanagement‘ geeinigt.

Kommunikationsstruktur ist systematisiert und verbessert worden

Danach haben wir die Abläufe und Verantwortlichkeiten bei uns detailliert aufgezeichnet. Von der ersten telefonischen Kontaktaufnahme mit Kunden bis hin zur Berichtsabgabe. Uns fiel auf, dass wir uns in der Prä-Corona Zeit häufiger zu Besprechungen auf dem kurzen Dienstweg trafen. Waren wir doch immer alle im Büro und konnten schnell den ein oder die andere KollegIn zu

Höchstmöglicher
Freiraum für
kreative Arbeit

Büro hat vier
typische Fehler-
quellen identifiziert

Corona und
Home-Office
erhöhen Handlungs-
druck

Bestandsaufnahme
der Abläufe und
Verantwortlichkeiten
als erste Maßnahme

einem bestimmten Thema ansprechen. Außerdem hatten wir schon länger montags eine längere Bürobesprechung etabliert.

Diese Kommunikationsstruktur wollten wir verbessern. Wir haben uns von den spontanen Treffen verabschiedet. Beibehalten haben wir die Wochenbesprechung, die nun Hybrid oder komplett online stattfindet. In ihr klären wir alle anfallenden Arbeiten ab. Darüber hinaus treffen wir uns täglich zu Beginn des Tages online und besprechen alle allgemeinen Themen und jedes Projekt. Das dauert selten länger als zehn Minuten. Alle, tiefer gehenden Aufgabenstellungen werden dann unter vier oder sechs Augen im Projektteam besprochen. Das hat sich für uns sehr gut bewährt.

Jederzeit und von überall Zugriff auf Projektdaten gewährleisten

Damit einher ging die Frage, wie wir immer und von überall Zugriff auf alle wichtigen und projektrelevanten Daten und Informationen erhalten. Ein Mitarbeiter hat sich mit verschiedenen Systemen/Apps und Softwares beschäftigt und uns diese, erst in kleiner – dann, bei Gefallen, in großer Runde – vorgestellt. Geeinigt haben wir uns dann auf OneNote für die Cloud.

Darüber hinaus wurde unser Ablagesystem neu gedacht. Die Struktur auf dem Büro-Server wurde vereinfacht und komplett mit unserer digitalen Struktur abgeglichen. Nach anfänglichen Schwierigkeiten haben beide Einzug in unser Office Management und unsere Arbeit gefunden. Zurzeit fallen uns auf unserem Server in der Ablage öfter Ordner auf, die noch im alten System abgelegt wurden. Diese werden sofort umgezogen und neu benannt bzw. nummeriert.

Was im Risikomanagement noch ansteht

Es gibt noch ein paar weitere Tools, die wir in Zukunft „verinnerlichen“ wollen. Wir arbeiten schon lange nach dem Vier-Augen Prinzip, das wollen wir in der Projektarbeit noch verstärken. Außerdem werden wir in OneNote ein Dokument namens „lessons learned“ anlegen. Hier sollen Fragen eingearbeitet werden, die den Ablauf und die komplette Projektarbeit hinterfragen. In Stichworten wird so jedes Projekt noch einmal betrachtet, um für die Zukunft ähnliche Projekte leichter bearbeiten zu können.

Alle zwei Monate machen wir ein internes Seminar. Dort werden interessante Themen, Bauten und Trends vorgestellt oder gemeinsam Fragen zur Tragwerksplanung erörtert. Zukünftig sollen die ersten 30 Minuten dazu genutzt werden, über die „lesson learned“-Dokumente zu sprechen. So erfahren alle Mitarbeiter, wo es Hindernisse gab und wie sie in Zukunft zu vermeiden sind. Hier sollen auch Projekte vorgestellt werden, die gut gelaufen sind.

FAZIT | Die Erfahrungen mit dem neuen Risikomanagement sind durchweg positiv. MitarbeiterInnen werden früher auf anstehende Tätigkeiten aufmerksam, und damit selbst früher aktiv. Wir arbeiten Projekte im Nachgang auf und erhalten wertvolle Erkenntnisse. Ein klarer Rahmen schafft Grenzen, aber auch neue Freiräume für uns Alle bei TEC. Wir arbeiten sicherer und geben so auch unseren Kunden mehr Sicherheit in der Planung und Bearbeitung ihrer Anliegen.

Neue Tagesbesprechung tritt an die Stelle „spontaner Treffen“

Welche Tools können das Risikomanagement unterstützen?

„Lessons learned“ in OneNote als neues Tool

Zweimonatiges internes Seminar als neues „Fortbildungsinstrument“

„Wir profitieren alle von dem neuen Risikomanagement“