

Dienstag, 9. März 2010

Meine Behörde ist sooo toll^^

Wie man ja schon anhand des Titels dieses Blogs erkennen kann, werkelt hinter diesem Blog ein Beamter. Und ein Beamter arbeitet (hör ich da jetzt etwa ein abfälliges hüsteln?) nun mal in einer Behörde. Da es sehr viele Beamte in Deutschland gibt (circa 1,7 Mio), gibt es demnach auch sehr viele Behörden. Aber ich glaube meine Behörde ist die tollste von allen.

Das liegt bestimmt daran, dass meine Behörde total modern und innovativ ist. So beschreibt sich meine Behörde nämlich auf deren Internetseite. Demnach sind wir als Behörde ein leistungsstarker Dienstleister. Wir sind alle total kompetent und haben richtungsweisende moderne DV-Technik. Und natürlich ist uns die Zufriedenheit der Kunden wichtig. Jetzt wo ich das hier schreibe fällt mir doch soeben auf, dass das Wort innovativ gar nicht mehr auf unserer Homepage zu finden ist. Das ist aber bestimmt nur ein Zufall.

Wir sind aufgrund unserer tollen Technik so leistungsstark, dass sich sogar unsere Arbeit von ganz alleine erledigt. Alle Anträge, Schreiben und Emails der Kunden erledigen sich ganz von alleine, da brauchen wir gar nix mehr tun. Ganz ehrlich, oder glaubt das vielleicht jemand nicht? Ich werde das nun beweisen, indem ich euch ein wenig von uns als Behörde erzähle. Das Arbeitsgebiet in dem ich tätig bin hatte im November 2009 noch 28 Personen. Der Großteil davon, nämlich 22 Personen, gehören dem mittleren Dienst an. Zum gehobenen Dienst gehören 5 Personen und eine Person gehört dem höheren Dienst an. Mit diesen 28 Personen konnten wir unsere Arbeit kaum schaffen und es entstanden in allen drei Teams unheimlich viele Arbeitsrückstände. Selbst wenn wir alle da waren, also keiner Urlaub hatte oder krank war, hat es nicht geklappt. Dabei muss man auch bedenken, dass jeder von uns auch 5 Wochen Urlaub im Jahr hat. Es fehlen also durchschnittlich drei Leute pro Tag. Die Zahl drei behalten wir jetzt aber mal im Hinterkopf, die könnte noch wichtig werden.^^

Da wir unsere Arbeit einfach nicht geschafft haben ist unsere Behörde auf eine ganz tolle Idee gekommen. Wir richten ein Callcenter ein, damit wir nicht mehr telefonieren müssen und so mehr von der liegen gebliebenen Arbeit schaffen können. Aber ich darf ja gar nicht Callcenter zu dem Callcenter sagen, denn unser Callcenter ist gar kein Callcenter, sondern wir sollen es Service Center Telefon nennen. Nun gut, ich gebe hiermit öffentlich bekannt, dass ich unser Callcenter nicht mehr Callcenter, sondern Service Center Telefon nenne. Zumindest werde ich mich ganz doll darum bemühen nicht mehr Callcenter zu sagen.

Damit wir dieses Callcenter Service Center Telefon auch einrichten konnten, mussten wir 4 Leute abgeben. Somit waren wir nur noch 24 Leute, aber die Arbeit wurde und wurde nicht weniger. Zwar mussten wir nicht mehr telefonieren, denn wir hatten ja unser Callcenter Service Center Telefon, aber anstelle der Anrufe stieg jetzt die Anzahl der täglich eingehenden Emails, Faxe und Anschreiben. Das merkwürdige dabei war, dass insbesondere bei den Emails sehr viele Beschwerden dabei waren, die niemanden in unserem Callcenter Service Center Telefon erreichen konnten. Das kam meiner Behörde doch sehr komisch vor und so begann man zu überlegen, wie man das Problem lösen könnte. Nach einigen Monaten man dann auf die Idee. Das Callcenter Service Center Telefon braucht einfach mehr Leute um die ganzen Anrufe zu bewältigen. Man rechnete und rechnete und schließlich stand die Zahl der Leute die wir zusätzlich an das Callcenter Service Center Telefon abgeben sollten fest. Es sollten weitere sieben Leute sein.

Nun wären wir also nur noch 16 Leute in meinem Sachgebiet. Einer von uns zuvor übrig gebliebenen 24 Personen musste nämlich ganz dringend in ein anderes Sachgebiet umgesetzt werden, weil es denen ganz doll schlecht ging. Der Kollege wurde also in ein Sachgebiet unseres Wasserkopfes umgesetzt.

Da meine Behörde ja so tolle moderne und richtungsweisende DV-Technik hat, wir aber noch bessere Technik haben wollten, wurde vor einigen Jahren für viele Millionen Euro Software von einem Privatanbieter gekauft. Nach Jahren der Entwicklung und Anpassung steht jetzt die Einführung dieser tollen Software auf unseren Arbeitsplätzen an. Damit die Software richtig funktioniert müssen wir in unserem Arbeitsbereich nur noch an einem Migrationstest teilnehmen. Das haben wir zwar schon mal im Januar gemacht aber wir müssen das nochmal machen. Ich versteh das zwar nicht, dass man einen Test zwei mal machen muss, noch dazu wo der erste Test doch erfolgreich war, aber ich bin ja auch nur ein kleines Licht.

Ach ja, einige werden sich vielleicht fragen was ein Migrationstest ist. Ich versuche das mal anhand eines Autokaufes zu erklären. Wenn man also z.B. einen Opel kaufen möchte geht man zu seinem Opel-Händler und sagt dem, ich will den Opel da haben. Der Opel-Händler freut sich und sagt, ja super, ich geb die Bestellung direkt durch. Nach einiger Zeit bekommst Du dann von Opel Post, in der drin steht, dass Du nach Bochum kommen sollst um zu testen ob Dein Wagen funktioniert. Also ob Lenkrad, Räder, Sitze, Motor usw. an der richtigen Stelle sitzen. Das ist Migration!

Nun gut, vielleicht ist das mit dem Autokauf kein guter Vergleich. Aber ich kann das auch noch anders erklären. Angenommen Du hast auf Deinem Computer noch Windows 3.1 und willst jetzt auf Windows7 umsatteln. Bisher bist Du hingegangen hast Deine Dateien die Du behalten willst auf einer CD gebrannt oder anderweitig gesichert. Anschließend hast Du die neue Win7 Software auf einem neuen Computer installiert. Zu guter letzt hast Du dann Deine gesicherten Dateien aufgespielt. So hast Du das möglicherweise bisher gemacht. Das ist aber nicht modern und schon gar nicht

innovativ. Denn Du musst Deine Dateien migrieren lassen. Migration bedeutet dann in diesem Fall, Du gehst hin sicherst zuerst Deine Dateien, sagst Microsoft das Du Win7 willst, schickst Deine Dateien nach Microsoft und die integrieren Deine Dateien dann auf dem neuen Betriebssystem. Um zu testen ob die Dateien denn auch wirklich auf deinem neuen Computer intergriert sind, fährst Du in die USA zu Microsoft und testest das alles ganz genau. Das ist dann ein Migrationstest!

Aber ich weiche ja ab. Wo waren wir. Ach ja, wir müssen jetzt einen Migrationstest machen. Dieser Test soll eine Woche dauern. Damit der Test auch richtig gut läuft müssen wir dafür 12 Leute abstellen. Da wir bisher 16 Leute waren sind wir also in der einen Woche dann nur noch zu viert. Ich finde, mit vier Leuten ist die Arbeit, die in dieser Zeit anfällt, bestimmt zu schaffen. Ärgerlich ist nur, dass wir eine dauerkranke Person bei uns haben, die also tatsächlich gar nicht zur Verfügung steht, bleiben somit nur noch drei Personen übrig.

Hmm, drei, war da nicht mal was mit dieser Zahl? Stimmt ja, das war die Zahl die wir ja mal im Hinterkopf behalten sollten, wegen dem Urlaub (siehe weiter oben). Die drei, die dann also übrig bleiben, sind diejenigen, die Urlaub haben. Demnach wird unser Arbeitsgebiet dann wohl eine Woche unbesetzt sein. Aber die Arbeit macht sich ganz bestimmt von alleine. Kann doch nicht sein, dass die Arbeit eine Woche unbearbeitet liegen gelassen werden soll. Das würde doch dem Dienstleistungsgedanken unserer Behörde widersprechen. Somit kann man per Umkehrschluss nur daraus folgern, dass sich unsere Arbeit von ganz alleine macht.

Geschrieben von Stephan in Allgemein um 19:48

Manche mögen ja jetzt denken, was ist das für eine schlechte Geschichte. Aber das ist tatsächlich von den Großkopften meiner Behörde so ausgedacht. Es wird voraussichtlich nicht genau so umgesetzt wie angedacht, aber nur allein der Gedanke, man könne dies so machen zeigt doch, wie fern der Realität so manche Leute sind. Einfach erschreckend.

Vermutlich - nach heutigem Stand - werden wir keine Leute ins Callcenter abgeben müssen, so dass wir uns sieben Leute ersparen. Als Gegenleistung dafür werden wir aber künftig wieder selber telefonieren müssen. Also unterm Strich genau so viel Arbeit wie im November mit 28 Leuten aber dafür dann 4 Leute weniger, denn das Callcenter wird ja nicht aufgelöst. Das nenn ich innovative und leistungsfördernde Maßnahmen. Bravo!

Anonym am M? 9 2010, 22:26

Ob das die Folge ist, wenn es zu viele Führungsebenen zwischen "Arbeit" und der beschließenden Führung gibt grübel

Wurde die Rechnung vom Personalbereich aufgestellt oder ist dafür der Fachbereichsleiter zuständig gewesen? ^^

Anonym am M? 9 2010, 23:14

lol
so was rechnet bei uns das Strategische Management aus. Kein Scherz, so was gibt es wirklich bei uns.

Anonym am M? 9 2010, 23:54

ihr habt tolle Namen für Einheiten, also allem Anschein nach auch tolle Behörden.
Bei uns heissen die Rechenkünstler einfach "Organisation" und wie der Name schon sagt organisieren die auch ganz viel, was weiss ich nicht, aber vor lauter organisieren kommen die kaum mehr zum Rechnen.
So habe wir in unserem Fachdienst, ja wir heissen nicht mehr Amt, war wohl ein Anflug von Moderne bei uns, egal, wo war ich stehen geblieben ?

Achja bei der Arbeit, weil die Rechenkünstler nicht zu uns kommen können wir einfach arbeiten, die Mehrarbeit durch Aufgabenverlagerung kann zwar nicht geschafft werden, aber wir strengen uns an und das obwohl wir kein Callcenter, äh pardon, Service Center Telefon haben.

Allerdings weiss ich nicht ob ich das hier überhaupt schreiben durfte denn ich gehöre der Kaste der Angestellten an grübel

Aber der obige Sachstandsbericht, oder wie immer das auch heisst, ist toll

Anonym am Apr 2 2010, 18:08