

TaskLetter

Der Newsletter für Aufgabenmanagement

Herausgegeben von: **swissaxis** | Das Beste aus IT und Wissenschaft

Dienstag, 16. Januar 2018

Inhalt:

- 1 DIE MEISTGELESENEN ARTIKEL IM 2017**
 - 2 NEUE RECHNUNGSLEGUNG – GESAMTHEITLICHE SICHTWEISE**
 - 3 WELCHES SIND DIE BESTEN E-MAIL-PROGRAMME?**
 - 4 WIE ERFOLGREICHE MENSCHEN DAS WOCHENENDE VERBRINGEN**
 - 5 „ENTSCULDIGUNG!“ IST NICHT GUT GENUG**
 - 6 ZHAW-MASTERARBEIT ÜBER INTERKOMMUNALE PROJEKTORGANISATIONEN**
 - 7 NEUES ANGEBOT: KOSTENLOSER PILOTBETRIEB FÜR 6 MONATE**
-

1

DIE MEISTGELESENEN ARTIKEL IM 2017

[Was produktive Menschen anders machen](#)

[Der Abschlussprüfer und das IKS](#)

[Die beiden grössten Zeitkiller](#)

[Ein Manifest für die Checkliste](#)

[E-Mail-Kopieritis untergräbt Vertrauen](#)

[Was Mitarbeitende wirklich denken](#)

[Der Mitarbeiter geht – und sein Wissen?](#)

[Die menschliche Intuition – ein schlechter Ratgeber bei Risikofragen](#)

[Vermeiden Sie Situationen, in denen Sie Menschen verändern müssen](#)

[Die vier Grundsätze für dauerhaften Erfolg](#)

2

NEUE RECHNUNGSLEGUNG – GESAMTHEITLICHE SICHTWEISE

So titelt der Verband Zürcher Finanzfachleute in seinem [Periodikum vom November 2017](#). Obwohl die kantonalen Erlasse und Gemeindegesetze gesamtschweizerisch im Detail nicht identisch sein mögen, so sind die Gedankenanstösse von Thomas Kuoni, Direktor der Finanzverwaltung der grössten Schweizer Stadt, auch für Nichtzürcher lesenswert. Insbesondere seinen Überlegungen zum Internen Kontrollsystem und seinem Appel kann sich wohl keine der 2'250 Gemeinden in der Schweiz verwehren.

„In vielen Bereichen gilt es, aufgrund der neuen Rechnungslegungsvorschriften Prozesse anzupassen oder neue Prozesse zu definieren. Dies dürfte insbesondere im Bereich der Anlagenbuchhaltung für die Erfassung oder den Abgang einer Anlage der Fall sein. Es gilt, die entsprechenden Prozesse zu definieren und beispielsweise hinsichtlich der Vollständigkeit der Anlagen Kontrollmassnahme einzubauen. Ein Update des internen Kontrollsystems ist deshalb ein zwingendes Erfordernis mit der Einführung der neuen Rechnungslegung.“

„Schliesslich bietet die Einführung der neuen Rechnungslegung die Chance, den eigenen Laden wieder einmal auszumisten und auf Vordermann zu bringen, überholte Strukturen in den IT-Systemen zu bereinigen, Kontodefinitionen zu schärfen oder Bilanzpositionen zu hinterfragen. ... “

3

WELCHES SIND DIE BESTEN E-MAIL-PROGRAMME?

Softonic – Europas führender Software-Vermittler – hat auf der Basis von Benutzer-Rückmeldungen die gängigsten und neuesten [E-Mail-Programme bewertet](#). Interessanterweise kommt nach 7800

Meinungen zu 22 Programmen Outlook nur auf Platz 9 zu stehen. Nummer 1 ist [eM Client](#), welches es bemerkenswerterweise selbst auf der [Business-Liste](#) auf Platz Nummer 2 geschafft hat.

NB: Jeden Monat finden 100 Millionen Benutzer Software und Apps für ihre Bedürfnisse via [Softonic](#). Und jeden Tag werden vier Millionen Apps und Softwareprodukte über Softonic heruntergeladen.

4

WIE ERFOLGREICHE MENSCHEN DAS WOCHENENDE VERBRINGEN

Das Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit (IZA) hat zusammen mit der Stanford Universität im April 2014 ein [Papier zur Produktivität der Arbeitsstunden](#) publiziert. Die Analyse lässt auch Aussagen über das empfehlenswerte Verhalten am Wochenende zu, um ausgeglichener und mit voller Energie in die neue Arbeitswoche zu starten. Forbes hat daraus im März 2015 eine Liste mit zehn Ratschlägen entwickelt. Die meisten sind einleuchtend und selbsterklärend.

Erfolgreiche Menschen verbringen ihr Wochenende wie folgt:

1. Sie stehen zur selben Zeit wie unter der Woche auf.
2. Sie reservieren einen Teil des Morgens als Ich-Zeit.
3. Sie planen Mikro-Abenteuer.
4. Sie gehen einer Leidenschaft nach.
5. Sie kuppeln sich ab (vom Business).
6. Sie minimieren Hausarbeiten.
7. Sie trainieren, treiben Sport.
8. Sie reflektieren (die vergangene Woche).
9. Sie verbringen Qualitätszeit mit der Familie.
10. Sie bereiten sich für die kommende Woche vor.

Sofern Sie die detaillierten Ausführungen interessiert, eine PDF-Kopie des Forbes-Artikels steht für Sie [auf PIXAS zum Download](#) bereit.

5

„ENTSCULDIGUNG!“ IST NICHT GUT GENUG

Erstmalig konnte eine Studie zur Behandlung von Kundenreklamationen auf der Basis von gefilmten echten Situationen an Kundendienstschaltern an US- und UK-Flughäfen erstellt werden. Die Studie, schreibt die Harvard Business Review in ihrer Jan-Feb-Ausgabe, kommt zu zwei hauptsächlichen Schlussfolgerungen:

1. Mitarbeitende, die sehr empathisch reagierten und versuchten, klug und frohgemut zu wirken, machten einen schlechten Job – insbesondere wenn dieses Verhalten über den ersten Moment der Unterhaltung anhielt.
2. Kunden interessierten sich weniger für das eigentliche Resultat (ob bspw. das verlorene Gepäckstück schnell gefunden wurde), sondern viel mehr für den Prozess, wie der/die Angestellte versuchte zu helfen.

Fazit: Wenn sich die Person im Kundenkontakt zu oft entschuldigt oder Mitleid zeigt, steigert das höchstens die Frustration des Kunden. Der Kunde hat das Gefühl, dass sein Gegenüber sich nicht wirklich um das Problem kümmert. Eine Entschuldigung in den ersten Sekunden kann zwar besänftigend wirken. Danach sollte man sich aber mit aller Energie und Kreativität darauf konzentrieren, nach möglichen Lösungen für das Problem suchen. Und dabei unbedingt mit dem Kunden sprechen und ihn am Brainstorming zur Problemlösung teilhaben lassen. Obwohl nicht alle Lösungsansätze zum Ziel führen, ist es wichtig, die Bemühung dazu laufend zu kommunizieren. Der

Kunde schätzt dieses Verhalten mehr, als immer wieder eine Entschuldigung, wenn etwas nicht klappt.

Eine PDF-Kopie des HBR-Artikels steht für Sie [auf PIXAS zum Download](#) bereit.

6

ZHAW-MASTERARBEIT ÜBER INTERKOMMUNALE PROJEKTORGANISATIONEN

In der Masterarbeit „Projektorganisation für interkommunale Zusammenarbeit im Kanton Zürich“ an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) Winterthur wurde kürzlich u.a. die Eignung von Dokumentenplattformen und Kontrollsystemen untersucht. Der Verfasser der Arbeit ist der Meinung, dass auf folgende Merkmale geachtet werden sollte:

- Keine Installationen notwendig (niedrige Anschaffungskosten)
- Keine Beschränkungen bezüglich Anzahl User und Datenmenge
- Sehr einfaches Handling, übersichtliche Strukturen
- Kontrolle über Dokumenten-Zugriffe (Beschränkungen für jedes einzelne Dokument möglich)
- Keine Add-ons, alle Ausführungsmöglichkeiten stehen von Beginn an zur Verfügung
- Übersichtliche Darstellungen, die sich gut für Tablets und Smartphones eignen
- User-Kommunikation mittels E-Mails (1-Click-Login, Kollektivaufgaben)

Eine PDF-Kopie der Masterarbeit – mit den Handlungsempfehlungen (S. 77 ff.) – steht für Sie [auf PIXAS zum Download](#) bereit.

7

NEUES ANGEBOT: KOSTENLOSER PILOTBETRIEB FÜR 6 MONATE

Unser [Dokumentenmanagementsystem PIXAS](#) und unser [Aufgabenmanagementtool TaskCockpit](#) können höchst polyvalent eingesetzt werden. Damit alle Interessierten den betrieblichen Nutzen unserer Lösungen gründlich vor einem allfälligen Kauf erproben können, ermöglichen wir neu einen kostenlosen Pilotbetrieb.

Wir erstellen Ihre eigene Subdomain mit vollem Funktionalitätsumfang. So können Sie PIXAS und/oder TaskCockpit live im Betrieb einsetzen und testen. Der Pilotbetrieb ist auf max. 6 Monate begrenzt, und wir stellen keine Lizenzgebühren in Rechnung. Einzig für die Aufschaltung Ihrer eigenen Subdomain fällt ein einmaliger Betrag an. Allfällige Schulungsbedürfnisse verrechnen wir auf Stundenbasis. Bei Interesse senden Sie uns bitte eine [E-Mail](#). Nach telefonischer Klärung der Einzelheiten, senden wir Ihnen gerne ein konkretes Angebot.

Wir hoffen, dass Sie unseren Newsletter oder Teile davon lesenswert finden und würden uns freuen, wenn wir Sie weiterhin zur Leserschaft zählen dürfen. Falls Sie weitere Interessenten für unsere Versandliste melden möchten, senden Sie uns bitte eine [E-Mail](#).