



Liebe BUS-News-  
Leserinnen und Leser,

*zum Frühlingsbeginn 2016 sende ich Ihnen ein herzliches Hallo. Während ich diese Worte schreibe, fühlt es sich noch nicht wirklich temperaturmässig so an, aber das wird schon .....*

*Die Kundin des Quartals bin ich dieses Mal selbst. Ich leite, wie Sie wissen, den Bereich Optimierung im Hause BÜRO UND SEKRETARIAT Birgit Müller und so habe ich mich überreden lassen, dass ich selbst mal aus meiner Sicht schreibe, was ich an der Zusammenarbeit schätze, wo es aus meiner Sicht aber auch mal rumpelt, wo ich loslasse und was mir wichtig ist. Zunächst erschien es mir etwas merkwürdig, als Kunde zu schreiben – aber letztlich habe ich mich doch überzeugen lassen, weil ich genau dies bin. Die Leiterin Optimierung ist Kunde im Bereich Entlastung.*

*Ich hoffe, Sie finden sich in dem einen oder anderen Punkt wieder, denn genau das haben wir damit bezweckt.*

*Ihnen allen schöne Frühlingstage und viele Sonnenstunden.*

*Bis zur nächsten News Anfang Juli,*

*Ihre*

Birgit Müller

*Birgit Müller:*

## Kundin des Quartals

**Ich bin seit einigen Jahren Kundin im eigenen Unternehmen. Unsere zwei Standbeine Entlastung & Optimierung bieten genau dies.**

Ich, die den Optimierungsbereich mit Leben füllt, ihn leitet und mit Herz und Seele Unternehmen im Bereich Office Management berät, brauche natürlich auf der anderen Seite sehr viel Unterstützung, ein funktionierendes Backoffice, und was lag da näher, als dies im eigenen Unternehmen zu suchen. Bewusst auch im eigenen Unternehmen zu suchen? Werden meine zugegebenermaßen anspruchsvollen Anforderungen und Wünsche dort erfüllt? Kann ich loslassen? Kann ich vertrauen? Wird mir zugearbeitet? Spüre ich Entlastung oder etwa Belastung?

All diese Fragen habe ich mir gestellt, genau wie jeder Kunde von uns das tut. Und natürlich war am Anfang auch bei mir der Gedanke im Kopf „Ich mach das doch lieber selbst, dann weiß ich was ich habe“. Das ist natürlich Quatsch und viel zu teuer auf der einen Seite und auf der anderen Seite – wie sollte ich das schaffen?

*So fing es an.*

Es war verdammt schwierig für mich. Die, die das Unternehmen gegründet

» Die, die das Unternehmen gegründet hat, die selbst mit Herz und Seele und Verstand und durch und durch Sekretärin war, die sollte auf einmal mit einem Sekretariat zusammenarbeiten...

hat, die selbst mit Herz und Seele und Verstand und durch und durch Sekretärin war, die sollte auf einmal mit einem Sekretariat zusammenarbeiten. Oh Mann, noch heute tun mir all die Mitarbeiter leid, die da „durch mussten“. Und – ganz ehrlich – das ging nur mit viel Erziehungsarbeit bei mir. Ich wurde zig mal gestoppt, wenn ich mich einmischte, wenn ich doppelt Anweisungen verteilte, wenn ich zu hektisch war, wenn ich unzureichend Informationen gab. Das war ein harter Lernprozess für beide Seiten. Dieser Lernprozess hatte für mich einen wunderbaren Begleiteffekt – ich konnte ihn umsetzen auf andere Bereiche. Wenn ich heute mit

Lesen Sie weiter auf Seite 2.

Zunächst erschien es Birgit Müller etwas merkwürdig, aus der Sicht als Kunde zu schreiben – aber letztlich hat sie sich doch überzeugen lassen.



Fortsetzung von Seite 1

Führungskräften arbeite in Workshops, um ihnen zu vermitteln, wie genau sie mit Sekretariat zusammenarbeiten und dieses nutzen, dann weiß ich worüber ich spreche.

Und ich nutze mein Sekretariat als Backoffice, als Stelle, wo ich fix – egal von wo – Aufträge abgeben kann. Das tut mir so gut. Ich brauche keine Fahrkarte mehr selbst buchen, kein Hotel,

Menschen. Und Menschen machen natürlich auch mal Fehler.

Und manchmal passieren auch Fehler, die „auf meinem Mist gewachsen sind“, wenn ich wieder „husch husch“ Aufträge erteile ohne die dazu notwendigen Informationen. Das muss ich lernen. Eine gute Sekretärin fordert die ab und „nervt“ so lange, bis sie sie hat. Und genau solche Sekretärinnen sitzen hier.

Ich bin froh um meine Entlastung und wünsche mir noch mehr davon.

» Und manchmal passieren auch Fehler,

die „auf meinem Mist gewachsen sind“, wenn ich wieder „husch husch“ Aufträge erteile ohne die dazu notwendigen Informationen.

*Und heute?*

Heute habe ich ein funktionierendes Sekretariat und Backoffice. Auch für mich gibt es ein Organisationshandbuch mit all dem, was genau für mich als Kundin wichtig ist. Und heute profitiere ich genau von den Dingen, die ich selbst vor vielen Jahren mit entwickelt habe.

keine Termine mehr selbst vereinbaren. Ich darf diktieren, ich darf sogar private Erledigungen mit übernehmen lassen.

Klar, es geht auch mal was schief und wenn ich nicht genau das Zimmer im Hotel habe, um das ich gebeten habe, ärgere ich mich. Aber cest la vie – so spielt das Leben und überall sitzen

**Danke „Mädels“ – ohne Euch würde ich mein Pensum nicht schaffen.**

## Impressum & Kontakt

BÜRO UND SEKRETARIAT, Birgit Müller e. Kfr. | HRA 24319 HB UR.-Nr. 77/06  
Kontorhaus an der Schlachte | Schlachte 45 | 28195 Bremen

Telefon: (04 21) 1 63 27-0 | Telefax: (04 21) 1 63 27-10

E-Mail: [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de) | Internet: [www.buero-und-sekretariat.de](http://www.buero-und-sekretariat.de)

Wir freuen uns, dass Sie Empfänger dieses Newsletters sind. Ihre Mailadresse wird nicht weitergegeben und wir schicken Ihnen auch keine unverlangte Werbung zusätzlich zum Newsletter. Wenn Sie den BUS-Newsletter nicht länger erhalten wollen, genügt eine Mail mit dem Betreff „Abmeldung BUS-News“ an die E-Mail-Adresse [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de).

# Wir und „die Technik“

**Im Januar war es soweit: Der Vertrag der alten Telefonanlage war abgelaufen, wir bekommen eine neue. Sie als unsere Kunden und Geschäftspartner haben es – so vermuten wir – bemerkt, dass nicht alles von Anfang an rund lief.**

Woran lag es? Das kann einem keiner so genau beantworten.

*Unsere Geschichte dazu:*

Wir haben bereits Monate vor Auslaufen des Vertrages mit drei Anbietern Gespräche bezüglich eines Angebotes für eine neue Anlage geführt. Im Vorfeld haben wir ein „Pflichtenheft“ erstellt, in dem wir aufgelistet haben, was die Anlage alles können soll. Einhellige Meinung von allen Seiten: „Das ist kein Hexenwerk“.

Nachdem dann ein „Anbieter“ trotz mehrmaliger Nachfrage kein Angebot abgeben wollte oder konnte, hatten wir zwei Angebote zur Auswahl. Unsere Entscheidung fiel auf einen Anbieter, der uns schon mehrere Jahre in der Telefonie begleitet. Warum? Er hatte nicht das monetär bessere Angebot. Was uns überzeugt hat war zum einen das Verständnis für uns und unsere Anforderungen, das wir auch im Angebot wiedergefunden haben. Und zum anderen das Gefühl, einen Partner an der Seite

zu haben, der einen ähnlichen Servicegedanken hat wie wir – und das sollte sich als goldrichtig herausstellen.

Der Termin zur Installation war vereinbart. Hardware wurde bestellt und wegen Nichtlieferbarkeit umbestellt und mittlerweile erhalten – wer lässt sich schon von Kleinigkeiten aus dem Takt bringen. Kunden und Geschäftspartner wurden informiert über die Umstellung und damit verbundener Nichterreichbarkeit.

*Und dann kam der große Tag!  
Und er hörte nicht auf...*

Wir hatten uns für einen Freitag entschieden, um das Wochenende als Puffer zu haben. Und tatsächlich war „unser“ Techniker mit unserem Admin bis in die späten Abendstunden des 15. Januar 2016 im Einsatz.

Am Montag, 18. Januar 2016, sollten dann noch Restarbeiten vorgenommen werden. Was soll man sagen? Technik ist Technik (Der Sinn dieser Aussage erschließt sich einem entweder sofort oder eher nicht...):

Die „Restarbeiten“ zogen sich:

- » Es gab Software-Updates, die eingeplayed werden mussten,
- » Patches, die übermittelt werden sollten,
- » Server, die sich nicht miteinander verstanden,

- » Mailboxen, die ihre Nachrichten nicht preisgaben.
- » Und die Telekom gibt es ja auch noch, die auf IP-Telefonie umstellt.

Für uns als Sekretärinnen sind die technischen Hintergründe nur schwer zu verstehen. Wir wussten nur: Wir sind nicht zuverlässig erreichbar, unser Telefonsekretariat können wir nicht professionell anbieten.

Seit 7. März 2016 fühlen wir uns nun sicher mit unserer neuen Telefonanlage, Anrufe gehen nicht verloren, jeder Anruf kommt an der richtigen Stelle an und wir sind mit der Bedienung vertraut.

Das alles haben wir überstanden und sagen an dieser Stelle Danke:

Danke an Herrn Paglusch von open systems interconnection GbR, der für uns während der gesamten Zeit der Einführung Ansprechpartner war und sich mit allen Dritten (Hardware- und Softwarehersteller, Anbieter der Telefonleitung und Telekom) so lange in Verbindung gesetzt hat, bis alles lief. Er hat bewiesen, dass wir die richtige Wahl bei der Vergabe des Auftrages getroffen haben.

Danke an meine Kolleginnen vom BUS-Team und unseren Admin, die während dieser Zeit die Zähne zusammengebissen haben und die Situation so professionell wie möglich gemeistert haben.

**Ein großer Dank an Sie, unsere Kunden und Geschäftspartner, für Ihre Geduld. Sie haben diese Zeit mit uns ertragen. Wir versichern Ihnen: Die nächsten Jahre kommt uns keine neue Anlage ins Haus.**

Weil, wenn ich mich mal erinnere: Bei der Anlage davor gab es auch keine reibungslose Umstellung. Und bei der davor auch nicht.

*Irgendwie merkwürdig...*

