

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 1 |
| A. Das Organisationshandbuch – Einführung | 3 |
| I. Begriff | 5 |
| II. OHB – ein Thema in vielen Branchen | 6 |
| 1. Dienstleistungsbranche | 6 |
| a) Gesundheitsbranche | 7 |
| b) Versicherungsbranche | 8 |
| c) Energieversorgerbranche | 9 |
| d) Immobilienbranche | 10 |
| e) Behörden | 11 |
| 2. Industrie | 12 |
| III. Reifegrad der Organisationshandbücher in Banken und Sparkassen | 12 |
| IV. Rechtliche Grundlagen in Banken und Sparkassen | 13 |
| 1. Haftung der Geschäftsführung | 13 |
| 2. Rechtliche Rahmenbedingungen für OHBs | 13 |
| V. Ausgangslage in Banken und Sparkassen | 14 |
| VI. Warum kann ein OHB eine strategische Entscheidung sein? | 17 |
| VII. Das OHB der Zukunft ist prozessorientiert | 18 |
| VIII. Einführung des Prozessmanagements | 19 |
| 1. Prozessmanagement – Abriss der Geschichte | 19 |
| 2. Begriffserläuterung Prozessmanagement | 20 |
| 3. Auswahl der Prozessmodellierungsmethode | 21 |
| B. Grundlagen des Organisationshandbuchs | 25 |
| I. Verantwortlichkeiten im Rahmen des OHBs | 27 |
| 1. Geschäftsführung (Vorstand) | 27 |
| 2. Zentrale OHB-Redaktion | 28 |

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|------|---|----|
| 3. | Fachbereich | 28 |
| 4. | Rollen(-änderung) bei prozessorientierten OHBs | 29 |
| II. | Aufbau von OHB-Redaktionen | 32 |
| 1. | Zielbild | 32 |
| 2. | Häufige Ausgangslage | 33 |
| 3. | Der OHB-Redakteur | 33 |
| 4. | Exkurs: Ausbildung zum Prozessmanager und Projektleiter | 35 |
| III. | OHB-Grundsatzdokumente | 37 |
| 1. | Gliederungsstruktur | 37 |
| 2. | Grundlagen des OHBs | 38 |
| 3. | Redaktionsprozess | 40 |
| 4. | Prozessverantwortlichenliste | 41 |
| 5. | Modellierungskonventionen | 41 |
| 6. | Die Arbeitsanweisung | 43 |
| a) | Darstellungsformen | 43 |
| b) | Gegenstandsbereich | 45 |
| c) | Erstellung von Organisationsrichtlinien | 45 |
| C. | Die Technik | 47 |
| I. | Elektronische OHBs | 49 |
| II. | Marktsituation | 49 |
| III. | Historie | 51 |
| IV. | Grundlagen | 53 |
| 1. | Eigenschaften von OHB-Werkzeugen | 53 |
| a) | Dokumentenbasierte Werkzeuge | 54 |
| b) | Contentorientierte Werkzeuge | 55 |
| c) | Plattformgebundene Werkzeuge | 56 |
| d) | Plattformunabhängige Werkzeuge | 56 |
| 2. | Auswahlkriterien für OHB- und BPM-Werkzeuge | 57 |
| 3. | Zusammenspiel von OHB- und BPM-Werkzeugen | 59 |

| | | |
|---------------------------|--|-----------|
| V. | Auswahlprozess für elektronische Organisationshandbücher | 59 |
| 1. | Zielsetzung | 60 |
| 2. | Ausgangssituation und Longlist | 62 |
| 3. | Anforderungsanalyse und Shortlist | 63 |
| 4. | Anbieterevaluierung | 64 |
| 5. | Zielbild Technik und Testsystem | 66 |
| 6. | Kaufentscheidung und Implementierung | 67 |
| D. Das OHB-Projekt | | 69 |
| I. | Analysephase | 72 |
| II. | Konzeptionsphase | 75 |
| 1. | Technologie | 75 |
| 2. | Grundsatzdokumente | 76 |
| 3. | Vorgehensmodell | 77 |
| 4. | Pilot | 79 |
| 5. | Dauer und Projektkommunikation | 80 |
| 6. | Projektteam | 80 |
| III. | EXKURS: Aufbau einer Prozesslandkarte | 81 |
| 1. | Theoretische Grundlagen zur Prozesslandkarte | 81 |
| 2. | Entwicklung einer Prozesslandkarte | 83 |
| IV. | Umsetzungsphase | 83 |
| V. | Übergabephase | 85 |
| VI. | Changemanagement im Rahmen von OHB-Projekten | 86 |
| 1. | Definition Change Management | 87 |
| 2. | Glaubenssätze und die Verbindung zur Unternehmenskultur | 88 |
| VII. | Projektarten | 89 |
| 1. | Erstellung eines OHBs | 89 |
| 2. | Einführung des elektronischen OHBs | 91 |
| 3. | Entschlacken von OHBs | 91 |

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|-----------|--|------------|
| 4. | Umstellung auf ein prozessorientiertes OHB | 92 |
| 5. | Zusammenführung von zwei oder mehreren OHBs | 93 |
| 6. | OHBs beim Ausgründen von Servicegesellschaften | 94 |
| 7. | OHB-Anpassungen im Rahmen von Migrationen | 95 |
| 8. | Neuausrichtung der Organisationsabteilung im Kontext der Überarbeitung des OHBs | 97 |
| 9. | Geschäftsprozessoptimierung im Rahmen der Aktualisierung eines OHBs | 98 |
| E. | Ausblick | 101 |
| | Stichwortverzeichnis | 105 |