

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 Organisationshandbuches	25
I. Verantwortlichkeiten im Rahmen des OHBs	27
1. Geschäftsführung (Vorstand)	27
2. Zentrale OHB-Redaktion	28

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.	Anbieterevaluation	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

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