

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
	Literatur	7
2	Tools und Instrumente zur Organisationsanalyse	9
2.1	Abgrenzung Untersuchungsbereich	9
2.2	Analyse der Organisationshistorie	11
2.3	FIT-GAP-Analyse	14
2.4	Zielformulierung von Organisationsentwicklungen	17
2.5	Prämissen von Organisationsentwicklungsprojekten	20
2.6	Organigramme	21
2.7	Staffing – Analyse Headcount und FTE	29
2.8	Aufgabenanalyse	31
2.9	Stellenanalyse	36
2.10	Schnittstellenanalyse	39
2.11	Kundenkontaktanalyse	44
2.12	Prozessanalyse	48
2.13	Analyse von Durchlaufzeiten	57
2.14	Analyse Wert- und Mengengerüste (Kosten, Umsatz, Entwicklungen)	62
2.15	SWOT-Analyse	64
	Literatur	68
3	Entwicklung und Beschreibung der Soll-Organisation	69
3.1	Dimensionen der Veränderung	69
3.2	Vorgehensmodelle Organisationsentwicklung	78
3.3	Beschreibung der Soll-Organisation	86
3.3.1	Segmentierungskriterien	87
3.3.2	Soll-Organisations-Charts	88
3.3.3	Alternativenbetrachtung	92
3.3.4	Soll-FTE, Soll-Headcount	93

3.3.5	Soll-Aufgaben anhand AKV (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung)	97
3.3.6	RACI-Darstellung (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	103
3.3.7	Soll-Prozesse	108
3.3.8	Soll-Systemunterstützung	113
3.3.9	Projektorganisation	116
3.4	Kommunikation von Organisationsveränderungen	118
	Literatur.	122
4	Messkonzept zur Wirkung von Organisationsveränderungen	125
4.1	Zieldimensionen als Grundlage der Erfolgsmessung	125
4.2	Messkonzept für Vorher-Nachher-Betrachtungen	128
4.3	Verfolgung der Wirksamkeit – Umsetzungskontrolle	128
	Literatur.	136
5	Ausblick	137
	Literatur.	141