

GFO Beratung: Organisationshandbuch

**„ORGANISIEREN STATT
IMPROVISIEREN!“**

**GFO-Veränderungsbegleitung für Unternehmen und Menschen
Das ist unsere Profession seit mehr als 30 Jahren!**

Gezielt – geplant – geordnet – umgesetzt:



*Eine klare Organisationsstruktur
erhöht die **Transparenz** nach innen und außen
und unterstützt das Erreichen der **Unternehmensziele**.*

Kommt Ihnen die eine oder andere Frage bekannt vor?

Wer ist eigentlich zuständig?

Der „Schnittstellen-Effekt“

Die Führungskraft erteilt Aufträge, diese werden von **mehreren parallel** oder **gar nicht** bearbeitet.



Organigramm und Stellenbeschreibungen

Wie lange denn noch?

Der „Mäander-Effekt“

Die Wege der Aufgabenerledigung sind **lange und ausufernd**. Bis zum Ergebnis braucht es Geduld.



Klar dokumentierte Leistungsprozesse

Wie viele Ansprechpartner hat unser Kunde?

Der „*Moment-ich-verbinde-Sie-weiter-Effekt*“

One face to the customer bei uns! – **Wie soll das gehen?**



Stellenbeschreibungen in Kombination mit dem Konzept „**One face to the customer**“

Wer kontrolliert die Zielerreichung?

Der „*Dauerdelegations-Effekt*“

Ziele werden zwar vereinbart, für die Etappen- und End-Kontrolle fühlt sich aber **niemand zuständig**.



Klar dokumentierte Führungsprozesse

Was heißt hier interner Kunde?

Der „*Fassade-Effekt*“

Der externe Kunde gilt
Als König – na klar!
Was, einen **internen
Kunden** soll es auch
geben?



**Leitlinien / Standards /
Aktionen** für den Umgang
mit internen und externen
Kunden

NUTZEN des Organisationshandbuchs

Das Organisationshandbuch dient dazu...

die wesentlichen Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse im Unternehmen optimal und effizient zu gestalten und zu dokumentieren.

allen Führungskräften und Mitarbeitern Klarheit über ihre Ziele, Aufgaben, Handlungs- und Entscheidungsspielräume zu geben.

die Verteilung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen nach innen und nach außen transparent zu machen.

die Beziehungen zwischen den einzelnen Abteilungen und Stellen klar darzustellen.

einen geregelten, verbindlichen Informationsfluss im Unternehmen zu etablieren.

dem Unternehmen eine
zukunftsweisende Organisation zu geben.

Das Organisationshandbuch legt zugleich die Basis für zielorientierte Führung und Ergebniskontrolle (**Management by Objectives**)

AUFBAU des Organisationshandbuchs

I. Organigramm

II. Stellenbeschreibungen

III. Geschäftsprozesslandkarte

IV. Geschäftsprozesse

V. Hilfsmittel

Aufbau-
organisation

Ablauf-
organisation

Umsetzung

AUFBAU des Organisationshandbuchs

I. Organigramm

- Das Organigramm stellt den **Aufbau des Unternehmens** grafisch dar.
- Es werden **Abteilungen, Stellen und Hauptaufgabenbereiche** sichtbar.
- **Hierarchien, Über- und Unterstellungsverhältnisse** werden transparent.



II. Stellenbeschreibungen

- Hier werden die **Ziele, Aufgaben, Entscheidungskompetenzen, etc.** dokumentiert.
- Stellenbeschreibungen zeigen auch
 - an welchen **Geschäftsprozessen** der Stelleninhaber maßgeblich beteiligt ist.
 - welche **Hilfsmittel** ihn bei seiner Arbeit unterstützen.
 - etc...

Stellenbeschreibung	
Stellenbezeichnung
Ziele
Hauptaufgaben
Kontrollaufgaben
Entscheidungskompetenzen
Beteiligt an folgenden Geschäftsprozessen
Etc...

III. Geschäftsprozesslandkarte

- Die Geschäftsprozesslandkarte zeigt im Überblick die **wesentlichen Abläufe** im Unternehmen.
- Die **Beziehungen** der einzelnen Geschäftsprozesse zueinander werden sichtbar.
- Die Geschäftsprozesslandkarte gewährt einen ersten Einblick, **wie das Unternehmen „funktioniert“**.



IV. Geschäftsprozesse

- In einem Geschäftsprozess wird eine **Reihe von zusammenhängenden Schritten** im Unternehmen dargestellt.
- Der **Prozessverantwortliche**, die Beteiligten und die einzelnen Teilschritte sind klar dokumentiert.
- Leistungen können **effizient und ressourcenschonend** erbracht werden.
- **Doppelgleisigkeiten und Fehler** werden vermieden.
- etc...



V. Hilfsmittel für die Stelleninhaber

- Im Organisationshandbuch werden die Hilfsmittel, die die Stelleninhaber bei der **Erfüllung ihrer Aufgaben unterstützen**, angeführt und dokumentiert.
- Hilfsmittel sind beispielsweise
 - Arbeitsanweisungen
 - Unternehmensstandards
 - Checklisten und Vorlagen
 - EDV-Programme
 - etc, etc...



GFO-Vorgehensmodell: Entwicklung eines Organisationshandbuchs



Projektphase: **ORIENTIERUNG**

Fokus: Verstehen und Dokumentation der IST-Organisation

Projektphase: **ANALYSE**

Fokus: Herausarbeiten der Stärken und Entwicklungsbedarfe der IST-Organisation; Definition der Veränderungsziele

Projektphase: **ENTWICKLUNG**

Fokus: Auf Basis der Veränderungsziele wird die SOLL-Organisation in Form eines Organisationshandbuchs weiterentwickelt

Projektphase: **REALISIERUNG**

Fokus: Es werden die Voraussetzungen (Menschen, Technik, etc.), die Rahmenbedingungen für die Umsetzung des SOLL-Organisation geschaffen

Projektphase: **EVALUATION**

Fokus: Auf Basis der Veränderungsziele wird die Zielerreichung evaluiert und somit Nachhaltigkeit geschaffen

*Wir glauben nicht,
dass sich Unternehmen ohne
Qualitätshandbuch nicht entwickeln.*

*Wir glauben jedoch, dass sich
Unternehmen **ANDERS** und
ERFOLGREICHER entwickeln!*

Vereinbaren Sie mit mir ein individuelles Erstgespräch:

Monika Wiry, Projektmanagerin, Tel. +43 1 8131729 office@gfo.at www.gfo.at