
Inhaltsverzeichnis

Einleitung	13
Teil 1: Möglichkeiten der Organisation	21
1 Organisation und Aufgabenbereiche der Personalabteilung	23
1.1 Worum geht es?	23
1.2 Ein Blick in die Unternehmensrealität	46
1.3 Empfehlungen für das Personalmanagement	47
2 Ein wirksames Vertretungskonzept entwickeln	49
2.1 Worum geht es?	49
2.2 Ein Blick in die Unternehmensrealität	51
2.3 Empfehlungen für das Personalmanagement	53
3 Ein übersichtliches Ablagesystem anlegen	55
3.1 Worum geht es?	55
3.2 Ein Blick in die Unternehmensrealität	61
3.3 Empfehlungen für das Personalmanagement	64
4 Dokumentation und Wissensmanagement	67
4.1 Worum geht es?	67
4.2 Ein Blick in die Unternehmensrealität	78
4.3 Empfehlungen für das Personalmanagement	79
Teil 2: Nötige Fachkenntnisse	81
5 Fachkenntnisse und Kompetenzen der Personaler prüfen	83
5.1 Worum geht es?	83
5.2 Ein Blick in die Unternehmensrealität	97
5.3 Empfehlungen für das Personalmanagement	100

6	Einzelfälle oder einmal im Jahr – Optimierungspotenzial bei wiederkehrenden Tätigkeiten	103
6.1	Worum geht es?	103
6.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	111
6.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	113
7	Richtig priorisieren	115
7.1	Worum geht es?	115
7.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	117
7.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	119
Teil 3: Fehler bei Prozessen		121
8	Aufwand und Ertrag in der Personalabteilung richtig einschätzen	123
8.1	Worum geht es?	123
8.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	128
8.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	130
9	Manuelle Datenerfassung und administrative Tätigkeiten	133
9.1	Worum geht es?	133
9.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	146
9.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	148
10	HR-Prozesse optimieren	151
10.1	Worum geht es?	151
10.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	192
10.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	196
Teil 4: Der Kunde im Fokus		199
11	Kundenwünsche ermitteln und auswerten	201
11.1	Worum geht es?	201
11.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	208
11.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	209

12	Betreuung der Mitarbeiter im Unternehmen	211
12.1	Worum geht es?	211
12.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	215
12.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	217
13	Kommunikation und Information an die Mitarbeiter	219
13.1	Worum geht es?	219
13.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	223
13.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	224
Teil 5:	Technische Lösungen	227
14	Outsourcing-Möglichkeiten gezielt nutzen	229
14.1	Worum geht es?	229
14.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	252
14.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	254
15	HR-Software professionell einsetzen	257
15.1	Worum geht es?	257
15.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	270
15.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	274
16	Systemeinstellungen	277
16.1	Worum geht es?	277
16.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	283
16.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	285
17	Nettolohn optimieren	287
17.1	Worum geht es?	287
17.2	Ein Blick in die Unternehmensrealität	300
17.3	Empfehlungen für das Personalmanagement	302
Abschluss		305
Abkürzungsverzeichnis		309
Abbildungsverzeichnis		313
Tabellenverzeichnis		315
Quellenverzeichnis		317