

Vorwort Agiles HR-Management	9
1 Qualität in HR und das Konzept »Lean«	11
1.1 Die Frage nach der Qualität des Personalmanagements	11
1.2 Mit Lean-Management Ressourcen schonen und Kundenansprüche erfüllen ..	14
1.3 Exkurs: Ist Henry Ford der Erfinder von Qualitätsmanagement und lean? ...	21
1.4 Das Unternehmen lean entwickeln	29
1.5 Administration, Service und Human Resources lean gestalten	31
1.6 Grenzen von Lean – und was dagegen hilft	37
2 Digitalisierung und Agilität	39
2.1 Digitalisierung und Arbeit 4.0	40
2.2 Zwang zur Veränderung durch Arbeit 4.0	42
2.3 Agilität	45
2.4 Agilität und die HR-Funktion	47
2.5 Neue digitale Technologie für HR	49
3 Technologie und Kultur für den agilen und leanen Personalbereich	53
3.1 Potenziale digitaler HR-Technologie	56
3.1.1 Recruiting	60
3.1.2 Training und Development	67
3.1.3 Big-Data-Analytics	71
3.1.4 Gamification	73
3.1.5 Datenschutz	76
3.1.6 Warum ein Buch?	78
3.1.7 Zusammenfassung	78
3.2 Unterstützende HR-Kultur	78
3.2.1 Mitarbeiter im Fokus	79
3.2.2 Serviceorientierung und Gastfreundschaft	83
3.2.3 Einfach und Transparent	84
3.2.4 Zusammenfassung	84
4 Umsetzung: So gestalten Sie den HR-Bereich effizient und smart	85
4.1 Verbesserung der HR-Wertschöpfung durch Technologie	85
4.2 Organisation und Führungskultur des HR-Bereichs lean entwickeln	87
4.3 Kompetenzen und Freiheitsgrade erweitern, Budget und Zeit zur Verfügung stellen	89
4.4 Zielgerichtete Information und Vernetzung	93

4.5	Einführung von agilen HR-Strukturen	95
4.6	Mögliche Widerstände und Gegenstrategien	101
5	Lean und Agile Prinzipien und Methoden	103
5.1	Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Lean und Agile	103
5.2	Lean Prinzipien	104
5.3	Lean Methoden und Werkzeuge	104
5.3.1	Methode 1: 5S	104
5.3.2	Methode 2: Wertstromanalyse	106
5.3.3	Methode 3: 7M-Checkliste – oder Ishikawa-Diagramm	109
5.3.4	Methode 4: 5-Warum?	110
5.3.5	Methode 5: 7W-Fragen	111
5.3.6	Methode 6: 3Mu-Checkliste	112
5.3.7	Methode 7: A3-Report	113
5.3.8	Methode 8: PDCA und DMAIC	114
5.3.9	Methode 9: Kaizen	116
5.3.10	Methode 10: Kanban	117
5.4	Agile Prinzipien	120
5.5	Agile Methoden und Werkzeuge	121
5.5.1	Methode 1: Design Thinking	124
5.5.2	Methode 2: Persona	127
5.5.3	Methode 3: User Experience – Design	129
5.5.4	Methode 4: User-Experience-Map	136
5.5.5	Methode 5: Customer-Journey-Map	138
5.5.6	Methode 6: Lean Start-up	139
5.5.7	Methode 7: Scrum	140
6	Übersichten und Berechnungen	147
6.1	Übersicht: Innovative HR-Technologie und Anwendungen	147
6.2	Berechnung: ROI bei Einführung von Microlearning und Bildungscontrolling	149
6.3	Präsentation: Start-up-Pitch für »Einführung von Microlearning und Bildungscontrolling«	150
	Abbildungsverzeichnis	156
	Tabellenverzeichnis	157
	Literaturverzeichnis	158
	Stichwortverzeichnis	163