

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Praxisorientierte Fallbeispiele	4
1.2.1 Kapitel 2: Strategische Qualitätsplanung	5
1.2.2 Kapitel 3: Quality-Target-Costing	6
1.2.3 Kapitel 4: Lernkurven.....	6
1.2.4 Kapitel 5: PPS-orientiertes Qualitätscontrolling.....	7
1.2.5 Kapitel 6: Controlling von Garantiekosten	8
1.2.6 Kapitel 7: Servicequalität	9
1.3 Literatur	10
2 Strategische Qualitätsplanung.....	11
2.1 Bedeutung und Stellung der strategischen Qualitätsplanung	11
2.2 Konzept der strategischen Qualitätsplanung.....	14
2.2.1 Qualitätsfähigkeiten als strategische Planungsobjekte.....	14
2.2.2 Produktqualität als strategisches Planungsobjekt	16
2.2.3 Synthese zu einem Konzept der strategischen Qualitätsplanung	16
2.3 Schnittstellen zu anderen Instrumenten	32
2.4 Praxisdefizite und Verbesserungspotentiale bei der strategischen Qualitätsplanung.....	33
2.5 Implementierung bei einem Hersteller von Schleifmaschinen	35
2.5.1 Festlegung der Qualitätsdimensionen als Basis für die strategische Qualitätsplanung	35
2.5.2 Erhebung der langfristigen Kundenanforderungen und Erfassung von Umfeldtrends im Schleifmaschinenmarkt	36
2.5.3 Vergleich der eigenen Qualitätsstärke mit der Konkurrenz	39

2.5.4 Bewertung der Qualitätsanforderungen und Ableitung der Qualitätsstrategien	40
2.6 Schlußfolgerungen für die Unternehmenspraxis	42
2.7 Literatur	43
3 Quality Target Costing	47
3.1 Einführung	47
3.1.1 Kundenzufriedenheit durch Produktqualität	47
3.1.2 Qualität und Target Costing	48
3.2 Zielkostenmanagement	49
3.3 Unterstützung durch das Programmsystem MAKE	54
3.4 Einordnung in das Gesamtkonzept	57
3.5 Praxisbeispiel	59
3.5.1 Klärungsbedarf des Target Costing	59
3.5.2 Kundenanforderungen und deren Gewichtung	61
3.5.3 Zielkostenspaltung	64
3.6 Erfahrungen mit Quality Target Costing	69
3.7 Literatur	69
4 Qualitätsmanagement und Lernkurven	71
4.1 Einsatz von Lernkurven im Qualitätsmanagement	71
4.2 Übersicht der Lern- und Erfahrungskurven	76
4.2.1 Die Lernkurve	76
4.2.2 Die Erfahrungskurve	77
4.2.3 Unterschiedliche Betrachtungen der Linearhypothese	78
4.3 Systematik der Lernkurvenplanung im Qualitätsmanagement	79
4.3.1 Grundlagen der Planungssystematik auf der Basis von Lernkurven	79
4.3.2 Vorgehensweise der Planung mit Lernkurven	82
4.3.3 Anforderungen für die Planung mit Lernkurven	88

4.3.4	Konzeption der Fehlerdatenerfassung als Basis für die verbesserungsorientierte Planung	89
4.3.5	Integration der Informationssysteme für die verbesserungs- orientierte Planung	91
4.4	Integration in das Qualitätscontrolling.....	93
4.5	Lernkurvenplanung bei einem Schienenfahrzeughersteller	95
4.6	Zusammenfassung.....	102
4.7	Literatur	103
5	Qualitätscontrolling mit PPS-Systemen in der technischen Auftragsabwicklung	105
5.1	Qualitätsmanagement und Qualitätskosten	105
5.1.1	Eignung der EDV-Systeme in der technischen Auftragsabwicklung für das Qualitätscontrolling.....	106
5.1.2	PPS-Systemdaten für das Qualitätscontrolling	107
5.2	Ermittlung des Informationsbedarfs.....	109
5.2.1	Monetäre Bewertung und Strukturierung	110
5.2.2	Prozeß, Prozeßqualität und Prozeßergebnisqualität	112
5.2.3	Qualitätsabweichungen	113
5.3	Datenbeschaffung	114
5.3.1	Kosten und Leistungsdaten	114
5.3.2	Prozeß-, Prozeßqualitäts- und Prozeßergebnisqualitätsdaten.....	116
5.3.3	Qualitätsabweichungsdaten.....	117
5.4	Informationsabgabe.....	118
5.5	Industrielles Fallbeispiel	120
5.6	Schnittstellen zu anderen Controllingbereichen.....	126
5.7	Zusammenfassung.....	127
5.8	Literatur	127
6	Controlling von Garantiekosten	131

6.1	Einleitung.....	131
6.2	Garantiekostenrelevante Entscheidungsbereiche.....	132
6.3	Controllingkonzept.....	135
6.3.1	Lageanalyse.....	137
6.3.2	Zielplanung.....	143
6.3.3	Maßnahmenbewertung.....	147
6.4	Schnittstellen zu anderen Controllinginstrumenten.....	150
6.5	Industrielles Fallbeispiel.....	152
6.6	Zusammenfassung.....	160
6.7	Literatur.....	161
7	Servicequalität bei Investitionsgüteranbietern:	
	Kundenzufriedenheitsanalysen im Werkzeugmaschinenmarkt.....	163
7.1	Servicequalität - Wird die Einschätzung des Kunden berücksichtigt?.....	164
7.2	Ansätze zur Messung der Qualität.....	165
7.2.1	Wie läßt sich Qualität messen ? - Die Operationalisierung des Qualitätskonstrukts.....	165
7.2.2	Wie können die Unternehmen die Servicequalität prinzipiell ermitteln?.....	167
7.3	Analyse der Servicequalität.....	168
7.3.1	Vorgehen bei einer Kundenzufriedenheitsmessung.....	168
7.4	Einbindung in ein Qualitätsmanagement-Konzept.....	173
7.5	Verbindung mit anderen Konzepten und Instrumenten eines Qualitätsmanagements.....	175
7.6	Anwendung und empirische Befunde einer Analyse im Markt für Werkzeugmaschinen.....	176
7.6.1	Zielformulierung und Konzipierung der Untersuchung.....	177
7.6.2	Die Analyse der Ergebnisse.....	183
7.7	Zusammenfassung.....	188
7.8	Literatur.....	189