

Inhaltsverzeichnis

1	Balanced Scorecards	1
1.1	Kennzahlen im Unternehmen.....	3
1.2	Ermittlung von Kennzahlen	4
1.3	Qualitätsmanagement und Qualitätsziele.....	9
1.4	Vergleich zwischen Balanced Scorecard und klassischen Kennzahlensystemen	10
1.5	Balanced Scorecard, ein Kennzahlensystem?.....	11
1.6	Ursache-Wirkungsmodell Balanced Scorecard.....	12
1.7	Umsetzung von Mission, Vision und Strategie	14
1.8	Vermitteln und Verknüpfen von strategischen Zielen.....	16
1.9	Zusammenhang von strategischem Lernen und Unternehmenserfolg	18
1.10	Balanced Scorecard und ISO 9001:2000	21
2	Ständige Verbesserung	25
2.1	Finanzen	28
2.2	Kunden	29
2.3	Prozesse.....	32
2.4	Mitarbeiter.....	37
2.5	Risikomanagement mit Frühwarnindikatoren	40
3	Umsetzung im Unternehmen.....	45
3.1	DIN EN ISO 9001:2000 und Balanced Scorecard in 6 Schritten	46
3.2	Umsetzung 1. Schritt: die Kernprozesse des Unternehmens	50

3.3	Umsetzung 2. Schritt: Mission, Vision und Strategie	52
3.4	Umsetzung 3. Schritt: Bewertung der Arbeitsaufgaben	56
3.5	Umsetzung 4. Schritt: Konsolidierung der Daten	58
3.6	Umsetzung 5. Schritt: Mission, Vision und Strategie	60
3.7	Umsetzung 6. Schritt: strategische Kennzahlen.....	68
3.8	Weitere strategische Kennzahlen.....	71
3.9	Interne Bereiche der Balanced Scorecard.....	72
3.10	Einbindung der Frühwarnindikatoren	78
4	DIN EN ISO 9001:2000.....	83
4.1	Dialog über Normen der ISO-9000- Familie	84
4.2	Ständige Verbesserung.....	86
4.3	DIN EN ISO 9000:2000 Dokumentationsanforderungen.....	87
4.4	DIN EN ISO 9001:2000 Dokumentationsanforderungen.....	87
4.5	Planung der Prozessabläufe	90
4.6	Die Produkte nach ISO 9000:2000	92
4.7	Die Produkte nach ISO 9001:2000	93
4.8	Die Ausschlüsse	95
4.9	Die Wahlmöglichkeiten	96
4.10	Das Unternehmen ist die Basis	101
4.11	Darstellung der Arbeitsaufgaben	101
4.12	Zuordnung der ISO-Elemente zu den Tätigkeiten	104
4.13	Umsetzung in der Organisation.....	106
4.14	Qualitätssicherung in der Organisation.....	108
4.15	Zuordnung der Arbeitsaufgaben	110
4.16	QM-Verfahren 04 Gesamtübersicht.....	112
4.17	Vertrieb / Entwicklung.....	114
4.18	Beschaffung	126
4.19	Zeitwirtschaft, AV, Produktion, Montage	134
4.20	Lager / Versand.....	146
4.21	Verantwortung der Leitung.....	150

4.22	Ständige Verbesserung des QM-Systems.....	156
4.23	Dokumentation des QM-Systems	180
4.24	Mitarbeiter.....	186
4.25	GOM, Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung.....	192
5	Zeichnen mit Excel.....	195
5.1	Aktivieren der Excel-Zeichnen- Funktion	195
	Literatur.....	211
	Sachverzeichnis.....	217