

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
2	Ständige Verbesserung	23
2.1	Finanzen	26
2.2	Kunden	27
2.3	Prozesse	30
2.4	Mitarbeiter	35
3	Umsetzung im Unternehmen	39
3.1	DIN EN ISO 9001:2000 und Balanced Scorecard in 6 Schritten.....	40
3.2	Umsetzung 1. Schritt, die Kernprozesse des Unternehmens.....	44
3.3	Umsetzung 2. Schritt: Mission, Vision und Strategie.....	46
3.4	Umsetzung 3. Schritt: Bewertung der Arbeitsaufgaben.....	50

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
2	Ständige Verbesserung	23
2.1	Finanzen	26
2.2	Kunden	27
2.3	Prozesse	30
2.4	Mitarbeiter	35
3	Umsetzung im Unternehmen	39
3.1	DIN EN ISO 9001:2000 und Balanced Scorecard in 6 Schritten.....	40
3.2	Umsetzung 1. Schritt, die Kernprozesse des Unternehmens.....	44
3.3	Umsetzung 2. Schritt: Mission, Vision und Strategie.....	46
3.4	Umsetzung 3. Schritt: Bewertung der Arbeitsaufgaben.....	50

3.5	Umsetzung 4. Schritt: Konsolidierung der Daten	52
3.6	Umsetzung 5. Schritt: Mission, Vision und Strategie	54
3.7	Umsetzung 6. Schritt: strategische Kennzahlen	62
3.8	Weitere strategische Kennzahlen	65
3.9	Interne Bereiche der Balanced Scorecard	66
4	DIN EN ISO 9001:2000.....	73
4.1	Grundsätzliche Darstellung der Arbeitsaufgaben	73
4.2	Zuordnung der ISO-Elemente zu den Tätigkeiten	76
4.3	Zuordnung der Arbeitsaufgaben	78
4.4	QM-Verfahren 04 Gesamtübersicht.....	80
4.5	Vertrieb / Entwicklung.....	82
4.6	Beschaffung	94
4.7	Zeitwirtschaft, AV, Produktion, Montage	102
4.8	Lager / Versand.....	114
4.9	Verantwortung der Leitung.....	118
4.10	Ständige Verbesserung des QM-Systems	124
4.11	Dokumentation des QM-Systems.....	144
4.12	Mitarbeiter	150
4.13	GOM, Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung.....	156
5	Zeichnen mit Excel	159
5.1	Aktivieren der Excel-Zeichnen- Funktion	159
	Literatur.....	175
	Sachverzeichnis.....	179