

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	IX
1 Einleitung.....	1
2 Lean Six Sigma-Definition	6
3 Six Sigma-Historie.....	14
4 Six Sigma-Rollen	19
4.1 Sponsor.....	20
4.2 Projekt Champion.....	20
4.3 Programm Leiter	21
4.4 Master Black Belt.....	22
4.5 Black Belt.....	23
4.6 Green Belt	24
4.7 Prozess-Verantwortlicher/Process Owner	25
4.8 Yellow Belt/Teammitglieder.....	27
4.9 Six Sigma-Controller/Financial Analyst	28
5 Six Sigma-Grundlagen und -Methodik	29
5.1 Die Six Sigma-Methodik DMAIC im Detail.....	34
5.1.1 Beispiel GE Capital	34
5.1.2 Beispiel IBM GBS (Global Business Services).....	35
5.1.3 Beispiel Xchanging/european transaction bank (etb).....	36
5.2 Prozesse optimieren (DMAIC-Methodik).....	37
5.2.1 Define (Definieren).....	38
5.2.2 Measure (Messen).....	43
5.2.3 Analyse (Analysieren)	49
5.2.4 Improve (Verbessern)	52
5.2.5 Control (Steuern)	62
5.3 Prozesse und Produkte neu entwickeln (DFSS)	65
6 Six Sigma-Qualifizierung.....	68
6.1 Executive Champion-Training	68
6.2 Projekt Champion-Training.....	69
6.3 Black Belt-Ausbildung.....	69
6.4 Master Black Belt-Ausbildung.....	71
6.5 Green Belt-Ausbildung	72

6.6	Awareness-Training.....	75
6.7	Definition der notwendigen Anzahl Black Belts/Green Belts.....	75
6.8	Coaching-Aufwand.....	77
6.9	Warum ist „Soft Skill“ (Change Management) so wichtig?	81
6.9.1	Von der Arbeitsgruppe zum Team	83
6.9.2	Vom Team zum Hochleistungsteam.....	85
7	Six Sigma-Implementierung.....	89
7.1	Phase 1: Entscheiden	91
7.2	Phase 2: Vorbereiten.....	93
7.3	Phase 3: Starten.....	97
7.4	Phase 4: Ausrollen	101
7.5	Verdeckter Six Sigma-Ansatz.....	103
7.6	Kritische Erfolgsfaktoren für die Einführung	104
7.6.1	Senior Management-Unterstützung.....	106
7.6.2	Auswahl des richtigen Partners bei der Implementierung	107
7.6.3	Definition und Auswahl der richtigen Six Sigma-Projekte	109
7.6.4	Auswahl der besten Six Sigma (Black Belt)-Kandidaten.....	113
7.6.5	Richtige Organisation der Six Sigma-Ressourcen.....	115
7.6.6	Integration von Six Sigma in die Personalentwicklung.....	117
7.7	Tipps und Tricks für die Implementierung	123
7.7.1	Erprobtes Vorgehensmodell.....	123
7.7.2	Projektidentifikation und -auswahl.....	124
7.7.3	Projekt-Benefits und Härtegrade	129
7.7.4	Projektlaufzeit	132
7.8	Six Sigma-Programmentwicklung.....	133
7.8.1	Innenfokus.....	133
7.8.2	Fokussierung auf Kernprozesse.....	134
7.8.3	Einbeziehung von Lieferanten und Kunden	135
7.8.4	Beim Kunden für den Kunden.....	136
8	Beispiele erfolgreicher Six Sigma-Einführung	138
8.1	Einführung bei einem Six Sigma-Pionier	142
8.2	Six Sigma-Einführung in einem DAX-Konzern.....	153
8.3	Six Sigma-Einführung bei einer europäischen Transaktionsbank	154

9 Zusammenfassung.....	167
10 Anhang.....	169
10.1 Six Sigma-Glossar.....	169
10.2 Fragen und Antworten.....	177
10.3 Ist Ihr Unternehmen bereit für Six Sigma?.....	179
10.4 Projektbeispiele (DMAIC und DFSS).....	181
10.5 Hilfreiche Werkzeuge	184
10.5.1 Projektfortschritts-Checkliste für DMAIC.....	184
10.5.2 Projektunterstützung mit IT (Unified Messaging)	185
10.5.3 SigmaXL – Analysen mit MS Excel anstelle von MINITAB.....	186
10.5.4 Programm-/Projekt-Management-Datenbank (i-nexus).....	189
10.5.5 Übungen und Simulationen.....	191
11 Literaturempfehlungen.....	199
11.1 Hilfreiche Internetseiten.....	201
11.2 Kurzbiographien der Autoren.....	203