

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	I
1 Einleitung.....	1
1.1 Zielsetzung und Gliederung.....	3
2 Qualität im Unternehmen.....	7
2.1 Umfassendes Qualitätsmanagement.....	8
2.2 Qualität und Markt.....	14
2.2.1 Planung der Qualitätsmerkmale	15
2.2.2 Charakterisierung der Protective Quality und der Perceived Quality	20
2.2.3 Aspekte des Qualitätsmanagements von Marken	27
3 Prozessqualität - Grundlagen des Managements von Geschäftsprozessen .....	33
3.1 Randbedingungen der Organisationsentwicklung.....	38
3.1.1 Bewertung hocharbeitsteiliger Organisationen	38
3.1.2 Über den Umgang mit Komplexität und Subjektivität	42
3.2 Aufgaben und Prinzipien des Prozessmanagements aus dem Blickwinkel des Qualitätsmanagements.....	48
3.2.1 Strategie- und Zielplanung	48
3.2.2 Entwicklung von Kernkompetenzen	56
3.2.3 Strukturierung von Prozessen - Kundenorientierung durch Aufgabenorientierung	60
3.2.4 Prozessbeherrschung erreichen	68
3.2.5 Standardisierung und Dokumentation	81

3.3	pQMS - Ein Qualitätsmanagement-System für Prozesse.....	89
3.3.1	Die Vorbereitungsphase	90
3.3.2	Die Interviewphase	92
3.3.3	Die Harmonisierungsphase	95
3.3.4	Die Umsetzungs- und Regelungsphase	97
3.3.5	Reifegradstufen von Prozessorganisationen	99
4	Qualitätsmanagement der Produktentstehung.....	103
4.1	Charakterisierung des Produktentstehungsprozesses .....	105
4.1.1	Management von Entwicklungsrisiken	106
4.1.2	Synchronisation parallel arbeitender Entwicklungsteams	108
4.2	Gestalten des Referenzprozesses .....	111
4.3	Vom Referenzprozess zum Projektplan - Plan to Project.....	120
4.3.1	Element 1 - Forderungen vereinbaren	122
4.3.2	Element 2 - Weg absichern	126
4.3.3	Element 3 - Fortschritt synchronisieren	130
4.3.4	Element 4 - Entwicklungsqualität kontrollen	133
4.3.5	Element 5 - Erfahrungswissen nutzbar machen	134
5	Qualitätsmanagement von Produktionssystemen.....	137
5.1	Quality Gates in der Produktion.....	140
5.1.1	Element 1 - Forderungen im Quality Gate abstimmen	142
5.1.2	Element 2 - Prozessfähigkeit herstellen	146
5.1.3	Schritt 3 - Qualität regeln	149
5.1.4	Element 4 - Qualität kontrollen	152
6	Qualitätsmanagement im Anlagenbau .....	155

6.1	Optimierter Prozessschnitt für den Anlagenbau .....	158
6.1.1	Entwicklung der Produktplattform .....	160
6.1.2	Lieferantenmanagement im Anlagenbau .....	167
6.1.3	Function Sourcing - Lieferantenintegration in den Produktentstehungsprozess .....	168
7	Zusammenfassung .....	173
8	Verzeichnisse .....	175
8.1	Abkürzungen .....	175
8.2	Literatur .....	177