

Inhalt

	Seite
Abbildungsverzeichnis	XIV
Abkürzungsverzeichnis	XVI
A Einführung	
1 Problemstellung	1
2 Behandlung des Themas in der Literatur	6
3 Ziel und Vorgehensweise	20
B Das Konzept der präventiven Qualitätssicherung	22
1 Aufgabenanalyse einer präventiven Qualitätssicherung	25
2 Erkennen und Bewerten von Fehlerrisiken	30
2.1 Ereignisablauf- und Fehlerbaumanalyse	36
2.2 FMEA und Ausfalleffektanalyse	37
3 Erkennen und Bewerten von Fehlern	44
3.1 Qualitätskosteninformationen	45
3.2 Kundenreklamationen	50
3.3 Kundenbefragungen und Wettbewerbsanalysen	52
3.4 Ergebnisse statistischer Beobachtungen	53
3.5 Fehlerbewertung	55
4 Ursachenanalyse	57
4.1 Qualitative Instrumente	60
4.2 Quantitative Instrumente	64
5 Maßnahmenplanung, -realisierung und Erfolgskontrolle	72
6 Organisatorische Aspekte	77
6.1 Abteilungsinterne Problemlösungsgruppen	79
6.2 Abteilungsübergreifende Problemlösungsgruppen	81
6.3 Individuelle Problemlösung	83

C Die Qualität von Logistikleistungen

1 Logistikleistungen	85
1.1 Potentialqualität	90
1.2 Abwicklungsqualität	94
1.3 Ergebnisqualität	95
2 Prozeßqualität als herstellerorientierte Qualitätsperspektive	97
2.1 Beurteilung der Prozeßqualität	97
2.2 Prozesse als Untersuchungsgegenstand	101
2.2.1 Die Bildung von Prozeßtypen als Ansatzpunkt einer prozeßbezogenen Qualitätssicherung	102
2.2.2 Ansätze zur Qualitätssicherung von Informationsprozessen: Geschäftsprozeß- management und Prozeßorganisation	105
3 Logistikprozesse	108
3.1 Materialflußprozesse	109
3.2 Informationsprozesse	113
3.2.1 Planung und Steuerung der Leistungserstellung	113
a) Informationsqualität	114
b) Die Qualität des Auftragsabwicklungsprozesses	117
3.2.2 Systemgestaltung	121

D Gestaltungsaspekte einer präventiven Qualitätssicherung von Logistikleistungen in der Produktion

1 Kennzeichnung der Untersuchungseinheiten und Analyseschwerpunkte	126
2 Erfassung des logistischen Qualitätsniveaus	130
2.1 Kennzahlen logistischer Qualitätskomponenten	130
2.2 Zielbildung und Kontrollfrequenz	137

3 Ursachenanalyse logistischer Qualitätsprobleme	143
3.1 Verbesserungsbedarf	143
3.2 Ursachenkomplexe logistischer Qualitätsprobleme	146
3.2.1 Abgabe unrealistischer Termine und zu spätes Einstuern von Änderungen	152
3.2.2 Organisation der Planungs- und Steuerungsprozesse	155
3.2.3 Ursachen im Informationsverarbeitungssystem	160
a) Mangelhaft gepflegte Grunddaten	162
b) Eignung der eingesetzten Software	164
c) Qualität der Eingangsdaten in PPS, Beschaffung und Auftragsabwicklung	170
3.2.4 Mangelnde Prozeßbeherrschung in der Produktion	174
3.2.5 Ursachen im Produktionssteuerungsprozeß	176
3.2.6 Liefertreue von Lieferanten	178
3.2.7 Organisation der Bereitstellung	181
3.3 Zusammenfassung der Ursachenanalyse	182
4 Gestaltung des Verbesserungsprozesses	183
4.1 Anlässe und Organisation	184
4.2 Methodeneinsatz	188
E Betriebswirtschaftliche Wirkungsanalyse	201
1 Abweichungskosten	203
1.1 Interne Abweichungskosten	204
1.1.1 Abweichungskosten durch Zusatzaktivitäten	205
1.1.2 Bestandsbildung	210
1.1.3 Zeitpuffer	212
1.2 Externe Abweichungskosten	213
2 Übereinstimmungskosten	216

3 Leistungsdimensionen	217
3.1 Erlössicherung	218
3.2 Optimierung der Qualitätskostenstruktur	220
3.2 Schaffung von Qualitätsfähigkeit	223
4 Investitionskalkül zur integrierten Wirkungsanalyse	226
F Übertragung der Qualitätssicherungskonzeption auf produktionslogistische Leistungen - Zusammenfassung	232
Literaturverzeichnis	239
Anhang	267
Sachregister	270