

Inhalt

Vorwort	5
1 Einleitung	7
1.1 Ausgangssituation	7
1.2 Zielsetzung dieses Bandes	8
2 Qualität – der Erfolgsfaktor in jeder Organisation	9
2.1 Erfolgsfaktor Qualität	9
2.2 Kundenzufriedenheit durch Qualität	10
2.3 Strategische und Operative Unternehmensziele	11
3 Matrix zur Analyse des Unternehmensprozesses nach Bewertungskriterien	14
3.1 Allgemeines	14
3.2 Aufbau der Matrix	15
3.3 Anwendung	16
4 Beeinflussen der Wirtschaftlichkeit durch Qualitätsmanagement	19
4.1 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen	19
4.2 Methodisches Vorgehen	20
4.2.1 Einschlägige normative Orientierung	20
4.2.2 Randbedingungen	21
4.2.3 Schritte methodischen Vorgehens	22
4.2.4 Anwendung im Problemlösungsprozeß	22
4.3 Auswahl von Kriterien der Wirtschaftlichkeit	23
4.4 Planung quantitativer Wirtschaftlichkeitsziele	29
4.5 Erfassen und Auswerten der Bewertungsgrößen	33
4.5.1 Allgemeines	33
4.5.2 Randbedingungen und Voraussetzungen	33
4.5.3 Einzelheiten zur laufenden Ermittlung der Fehler und deren Kosten	34
4.5.4 Erfassen der Personalkosten	36
4.5.5 Erfassen der Material-, Sach- und sonstigen Kosten	36
4.5.6 Einzelheiten zur Voruntersuchung	37
4.5.6.1 Ziel der Voruntersuchung	37
4.5.6.2 Durchführen der Voruntersuchung	38
4.6 Kennzahlen	41
4.7 Einflußnahme auf die Wirtschaftlichkeit	44
4.8 Berichtswesen zu Fehlerkosten	48
4.8.1 Einführung	48
4.8.2 Hierarchische Gliederung von Fehlerkostennachweisen	50
4.8.3 Darstellungsform	51

4.8.4	Längsvergleich der Fehlerkostennachweise	52
4.9	Nutzen aus den Fehlerkostennachweisen	52
5	Anwendungsbeispiele	54
5.1	Matrix zur Analyse des Unternehmensprozesses nach Bewertungskriterien	54
5.2	Anwendungsbeispiel der Fa. Dasa	56
5.3	Beispiel eines Leitfadens zur Erfassung und Berichterstattung der Fehlleistungskosten	60
5.4	Beispiel zum kostenorientierten Qualitätsmanagement	68
6	Literatur	74
7	Stichwortverzeichnis	76
8	Anhang	77
8.I	Begriffe	77
8.II	Matrix zur Analyse von Unternehmensprozessen	95
8.III	Ausgewählte Beispiele zu Kennzahlen	116