

Inhalt

Vorwort	5
---------------	---

1. Kapitel

Vom Konzept-Wettbewerb zum Niveau-Wettbewerb ganzheitlicher Qualität

Von der Qualitätssicherung über TQM zu Business Excellence – Überblick und Einordnung der Beiträge <i>Armin Töpfer/Christoph Frost</i>	11
--	----

Entwicklungsstufen, Ergebnisse und Erfolge umgesetzter Business Excellence <i>Armin Töpfer</i>	27
---	----

2. Kapitel

Praxisorientierte Modelle zur Bewertung und Steigerung der Qualität

Die Umsetzung der Normenreihe ISO 9000:2000 <i>Bernd Ebel</i>	69
--	----

Eine Erfolgsgeschichte in der Automobilbranche – QS-9000 <i>Jürgen Jacob</i>	83
---	----

Qualitätsmanagementsysteme nach VDA 6 <i>Robert Frank</i>	94
--	----

Grundsätze des Selbst- und Fremd-Assessment – Erprobtes Steuerungsinstrument für Business Excellence <i>Armin Töpfer</i>	105
--	-----

Der Beitrag der Balanced Score Card zur Business Excellence <i>Armin Töpfer</i>	137
--	-----

3. Kapitel

Quality pays: Beispiele für die Umsetzung ganzheitlicher Qualität

Vaillant Exzellenz – Nachhaltige Wettbewerbsvorteile auf dem europäischen Markt <i>Andreas R. Braun/Jens Kling</i>	153
--	-----

Business Excellence durch Performance-Management bei Honeywell <i>Joachim Frosch</i>	169
Qualitätsmanagement im Krankenhaus: Sana Kliniken <i>Oliver Wagner</i>	187
Die Ritz-Carlton-Erfolgsstory um den Malcolm Baldrige National Quality Award – Mit hoher Servicequalität zweimaliger MBNQA-Gewinner – <i>Horst Schulze</i>	199
Mannesmann Mobilfunk – The customer driven company <i>Jörg Seigner</i>	233
Deutsche Post World Net – Qualitätsmanagement als Treiber für den Unternehmenserfolg in den Filialen <i>Hartmut Trier</i>	246
Prozessmanagement und Balanced Score Card bei IBM <i>Ronald Dölle</i>	288
Das integrierte Managementsystem von Fujitsu Siemens Computers <i>Willi Kotte</i>	299
 4. Kapitel Programme für Null-Fehler-Qualität: Six Sigma	
Ansatz und Nutzen von Six Sigma <i>Armin Töpfer</i>	319
Die Six-Sigma-Philosophie von Motorola <i>Heinrich Wallechner</i>	334
Das Six-Sigma-Dogma bei General Electric <i>Elfi C. Garthe</i>	343
Abkürzungsverzeichnis	353
Stichwortverzeichnis	354
Die Autoren	356