

# 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
 <b>4. Kapitel</b>	
<b>Programme für Null-Fehler-Qualität: Six Sigma</b>	
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