

Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>Identifizierung und Dokumentation relevanter Ablaufprozesse</b>	<b>25</b>
1.1	Kontext	9	3.1	Ziele und Nutzen	25
1.2	Problemstellung	9	3.2	Vorgehensweise	25
1.3	Gesamtziel	10	3.3	Hauptprozesse	26
1.4	Methodik des Vorgehens	10	3.3.1	Übergreifende und übergeordnete Aufgaben	26
<b>2</b>	<b>Stand des Wissens und der Technik zu Qualitätsmanagement, Prozessorientierung und Benchmarking</b>	<b>11</b>	3.3.2	Offline Verkehrsmanagement	26
2.1	Qualitätsmanagement	11	3.3.3	Online Verkehrsmanagement	26
2.1.1	Allgemeines	11	3.3.4	Systemtechnik	27
2.1.2	Ziele und Aufgaben für das Qualitätsmanagement	11	3.4	Weitergehende Erarbeitung und Strukturierung der Aufgaben und Tätigkeiten	27
2.1.3	Die Normenreihe EN ISO 9000 ff.	11	3.4.1	Prozesse „Übergreifende und übergeordnete Aufgaben“	27
2.1.4	Total Quality Management (TQM)	13	3.4.2	Prozesse „Offline Verkehrs- management“	31
2.2	Prozessorganisation	16	3.4.3	Prozesse „Online Verkehrs- management“	35
2.2.1	Allgemeines	16	3.4.4	Störfall-/Ereignismanagement	37
2.2.2	Prozessorientierte versus funktions- orientierte Organisation	16	3.4.5	Prozesse „Systemtechnik“	37
2.2.3	Grundprinzipien der Prozess- organisation	17	3.5	Einteilung der Prozesse in Kategorien	39
2.2.4	Die Vorteile der Prozess- organisation	17	3.6	Anforderungen an die Mensch- Maschine-Interaktion im Zusammen- hang mit verkehrssicherheitsrele- vanten Situationen in einer VRZ	41
2.3	Benchmarking und Leistungs- und Qualitätskriterien	18	3.6.1	Allgemeine Anforderungen an die Mensch-Maschine-Schnittstelle in Leitzentralen	41
2.3.1	Benchmarking	18	3.6.2	Workflow-Management-System	42
2.3.2	Benchlearning	20	<b>4</b>	<b>Planung und Dokumentation der Soll-Aufbauorganisation</b>	<b>44</b>
2.4	Qualitätsmanagement und Prozessorganisation im Verkehrs- wesen	21	4.1	Allgemeines	44
2.4.1	Qualitätsmanagement im Bereich Öffentlicher Personennahverkehr	21	4.2	Organisationsstrukturen in der öffentlichen Verwaltung	44
2.4.2	Qualitätsmanagement im Bereich von Verkehrsleit- und Informations- zentralen	23	4.3	Gestaltung der Soll-Aufbau- organisation	45
2.5	Erkenntnisse aus der Analysephase und Hinweise für die Praxis	24			

4.3.1	Vorgehensweise für die Soll-Organisationsgestaltung .....	45	7.6	Messung, Analyse und Verbesserung .....	64
4.3.2	Gliederung einer Organisation .....	46	7.6.1	Messung und Überwachung .....	64
4.3.3	Organisatorische Konstrukte .....	47	7.6.2	Datenanalyse .....	64
4.3.4	Stellenbildung und Gruppierung in organisatorische Einheiten .....	47	7.6.3	Verbesserung .....	64
4.3.5	Organigramm .....	47	8	<b>Erkenntnisse und Ausblick</b> .....	65
5	<b>Entwicklung und Definition von Leistungs- und Qualitätskriterien für den VRZ-Betrieb</b> .....	48	9	<b>Literatur</b> .....	65
5.1	Grundlagen .....	48			
5.2	Grundlegende strategische Ziele von VRZn des Bundes .....	50			
5.3	Auswahl und Definition von möglichen Qualitätskriterien für VRZn .....	51			
6	<b>Entwicklung eines Muster-Qualitätsmanagement-Handbuchs</b> .....	59			
7	<b>Hinweise zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems</b> .....	60			
7.1	Schritte zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems .....	60			
7.2	Qualitätsmanagementsystem .....	61			
7.2.1	Leiten und Lenken von Systemen und Prozessen .....	61			
7.2.2	Dokumentation .....	61			
7.3	Verantwortung der Leitung .....	61			
7.3.1	Qualitätspolitik .....	61			
7.3.2	Planung .....	62			
7.3.3	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation .....	62			
7.3.4	Managementbewertung .....	62			
7.4	Management von Ressourcen .....	62			
7.5	Produktrealisierung .....	63			
7.5.1	Planung der Produktrealisierung .....	63			
7.5.2	Produktion und Dienstleistungserbringung .....	63			
7.5.3	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln .....	64			