

# Inhalt

<b>1 Einführung .....</b>	<b>9</b>	<b>3 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 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 Verkehrsmanagement“ .....	31
2.2 Prozessorganisation .....	16	3.4.3 Prozesse „Online Verkehrsmanagement“ .....	35
2.2.1 Allgemeines .....	16	3.4.4 Störfall-/Ereignismanagement .....	37
2.2.2 Prozessorientierte versus funktionsorientierte Organisation .....	16	3.4.5 Prozesse „Systemtechnik“ .....	37
2.2.3 Grundprinzipien der Prozessorganisation .....	17	3.5 Einteilung der Prozesse in Kategorien .....	39
2.2.4 Die Vorteile der Prozessorganisation .....	17	3.6 Anforderungen an die Mensch-Maschine-Interaktion im Zusammenhang mit verkehrssicherheitsrelevanten 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 Planung und Dokumentation der Soll-Aufbauorganisation .....</b>	<b>44</b>
2.4 Qualitätsmanagement und Prozessorganisation im Verkehrswesen .....	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 Informationszentralen .....	23	4.3 Gestaltung der Soll-Aufbauorganisation .....	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	<b>8 Erkenntnisse und Ausblick .....</b>	<b>65</b>
<b>5 Entwicklung und Definition von Leistungs- und Qualitätskriterien für den VRZ-Betrieb .....</b>	<b>48</b>	<b>9 Literatur .....</b>	<b>65</b>
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		
<b>6 Entwicklung eines Muster-Qualitätsmanagement-Handbuchs .....</b>	<b>59</b>		
<b>7 Hinweise zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems .....</b>	<b>60</b>		
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		