

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber	5
Vorwort des Autors	9
Inhaltsverzeichnis	11
1. Nutzenargumente für das Verbessern und Optimieren der Wertschöpfung	13
2. Wichtige Anforderungen an die Struktur- und Prozessorganisation	17
2.1 Die Basis der Wertschöpfung: eine erfolgreiche Organisation	17
2.2 Empfehlungen zur optimalen Aufbauorganisation	20
2.3 Empfehlungen zur optimalen Prozessorganisation	28
3. Ansätze zur Optimierung der Wertschöpfung	37
3.1 Der ganzheitliche ergebnisbezogene Ansatz	37
3.2 Der Sub-Prozesse bezogene Ansatz	47
4. Methoden und Instrumente zur Verbesserung der Wertschöpfung	53
4.1 Methoden und Instrumente für den ergebnisbezogenen Ansatz	53
4.1.1 Initiiieren, Bewerten und Kontrollieren von Projekten	53
4.1.1.1 Erkennen von Projekten	53
4.1.1.2 Bewerten der Projekte in einer Rangfolge	55
4.1.1.3 Kontrollieren der Projekte	61
4.1.2 Erfolgsfaktoren-Analyse	64
4.1.3 Erkennen und Beseitigen von Schwachstellen	69
4.1.4 Lösen von Problemen mit der Qualitäts-Werkstatt	72
4.1.5 Methoden zur Priorisierung von Wertschöpfungsproblemen	81
4.1.5.1 Ursache-Wirkungs-Analyse	81
4.1.5.2 Priorisieren von Problemen mit der Methode „Bedeutung/Beeinflussbarkeit“	82
4.1.5.3 Priorisieren von Problemen mit der Methode „Wichtigkeit/Dringlichkeit“	83

4.2	Methoden und Instrumente für den Sub-Prozess bezogenen Ansatz	85
4.2.1	Die Wertanalyse	85
4.2.2	Die Gemeinkosten-Wertanalyse (GWA)	87
4.2.3	Checklisten	89
4.2.4	Kennzahlen	91
4.2.5	Kundenbefragung	91
4.2.6	Die Nutzenanalyse	92
4.2.7	Die Nutzwertanalyse	98
4.2.7.1	Zielsetzung der Methode	98
4.2.7.2	Vor- und Nachteile der Nutzwertanalyse	98
4.2.7.3	Das Vorgehen bei der Anwendung der Nutzwertanalyse	99
4.2.7.4	Lieferantenauswahl mit Hilfe der Nutzwertanalyse	103
4.2.8	Verbesserung des Zeitmanagements zur Optimierung der Wertschöpfung	112
4.2.9	Prozessmanagement und kritische Erfolgsfaktoren	114
4.2.10	Prozess-Erhebungstechniken	117
5.	Das betriebliche Qualitätsmanagement-System (QM) als Erfolgsfaktor zur Optimierung der Wertschöpfung	121
5.1	Problemstellung	121
5.2	Die vier P's des Qualitätssystems	126
5.2.1	Die Qualitätsphilosophie	128
5.2.2	Die Qualitätspolitik	128
5.2.3	Die Qualitätsprozeduren	130
5.2.4	Die Qualitätspraxis	137
5.3	Qualitätskosten	138
6.	Kennzahlen und Messkriterien zur Steuerung der Wertschöpfung	149
6.1	Praxisbeispiel zum ganzheitlichen ergebnisbezogenen Ansatz	149
6.2	Kennzahlen zu wichtigen Wertschöpfungsprozessen	153
6.3	Beispiele für Kennzahlensysteme zur Planung und Kontrolle	161
Der Autor		167
Stichwortverzeichnis		169