

Messen und Bewerten von G dandelon.com als operative Aufgabe des Qualitätsmanagements

© 2008 AG Information Management Consultants
May be used for personal purposes only.

Von der Fakultät für Maschinenwesen
der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule Aachen
zur Erlangung des akademischen Grades
einer Doktorin der Ingenieurwissenschaften
genehmigte Dissertation

vorgelegt von

Diplom-Ingenieurin Sandra Alexandra Scheermesser

aus Köln

Berichter: Universitätsprofessor Dr.-Ing. Dr. h.c. (BR) Prof. h.c.(TJ) T. Pfeifer
Universitätsprofessor Dr.-Ing. Gerd F. Kamiske, TU-Berlin

Tag der mündlichen Prüfung: 17. Dezember 2002
D 82 (Diss. RWTH Aachen)

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation	3
1.2	Zielsetzung und Aufbau der Arbeit	5
2	Geschäftsprozesse und Unternehmenserfolg	7
2.1	Qualität von Geschäftsprozessen	8
2.2	Geschäftsprozess und Prozesslandschaft	9
2.3	Unternehmenserfolg und prozessorientiertes Vorgehen	14
3	Vorliegende Modelle für die Bewertung von Unternehmen und Prozessen	20
3.1	Qualitätsstandards und TQM-Modelle	20
3.2	Kennzahlensysteme	26
3.3	Modell für das prozessorientierte Qualitätsmanagement	33
3.4	Adaptionen aus den bestehenden Ansätzen	37
4	Konzeption einer Systematik zum Messen und Bewerten von Geschäftsprozessen	39
4.1	Definition notwendiger Begrifflichkeiten	39
4.2	Zielsystem und Anforderungsprofil an die Einzelelemente	41
4.3	Konzeption der erforderlichen Module der Systematik	45
5	Systematik für die qualitätsorientierte Bewertung von Geschäftsprozessen	51
5.1	Entwicklungsmodul	51
5.1.1	Abbilden des Prozesses	53
5.1.2	Bestimmung der Prozessleistungsforderungen und -ausprägungen	56
5.1.3	Qualitätskenngrößen und -merkmale ableiten	60
5.2	Implementierungsmodul	62
5.2.1	Auswahl der Qualitätskenngrößen	63
5.2.2	Integration in vorhandene Bewertungssysteme	68
5.2.3	Auswahl der Bewertungsmaßstäbe und Erhebungstechniken	70
5.2.4	Vorbereitung der operativen Erhebung und Auswertung	76
5.2.5	Zwischenfazit	79
5.3	Analysemodul	81
5.3.1	Analyse der Prozessrahmenbedingungen und der vorhandenen Bewertungskenngrößen	82
5.3.2	Identifizierung der erforderlichen Bewertungskenngrößen	84
5.3.3	Soll-Ist-Vergleich und Ableitung des Anpassungsbedarfs	88

5.4	Lern- und Benchmarkingmodul	90
5.4.1	Prozesspool und Prozessdatenbank	90
5.4.2	Struktur der Prozessdatenbank	94
5.4.3	Prozessartspezifische Steuerungsgrößen und Gestaltungsmerkmale	96
5.4.4	Lernen und Benchmarking	103
6	Anwendungsbeispiele	107
6.1	Qualitätskenngrößen für einen Dienstleistungsprozess	107
6.2	Einführung eines Managementsystems mit Prozesskennzahlensystem nach DIN EN ISO 9000:2000	113
6.3	Auswahl von Qualitätskenngrößen für einen Fertigungsplanungsprozess	119
7	Zusammenfassung und Ausblick	125
8	Verzeichnisse	128
8.1	Abkürzungsverzeichnis	128
8.2	Literaturverzeichnis	130
8.3	Verzeichnis der Studien- und Diplomarbeiten, die zu dieser Arbeit beigetragen haben	141
9	Anhang	142
9.1	Beispielprozess Reklamationsbearbeitung	142
9.2	Struktur Prototyp Qualitätsmerkmal-Bibliothek	155