



V lipfeftBf.far.feh.cM.Jdwb • Prof.Dr.D.Adam • Dr.J.Frwdwfdw  
t- OrO,Grf«t • prof.Dr.IC-W.Hclnjmann • Prof. Dr. W. HÜ» • Dr.J.Krumnow  
" fW &.D.8.f'r»6mor-Pr(rf.Dr.A.-W.Sch«or-Prof.Dr.E.Sch»ffkir

**Dieter B. Preßmar (Hrsg.)**

# total Quality Management II

Hans-Jörg Bullinger /  
Helmut Meitner

Bedeutung der Information für das Total  
Quality Management

Bernd Stauss

Kundenprozefiorientiertes Qualitätsmanagement  
im Dienstleistungsbereich

Tilo Pfeifer/Christoph Theis

CAQ - Computer Aided Quality Management

Uwe Seibert

Qualitätsmanagement im System R/3

Dieter B. Preßmar /  
Peter Bielert

Qualitätscontrolling

Dieter Schäfer

Technische und organisatorische Maßnahmen zur  
Umsetzung des Total Quality Management

**KkwsPfrkk**

Branchenspezifische Verbreitung und Ablauf der  
Zertifizierung nach DIN ISO 9001 in einem  
Großunternehmen

RV«««H fV««W

Die Zertifizierung nach DIN ISO 9001 in einem  
Großunternehmen

## Inhalt

Editorial . . . . .	1
Bedeutung der Information für das Total Quality Management . . . . .	3
<i>Von Prof. Dr.-Ing. Dr. h.c. Hans-Jörg Bullinger und Dr. Ing. Helmut Meitner</i>	
Kundenprozeßorientiertes Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich . . . . .	25
<i>Von Prof. Dr. Bernd Stauss</i>	
CAQ - Computer Aided Quality Management . . . . .	51
<i>Von Prof. Dr.-Ing. Dr. h.c. Thilo Pfeifer und Dipl.-Ing. Christoph Theis</i>	
Qualitätsmanagement im System R/3. . . . .	67
<i>Von Dipl.-Phys. Uwe Seibert</i>	
Qualitätscontrolling . . . . .	87
<i>Von ProfDr. Dieter B. Preßmar und Dipl.-Wirt Ing. Peter Bielert</i>	
Technische und organisatorische Maßnahmen zur Umsetzung des Total Quality Management . . . . .	111
<i>Von Dipl.-Kfm. Dieter Schäfer</i>	
Branchenspezifische Verbreitung und Ablauf der Zertifizierung nach DIN ISO 9001 in einem Großunternehmen. . . . .	141
<i>Von Dr.-Ing. Klaus Petrick</i>	
Zertifizierung nach DIN ISO 9001 in einem Großunternehmen. . . . .	169
<i>Von Dipl.-Kfm. Reinhard Faßhauer</i>	
SzU - Grundsätze und Ziele. . . . .	187
Herausgeber. . . . .	188
Autoren . . . . .	189

**Titel:** Total Quality Management II

**Herausgeber:** Prof. Dr. Dieter B. Preßmar, Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftliche Datenverarbeitung und Direktor des Instituts für Unternehmensforschung der Universität Hamburg, Von-Melle-Park 5, 20146 Hamburg

**Bezugsbedingungen:** Einzelband 98,00 DM • Abonnementspreis 88,20 DM

**Schriftenreihe:** ISSN 0582-0545

**Bestellnummer dieses Bandes:** ISBN 3-409-17926-7

**Zitierweise:** SzU, Band 55, Wiesbaden 1995

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1995