

Jürgen Moormann Diana Heckl
Hermann-Josef Lamberti (Hg.)

Six Sigma in der Finanzbranche



Frankfurt School
Verlag

net

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur dritten Auflage	III
Autorenverzeichnis	V
Inhaltsverzeichnis	IX
I. Methodischer Überblick zu Six Sigma	1
Grundlagen, Status quo und Perspektiven von Six Sigma	3
<i>Jürgen Moormann/Diana Heckl/Katrin Lieber-Braun</i>	
DMAIC-Vorgehensmodell zur Prozessoptimierung	29
<i>Oliver Grewatsch/Andreas Uremovic</i>	
Design for Six Sigma: Neue Produkte und Prozesse innovativ gestalten	47
<i>Olin Roenpage</i>	
II. Erfahrungen mit Six Sigma in Banken	71
Six Sigma als Anspruch und Herausforderung für das moderne Bankgeschäft	75
<i>Hermann-Josef Lamberti/Matthias Bürger</i>	
Pilotierung von Lean Six Sigma: Erfahrungsbericht der Commerzbank AG	91
<i>Stefan Rieg</i>	
„Best Service“ mit Lean Six Sigma bei der Graubündner Kantonalbank	103
<i>Anton Roffler/Enzo Di Nunzio</i>	
Implementierung von Six Sigma ^{+Lean} in der Dresdner Bank	121
<i>Torsten von Kistowski</i>	
Erfahrungsbericht über die Six-Sigma-Initiative bei der Xchanging Transaction Bank	133
<i>Axel M. Voigt</i>	

OPEX: Operative Exzellenz in der NRS AG	151
<i>Axel Kodlin/Dirk Dose</i>	
Einführung von Six Sigma bei der Deutschen Bank Privat- und Geschäftskunden AG	165
<i>Oliver-Sven Penger</i>	
SMILE – Prozessverbesserungsmethodik in der Erste Bank	187
<i>Michael Berger/Günther Resatz</i>	
Erfahrungen aus der Define-Phase bei Cortal Consors	205
<i>Björn Riechert/Markus Bohner</i>	
Prozesssteuerung mit der Six-Sigma-Methodik bei der RCI Banque	221
<i>Stephan Mölle</i>	
III. Erfahrungen mit Six Sigma in Versicherungs- unternehmen	239
Neue Abläufe für die Bearbeitung von Kraftfahrzeugschäden bei der Allianz	243
<i>Sven Saturno</i>	
Einführung von Lean Six Sigma bei den Basler Versicherungen	259
<i>Christoph Wetzel/Jörg Agartz/Jorge Paz Rivero</i>	
Von Six Sigma zu Lean – Erfahrungen bei Skandia	273
<i>Sal Puaar</i>	
Einführung von Lean Six Sigma in der AachenMünchener	287
<i>Martin Müller/Richard Durst</i>	
Mit Design for Six Sigma zu einer innovativen Kfz-Versicherung	301
<i>Dietrich A. Herberg/Clemens von Hugo/Robert Wehn</i>	
Nutzenrealisierung von Six-Sigma-Projekten am Beispiel von AXA Way	319
<i>Marc Schwarz</i>	

IV. Entwicklungsperspektiven von Six Sigma	337
Wie viel Six Sigma braucht die Bank? – Eine kritische Betrachtung der Methodik	341
<i>Udo Milkau</i>	
Evaluation ausgewählter Qualitätstechniken in Six-Sigma-Projekten	361
<i>Florian Johannsen/Susanne Leist</i>	
NPS zur Optimierung des Six-Sigma-Projektportfolios bei der GE Money Bank	381
<i>Christof Kahlert/Eszter Sebök</i>	
Erfahrungen mit dem Schulungsinstrument KreditSim	395
<i>René Börner/Diana Heckl/Matthias Hilgert</i>	
The interrelation between Six Sigma and risk management – A pragmatic approach with focus on microfinance	415
<i>Doreen Kalms</i>	
Glossar	433
Stichwortverzeichnis	439