

# Inhaltsverzeichnis

<b>INHALTSVERZEICHNIS.....</b>	<b>I</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>V</b>
<b>TABELLENVERZEICHNIS .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1. Problemstellung .....	1
1.2. Zielsetzung.....	5
1.3. Aufbau der Arbeit .....	6
<b>2. BEGRIFFE UND GRUNDLAGEN .....</b>	<b>8</b>
2.1. Begriffsbestimmungen .....	8
2.1.1. Qualität.....	8
2.1.2. Prozess .....	9
2.1.3. Globalisierung .....	12
2.1.4. Multinationales Unternehmen .....	15
2.1.5. Vorgehensmodell .....	17
2.2. Qualitätsmanagement.....	20
2.2.1. Entwicklung des Qualitätsmanagements .....	23
2.2.2. Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem.....	24
2.2.3. Computer gestütztes Qualitätsmanagement.....	29
2.2.4. Globales Qualitätsmanagement.....	32
2.3. Zusammenfassung.....	35
<b>3. ANFORDERUNGEN UND FORSCHUNGSBEDARF .....</b>	<b>37</b>
3.1. Studie „Globales Qualitätsmanagement – Herausforderungen und Erfolgspotenziale in der industriellen Praxis“ .....	37

3.1.1.	Herausforderungen des globalen Qualitätsmanagements .....	37
3.1.2.	Erfolgspotenziale des globalen Qualitätsmanagements .....	39
3.1.3.	Zusammenfassung der Studienergebnisse .....	42
3.2.	Anforderungen an das Vorgehensmodell .....	43
3.3.	Vorstellung bestehender Vorgehensmodelle zur Einführung eines QM-Systems .....	50
3.3.1.	Brunner & Wagner (2011) .....	51
3.3.2.	Geiger & Kotte (2008) .....	53
3.3.3.	Linß (2011) .....	55
3.3.4.	Nanda (2005) .....	57
3.3.5.	Pfizinger (2008) .....	59
3.3.6.	Schmitt & Pfeifer (2015) .....	62
3.3.7.	Seghezzi et al. (2013) .....	64
3.3.8.	Singhal & Singhal (2012) .....	66
3.3.9.	Wagner & Käfer (2013) .....	68
3.4.	Zusammenfassende Bewertung und Forschungsbedarf .....	69
<b>4.</b>	<b>ENTWICKLUNG UND AUSGESTALTUNG DES VORGEHENSMODELLS.....</b>	<b>75</b>
4.1.	Konzeptioneller Rahmen.....	76
4.1.1.	Globalisierungsstrategie.....	78
4.1.2.	Plattform-Konzept zur Operationalisierung globaler Prozesse, Organisationsstrukturen und IT-Systeme .....	82
4.2.	Vorgehensmodell zur Einführung eines globalen Qualitätsmanagementsystems.....	85
4.2.1.	Phase 1: Analyse der Ausgangslage und Festlegung der strategischen Ausrichtung.....	88
4.2.2.	Phase 2: Zieldefinition und Projektvorbereitung .....	91
4.2.3.	Phase 3: Analyse der bestehenden Prozessdokumentation.....	97

4.2.4.	Phase 4: Definition eines geeigneten Soll-Konzepts zur Prozessdokumentation.....	101
4.2.5.	Phase 5: Umsetzung eines Pilotprojekts.....	106
4.2.6.	Phase 6: Überprüfung und Verbesserung der definierten Standards .....	109
4.2.7.	Phase 7: Definition und Dokumentation der weiteren Systemelemente .....	111
4.2.8.	Phase 8: Globaler Roll-out und Mitarbeiterschulungen.....	114
4.2.9.	Phase 9: Nutzung und kontinuierliche Verbesserung .....	117
4.2.10.	Einführung eines globalen CAQ-Systems.....	118
4.3.	Zusammenfassung.....	122
<b>5.</b>	<b>VALIDIERUNG UND EXEMPLARISCHE ANWENDUNG.....</b>	<b>125</b>
5.1.	Validierungskonzept.....	125
5.2.	Vorstellung auf Fachkonferenzen und Veröffentlichung in Fachliteratur .....	126
5.3.	Qualitative Experteninterviews.....	128
5.4.	Exemplarische Anwendung .....	133
5.4.1.	Beschreibung des Beispielunternehmens.....	133
5.4.2.	Umsetzung Phase 1: Analyse der Ausgangslage und Festlegung der strategischen Ausrichtung.....	134
5.4.3.	Umsetzung Phase 2: Zieldefinition und Projektvorbereitung .....	135
5.4.4.	Umsetzung Phase 3: Analyse der bestehenden Prozessdokumentation.....	137
5.4.5.	Umsetzung Phase 4: Definition eines geeigneten Soll-Konzepts zur Prozessdokumentation.....	139
5.4.6.	Umsetzung Phase 5: Umsetzung eines Pilotprojekts.....	144
5.4.7.	Umsetzung Phase 6: Überprüfung und Verbesserung der definierten Standards .....	147

5.4.8. Umsetzung Phase 7: Definition und Dokumentation der weiteren Systemelemente ..	149
5.4.9. Umsetzung Phase 8: Globaler Roll-out und Mitarbeiterschulungen .....	151
5.4.10. Umsetzung Phase 9: Nutzung und kontinuierliche Verbesserung .....	153
5.4.11. Umsetzung: Einführung eines globalen CAQ-Systems .....	153
5.5. Zusammenfassung der Ergebnisse der Validierung .....	159
<b>6. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK .....</b>	<b>162</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>167</b>