

\* **Mikel Harry, Richard Schroeder**

;  
**SIX SIGMA**

'  
j **Prozesse optimieren, Null-Fehler-Qualität schaffen,  
Rendite radikal steigern**

\ **Aus dem Englischen von Brigitte J. Hohmann**

**Campus Verlag  
Frankfurt/New York**

# Inhalt

Vorwort . . . . .	7
Warum Six Sigma? . . . . .	15
»The Yellow Brick Road«, der Weg zur Veränderung . . . . .	35
Besser sein ist billiger. . . . .	45
<b>Praxisbeispiel 1: General Electric 2.</b> . . . . .	<b>57</b>
Benchmarking: Entdecken, wer wirklich der Beste ist . . . . .	79
Ändern, was Unternehmen messen: Ein Six Sigma-Credo . . . . .	88
Die Aufdeckung der verborgenen Fabrik. . . . .	98
<b>Praxisbeispiel 2: Polaroid blitzt zurück.</b> . . . . .	<b>113</b>
Six Sigma: Die Durchbruchstrategie. . . . .	129
Leistung auf der Sigma-Skala messen. . . . .	162
<b>Praxisbeispiel 3: Wie GE Six Sigma einsetzte, um ein     Multimillionen-Dollar-Produkt zu entwerfen.</b> . . . . .	<b>180</b>

Durchführung und Einsatz . . . . .	190
Die Six-Sigma-Spieler: Champions, Black-Belt-Meister, Black Belts und Green Belts. . . . .	211
Die zentrale Rolle der Black-Belts. . . . .	224
<b>Praxisbeispiel 4: AlliedSignals Weg zu Six Sigma. . . . .</b>	<b>238</b>
Six Sigma in der Dienstleistungsbranche. . . . .	254
Leitfaden für die Projektauswahl. . . . .	263
Die Psychologie von Six Sigma. . . . .	280
Konkrete Schritte. . . . .	289
Glossar. . . . .	306
Register. . . . .	314