

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Formelzeichen und Abkürzungen	IV
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VIII
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	1
1.2 Verortung der Arbeit innerhalb des DFG Graduiertenkollegs.....	3
1.3 Forschungsprozess.....	3
1.4 Aufbau der Arbeit	6
2 Objektbereiche und Terminologie der Arbeit	9
2.1 Qualitätsorientiertes Beschwerde- und Reklamationsmanagement.....	9
2.1.1 Beschwerde und Reklamation	9
2.1.2 Beschwerdeinformation	12
2.1.3 Qualitätsorientiertes Beschwerdemanagement	18
2.1.4 Ziele des qualitätsorientierten Beschwerdemanagements	21
2.2 Fehlermanagement	25
2.2.1 Fehlerbegriff	25
2.2.2 Fehlerinformationen	27
2.2.3 Fehlermanagement	30
2.3 Produktentwicklung	33
2.3.1 Produktlebenszyklus und -entwicklungsprozess	33
2.4 Wissensmanagement.....	38
2.4.1 Definition und Klassifikation von Wissen	38
2.4.2 Aufgaben des Wissensmanagements	42
2.4.3 Strategien des Wissensmanagements	46
2.4.4 Knowledge Discovery in Databases (KDD).....	49
2.5 Zwischenfazit	53
3 Analyse und Bewertung von Ansätzen zur Informationsnutzung.....	57
3.1 Informationsnutzung im Beschwerdemanagement.....	57
3.2 Informationsnutzung im Fehlermanagement	61

3.3	Wissensorientierte Ansätze im Qualitätsmanagement.....	65
3.4	Zwischenfazit	68
4	Empirische Untersuchung zum Forschungsbedarf	71
4.1	Adaption eines Modells zum qualitätsorientierten Beschwerdemanagement.....	71
4.1.1	Datenorganisationsphase.....	72
4.1.2	Fehlernachweisphase	73
4.1.3	Fehlerabstellphase	74
4.1.4	Wissens- und Lösungstransfer	74
4.1.5	Aufbauorganisation und Prozesscontrolling.....	75
4.2	Konzeption und Durchführung einer empirischen Studie zur Plausibilisierung des Forschungsbedarfs.....	76
4.2.1	Design und Aufbau der Fragebogenstudie	76
4.2.2	Durchführung und Auswertung der Studie.....	79
4.3	Ableitung des Forschungsbedarfs.....	83
5	Konzeption eines Grobmodells	85
5.1	Erfassungsmodul	86
5.1.1	Erfassung von Beschwerdeinformationen	86
5.1.2	Filterung	87
5.2	Analysemodul	89
5.3	Verteilungs- und Nutzungsmodul	90
5.4	Zwischenfazit	92
6	Entscheidungsmodell für die Nutzung von Beschwerdeinformationen	93
6.1	Untersuchung zu relevanten Strategien des Wissensmanagements	93
6.1.1	Wissensmanagement Strategien.....	93
6.1.2	Allgemeine Wissensmanagement Ansätze.....	95
6.1.3	Expertenbasierte Bewertung allgemeiner Wissensmanagement Strategien und Ansätze	96
6.1.4	Zwischenfazit	99
6.2	Strategien für die langfristige Beschwerdeinformationsnutzung	99
6.2.1	Methodenframework für die Beschwerdeinformationsnutzung.....	100
6.2.2	Ableitung von Strategien der Beschwerdeinformationsnutzung	116
6.3	Entscheidungsmodell	122

6.3.1	Lösungsansätze für multikriterielle Entscheidungsprobleme.....	123
6.3.2	Gestaltung eines Entscheidungsnetzwerks	127
6.3.3	Entscheidungsprozess	130
6.4	Zwischenfazit	139
7	Evaluierung	141
7.1	Fallbeispiele zur Anwendung des Grobmodells.....	141
7.1.1	Langfristige Nutzung von Fehlerinformationen mit einem Lern-Modul bei einem Automobilhersteller	141
7.1.2	Nutzung von Beschwerdeinformationen für Produktanforderungen bei einem Automobilhersteller	144
7.2	Plausibilisierung des Entscheidungsmodells mittels Expertenbefragung	145
8	Resümee	149
8.1	Zusammenfassung	149
8.2	Ausblick	152
	Literaturverzeichnis	153