

# DGQ Regionalkreis Niederrhein

## Veranstaltungsprogramm 2. Halbjahr 2014

Dienstag, 16. Sept. 2014  
um 17.00 Uhr

### ***IREKS – Umsetzung eines qualitätsorientierten Reklamationsmanagements***

Referent: Dipl. Wirt.-Ing. Alexander Linder, wissenschaftlicher Mitarbeiter, Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement am Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen, [www.wzl.rwth-aachen.de](http://www.wzl.rwth-aachen.de)

Kundenreklamationen werden von Unternehmen meist zwiespältig betrachtet. Zum einen bedeuten Sie zusätzlichen Aufwand bei der Bearbeitung im Unternehmen und sie sind ein Zeugnis der Unzufriedenheit des Kunden. Zum anderen bergen Sie ein großes Lernpotenzial für Produktverbesserungen. Mit Blick auf diesen Zwiespalt wurde am WZL der RWTH Aachen ein praxisnahes Forschungsprojekt initiiert. Das Ziel des Forschungsvorhabens war die Entwicklung eines ganzheitlichen unternehmensinternen Reklamationsbearbeitungsprozesses. Dieser soll es Unternehmen ermöglichen, mit geringem Ressourcen- und Kostenaufwand Kundenreklamationen nicht nur schnell zu bearbeiten und den Kunden somit zunächst kurzfristig zufrieden zu stellen, sondern auch die aus den Reklamationsdaten generierten Informationen für die kontinuierliche Erhöhung der Produktqualität aktueller und zukünftiger Produktgenerationen zu nutzen.

Dienstag, 28. Okt. 2014  
um 17.00 Uhr

### ***Einführung der 8D-Methode in einem mittelständischen Unternehmen – Reklamationsmanagement in der Praxis***

Referent: Dipl.-Ing. Thorsten Gertel, IMAS Software, Düsseldorf, [www.imas-software.de](http://www.imas-software.de)

Die 8D-Methode als solche beschreibt das grundsätzliche Vorgehen zur Lösung von Problemen. Leider wird die Methode in der Praxis häufig nur auf ein Formular reduziert, das im Falle einer Reklamation auszufüllen und an den Kunden zu übermitteln ist. Dabei wird oft übersehen, dass es sich dabei um ein sehr schlagkräftiges Vorgehen zur nachhaltigen Beseitigung von Problemen handelt, das zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit beiträgt. In seinem Vortrag wird Herr Gertel Ihnen praxisnahe Ansätze zur Umsetzung der 8D-Methode in einem mittelständischen Unternehmen vorstellen.

Dienstag, 11. Nov. 2014  
um 17.00 Uhr

### ***Erfahrungen mit der Balanced Scorecard mit Blick auf ein mittelständisches Unternehmen***

Referent: Dr. Hans Peter Schlegelmilch, Geschäftsführer, imat-uve gmbh, Mönchengladbach, [www.imat-uve.de](http://www.imat-uve.de)

Kennzahlensysteme werden in der Unternehmenspraxis seit langem verwendet, als Instrument der strategischen Unternehmensführung eignen sie sich jedoch nur bedingt. In den letzten Jahren wurden deshalb neue Kennzahlensysteme entwickelt, um diesen Defiziten zu begegnen. Dabei hat sich das Balanced Scorecard System von Kaplan/Norton als besonders erfolgreich erwiesen. Die Balanced Scorecard ist ein Führungsinstrument, welches die Umsetzung und Kommunikation von Strategien innerhalb des Unternehmens erleichtert. Es erlaubt, dass zukünftige Entwicklungen früh erkannt und in die Unternehmensstrategie miteinbezogen werden können. Der Referent berichtet über seine Erfahrungen mit der Balanced Scorecard mit Blick auf ein mittelständisches Unternehmen.

Dienstag, 09. Dez. 2014  
um 17.00 Uhr

### ***Chance und Risiko – Die Revision der ISO 9001 & Best Practices***

Referent: Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Markus Große Böckmann, Abteilungsleiter, Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT, Aachen, [www.ipt.fraunhofer.de](http://www.ipt.fraunhofer.de)

Ab September 2015 tritt die neue Normenrevision der ISO 9001 in Kraft. Wesentliche Änderungen beziehen sich zum Beispiel auf die so genannte „High Level Structure“, welche es ermöglicht bestehende Managementsysteme besser zu integrieren oder auf den so genannten „risikobasierten Ansatz“, durch welchen sich Unternehmen über Chancen und Risiken ihrer Prozesse bewusst werden müssen. Der Vortrag von Herrn Dr. Große Böckmann, Abteilungsleiter am Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT aus Aachen, adressiert die wichtigsten Änderungen der Norm und stellt darüber hinaus ausgewählte Best Practices aus der Praxis des Risiko- und Qualitätsmanagements vor. Dabei berichtet er aus den vielfältigen Industrie- und Forschungsprojekten des Fraunhofer IPT und von Unternehmen, die sich bereits den Rahmenbedingungen eines kosten- und nutzungsgerechten Risikomanagements unterworfen haben.