

Einladung

# IBS:forum

## 8D-Prozess

Kundenzufriedenheit herstellen durch  
teamorientierte Problemlösung

**Donnerstag, 27. September 2012**  
**Zürich**





# AGENDA

## Donnerstag, 27. September 2012

- 09.30 - 10.00 Uhr**     **Anreise der Teilnehmer und Begrüßungskaffee**
- 10.00 - 10.45 Uhr**     **Begrüßung und Kurzvorstellungen**
- 10.45 - 11.30 Uhr**     **Die 8 obligatorischen Disziplinen (Prozessschritte) im Detail**
- ↗ D1 - Teamzusammenstellung
  - ↗ D2 - Problembeschreibung
  - ↗ D3 - Sofortmaßnahmen festlegen
  - ↗ D4 - Fehlerursachen ermitteln
  - ↗ D5 - Planen von Abstellmaßnahmen
  - ↗ D6 - Realisieren der Abstellmaßnahmen
  - ↗ D7 - Fehlerwiederholung verhindern
  - ↗ D8 - Würdigung der Teamleistung
- Christian Rech, BBR Unternehmensberatung GmbH, Landshut*
- 11.30 - 11.45 Uhr**     **Kaffeepause und Zeit für vertiefende Gespräche**
- 11.45 - 12.45 Uhr**     **Das Reklamationsmanagement mit 8D anhand eines Praxisbeispiels**
- ↗ Softwareunterstützung für 8D
  - ↗ Durchgängigkeit und Closed Loop Qualitätsmanagement mit Integration ins Reklamationsmanagement
  - ↗ Reklamationen aus verschiedenen Quellen generieren - manuell oder automatisch
  - ↗ Lieferantenreklamationen aus Kundenreklamation erzeugen
  - ↗ Kommunikation zum Kunden/Lieferanten
  - ↗ Maßnahmenmanagement inklusive Überwachung des Fortschritts
  - ↗ Vom 8D-Report zum Prozess
- Kevin Kühn, IBS AG, Höhr-Grenzhausen*
- 12.45 - 13.30 Uhr**     **Mittagspause und Zeit für vertiefende Gespräche**
- 13.30 - 14.00 Uhr**     **Das Reklamationsmanagement - FMEA Integration, Auswertungen und Aufbau einer Wissensdatenbank**
- ↗ Rückkopplung zur FMEA Kundenbeispiele und Kundenerfahrungen
  - ↗ Reklamationsmanagement und 8D-Auswertung
  - ↗ Integration zu anderen CAQ-/MES-Modulen
  - ↗ Prüfung auf Wiederholfehler und Referenzreklamationen nutzen
- Kevin Kühn, IBS AG, Höhr-Grenzhausen*
- 14.00 - 14.15 Uhr**     **Kaffeepause und Zeit für vertiefende Gespräche**
- 14.15 - 14.30 Uhr**     **Das Reklamationsmanagement – Integration Ishikawa und 5Why**
- ↗ Integration Ishikawa und 5Why
  - ↗ Portalanbindungen und Portallösungen
- Kevin Kühn, IBS AG, Höhr-Grenzhausen*
- 14.30 Uhr**             **Zusammenfassung**  
**Ende der Veranstaltung und Möglichkeit zu Einzelgesprächen**

**IN ZUSAMMENARBEIT MIT:**

**B|B|R**

Business Benchmarking and Research  
 Unternehmensberatung GmbH

## Teilnahme:

- Ich besuche das IBS:forum 8D-Prozess am 27.09.2012 in Zürich  
 Ich kann nicht teilnehmen, wünsche aber weitere Informationen, bitte kontaktieren Sie mich telefonisch:

## MEINE ANSCHRIFT:

Name und Funktion:

---

Firma/Branche:

---

Straße:

PLZ/Ort:

---

Telefon:

E-Mail:

---

- Senden Sie die Einladung auch an folgende Empfänger in unserem Unternehmen  per Post  per E-Mail:

Name: \_\_\_\_\_ Funktion: \_\_\_\_\_ E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_ Funktion: \_\_\_\_\_ E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

Ich wurde auf mein Recht am eigenen Bild gem. § 22 KurhG hingewiesen und stimme der Verbreitung und Veröffentlichung meines Abbildes im Rahmen von Film- und Fotomaterial durch die IBS AG zu. Dieses darf zu Werbezwecken versandt sowie im Rahmen von Werbeveranstaltungen veröffentlicht werden. Ich bin jederzeit widerruflich damit einverstanden, dass meine Daten auf einem internationalen Server der IBS AG oder eines verbundenen Unternehmens gespeichert werden und dass meine Daten von der IBS AG bzw. ihren verbundenen Unternehmen dazu verwendet werden, mich über Produkte, Dienstleistungen oder andere Aktivitäten zu informieren.

## VERANSTALTUNGSHINWEISE:

### Teilnahme

**Die Teilnahme ist kostenfrei auf 2 Teilnehmer pro Unternehmen begrenzt. Teilnahmeberechtigt ist, wer eine schriftliche Bestätigung der IBS AG erhält. Wenn bei Verhinderung keine Stornierung bis zum 24. September 2012 erfolgt, erheben wir eine Schutzgebühr in Höhe von 69.- € netto. Die IBS AG behält sich vor, angekündigte Veranstaltungen bei zu geringer Teilnehmerzahl oder aus anderen dringenden Gründen abzusagen. Die Teilnehmer werden in diesem Falle rechtzeitig benachrichtigt. Über die Erstattung eventuell gezahlter Veranstaltungsgebühren hinaus ist ein weitergehender Schadensersatzanspruch ausgeschlossen. Die Plätze für Berater und Vertreter von IT-Herstellern und IT-Dienstleistern sind limitiert.**



### IBS AG:

Die IBS AG zählt zu den führenden Anbietern von unternehmensübergreifenden Standardsoftwaresystemen und Beratungsdienstleistungen für das industrielle Qualitäts-, Produktions, Traceability- und Compliance-Management. Entsprechend der Unternehmensphilosophie „The Productivity Advantage“ steigern die Best Practice Lösungen der IBS AG nachhaltig die Produktivität von Unternehmen. Dabei erfährt der IBS Kunde, in jeder Projektphase und auch darüber hinaus, die kompetente Unterstützung durch ein Team erfahrener Consultants und Spezialisten. Die IBS AG wurde 1982 gegründet und beschäftigt in Europa sowie den USA über rund 200 Mitarbeiter.

Das Unternehmen ist im Prime Standard der Wertpapierbörse in Frankfurt/Main gelistet (WKN 622840).

Die Software der IBS AG ist weltweit in über 4.000 Kundeninstallationen im Einsatz. Dazu gehören beispielsweise Unternehmen wie Audi, Beam Global, BMW, BorgWarner, BOSCH, Caterpillar, Daimler, Electronic Networks, FCI Automotive, Goodyear, Kimberly Clark, KEIPER, Liebherr, Magna Automotive, Kautex Textron, Parker Hannifin, Procter & Gamble, Rock Tenn, Porsche, Siemens, SMA Solar Technology, ThyssenKrupp und W.L. Gore.

Für Ihre Anmeldung kontaktieren Sie uns bitte telefonisch unter: +49 (0) 26 24 / 91 80-458,  
per Fax: +49 (0) 26 24 / 91 80-670 oder per E-Mail: [anmeldung@ibs-ag.de](mailto:anmeldung@ibs-ag.de).  
Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung und Wegbeschreibung.