



www.ibs-ag.de E i n l a d u n g

IBS:forum 8D-Prozess
Kundenzufriedenheit herstellen
durch teamorientierte Problemlösung
Dienstag, 14. Februar 2012, Pforzheim

 **ComputerKomplett**
SteinhilberSchwehr

**IBS**

Der 8D-Prozess

Der 8D-Prozess hat sich mittlerweile als globaler Standard etabliert. Einerseits, weil Kunden bei erkannten Abweichungen auf einer tiefgründigen Analyse bestehen, um sicherzustellen, dass keine Fehlerwiederholung auftreten kann, andererseits, weil sich das Vorgehen auch in der internen Anwendung gut bewährt hat.

In der Veranstaltung wird intensiv dargelegt, wie aus den 8 Schritten 8 Disziplinen entstehen, die wirklich helfen, die „Wurzel des Übels“ zu ziehen. Weiterhin wird die Integration der daraus entstehenden Aktivitäten in den Prozess der Qualitätsplanung aufgezeigt. Insbesondere die Wechselwirkung auf wesentliche Dokumente wie FMEA, Controlplan, Prüfplan etc.

A3 Problemlösungsblatt

Verantwortlicher	Anspruchspartner	Ersteller	Datum	Laufende Nr.
maxx Oberflächenteile Vertriebsgeräte		MS-Service	24/04/2018	42066

<p>Problemwahrnehmung</p> <p>maxx Oberflächenteile Vertriebsgeräte</p> <hr/> <p>Problembeschreibung</p> <p>Auf 100 Teilen treten Folienreste in Bereich der Antriebsrollen auf. Aufgrund der Flexibilität ist eine sichere Verbindung nicht gewährleistet.</p> <p>Grund: Es treten Unsauberkeiten und Rückstände im Bereich der Antriebsrollen auf.</p> <p>Wichtig: Inbetrieb Anzahl: 512 Teilnr.: CL 010 Bezeichnung: CL-T-Block Fehler: CL-GR Fehlerart: FAGPI Folgefrage: VS Zustand: Rückstände im Bereich der VS</p> <hr/> <p>Sofortmaßnahmen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nr.</th> <th>Maßnahme</th> <th>Verantwortlich</th> <th>Erfüllungsdatum</th> <th>Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <hr/> <p>Ursache - Wirkungsdiagramm</p>	Nr.	Maßnahme	Verantwortlich	Erfüllungsdatum	Status	1					<p>Ursachenanalyse</p> <p>1. Detaillierte Fallanalyse Detaillierte Fallanalyse einholen und Prozess überprüfen</p> <p>2. Ursachenanalyse 5M-Methode</p> <p>Gründe Problemerkennung:</p> <p>Warum? Antwort? Warum? Antwort? Warum? Antwort? Warum? Antwort? Warum? Antwort? Warum? Antwort?</p> <p>Famatische Ursache</p> <hr/> <p>Abstellmaßnahmen</p> <p>1. Neuanforderung der Maschine</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ursache</th> <th>Ursachenursache</th> <th>Ursachenursache</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Defizient</td> <td>Ursachenursache</td> <td>Durch Klein</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Befehlsgebung anpassen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ursache</th> <th>Ursachenursache</th> <th>Ursachenursache</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Defizient</td> <td>Ursachenursache</td> <td>Durch Klein</td> </tr> </tbody> </table> <hr/> <p>Langfristige Maßnahmen</p> <p>Neue Maschine beschaffen Maschine zur nächsten Reinigung der 1-Ölzone beschaffen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ursache</th> <th>Ursachenursache</th> <th>Ursachenursache</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Defizient</td> <td>Ursachenursache</td> <td>Durch Klein</td> </tr> </tbody> </table>	Ursache	Ursachenursache	Ursachenursache	Defizient	Ursachenursache	Durch Klein	Ursache	Ursachenursache	Ursachenursache	Defizient	Ursachenursache	Durch Klein	Ursache	Ursachenursache	Ursachenursache	Defizient	Ursachenursache	Durch Klein
Nr.	Maßnahme	Verantwortlich	Erfüllungsdatum	Status																									
1																													
Ursache	Ursachenursache	Ursachenursache																											
Defizient	Ursachenursache	Durch Klein																											
Ursache	Ursachenursache	Ursachenursache																											
Defizient	Ursachenursache	Durch Klein																											
Ursache	Ursachenursache	Ursachenursache																											
Defizient	Ursachenursache	Durch Klein																											

Wer sollte teilnehmen?

Die Veranstaltung richtet sich an Mitglieder der Geschäftsleitung, Werksleiter, Produktionsleiter sowie Mitarbeiter aus den Abteilungen ERP/PPS/Arbeitsvorbereitung, Produktion/Fertigung, Produktionsplanung und -steuerung, Qualität/Qualitätssicherung, EDV/IT, Recht, Forschung/Entwicklung, Logistik/Supply Chain Management, Reklamations- und Beschwerdemanagement.

Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Lernen Sie im kompakten 1-Tages-Forum die Grundlagen anhand eines leicht verständlichen Praxisbeispiels kennen
- Profitieren Sie vom Erfahrungsaustausch mit anderen Seminarteilnehmern
- Lassen Sie sich in den Pausen Ihre individuellen Fragestellungen von unseren Experten beantworten und erhalten Sie fundierte Tipps und Tricks für die direkte Umsetzung in Ihrem Unternehmen
- Sehen Sie, wie Sie eine transparente Struktur Ihrer Produktions- und Qualitätsdaten schaffen und alle Ihre relevanten Daten vernetzen können
- Renommierte Referenten mit langjähriger Erfahrung erklären Ihnen die Methodik des komplexen Themas in verständlicher Form - so ist diese Veranstaltung auch für Einsteiger zu empfehlen

Veranstaltungsort

Hohenwart Forum
 Schönbornstraße 25
 75181 Pforzheim-Hohenwart
 Tel.: 07234-606-0



Agenda

Dienstag, 14. Februar 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 - 13.00 Uhr** **Das Reklamationsmanagement mit 8D anhand eines Praxisbeispiels**
- Softwareunterstützung für 8D
 - Durchgängigkeit und Closed Loop Qualitätsmanagement mit Integration ins Reklamationsmanagement
 - Kundenreklamationen manuell anlegen oder aus Portalen automatisch einspielen
 - Lieferantenreklamationen manuell und/oder aus Kundenreklamation erzeugen
 - Kommunikation (8D-Bericht)
 - Vom 8D-Report zum Prozess
 - Auswertungen und Statistiken
 - Rückkopplung zur FMEA
 - Integration zu anderen CAQ-/MES-Modulen
- Kevin Kühn, IBS AG, Höhr-Grenzhausen*
- 13.00 - 13.45 Uhr** **Mittagspause und Zeit für vertiefende Gespräche**
- 13.45 - 14.30 Uhr** **Das Reklamationsmanagement - Praxiserfahrungen und Best Practice**
- Kundenbeispiele und Kundenerfahrungen
 - Referenzreklamationen nutzen
 - Portalanbindungen und Portallösungen
 - Integration Ishikawa und 5Why
 - Reklamationsmanagement und 8D-Auswertung
- Kevin Kühn, IBS AG, Höhr-Grenzhausen*
- 14.30 Uhr** **Zusammenfassung**
Ende der Veranstaltung und Möglichkeit zu Einzelgesprächen

In Zusammenarbeit mit:

Fax-Antwort +49 (0) 26 24 / 91 80 - 670

Ja, ich nehme an der Veranstaltung teil!

Teilnahme:

- Ich besuche das IBS:forum 8D Reklamationsmanagement am 14. Februar 2012 in Pforzheim
- 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.

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) und zudem Mitglied des GEX-German Entrepreneurial Index.

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.

Veranstaltungshinweise:

Teilnahme

Die Teilnahme ist kostenfrei auf 2 Teilnehmer pro Unternehmen begrenzt. Wenn bei Verhinderung keine Stornierung bis zum 10. Februar 2012 erfolgt, erheben wir eine Schutzgebühr in Höhe von EUR 69,- € netto. Die Plätze für Berater und Vertreter von IT-Herstellern und IT-Dienstleistern sind limitiert.

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. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung und Wegbeschreibung.