



9. bergisches Qualitätsforum 2006
im Rahmen der bergischen Expo 06



Kundenforderungen

Finden eines pragmatischen Ansatzes zur kurzfristigen Umsetzung neuer Kundenforderungen!

Hans-J.Möhrke
Edscha AG
Remscheid

Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

Änderung der Systeme



Neue Projekte

Änderungen an laufenden Produktreihen

Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **Was will der Kunde?**
- **In welcher Form kann das Projekt umgesetzt werden?**
- **Bis wann erwartet der Kunde ein Feedback?**
- **Bis wann erwartet der Kunde die Umsetzung?**

Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **Was will der Kunde?**
 - Handelt es sich bei der Forderung eher um eine lokale oder globale?
 - Hat die Organisation verstanden, was der Kunde will bzw. erwartet?
 - Ist im Vorfeld eine konkrete Bewertung des Änderungsumfanges möglich?
 - Werden werks- und abteilungsübergreifende Teams zur Bearbeitung benötigt?

Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **In welcher Form kann das Projekt umgesetzt werden?**
 - **Gibt es Vorgaben, die zu berücksichtigen sind?**
(Formulare, Projektpläne,)
 - **Sind regelmäßige Reviews mit dem Kunden erforderlich?**
(Ansprechpartner, ...)
 - **Muss der Kunde laufend über Aktivitäten des internen Projektteams informiert werden?**

Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **Bis wann erwartet der Kunde ein Feedback?**
 - **Hat der Kunden konkrete Vorstellung und Erwartungen bis wann und in welcher Form er ein Feedback erwartet?**
(Kick Off Meeting mit dem Kunden)
 - **Wer ist für die Kommunikation verantwortlich?**
(Kunde – Lieferant – Unterlieferant)

Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **Bis wann erwartet der Kunde die Umsetzung?**
 - Hat der Kunde einen Endtermin genannt?
 - Ist Umsetzung des Projektes innerhalb des gesetzten Zeitrahmens möglich?
 - Welche Konsequenzen ergeben sich aus der Nichteinhaltung?

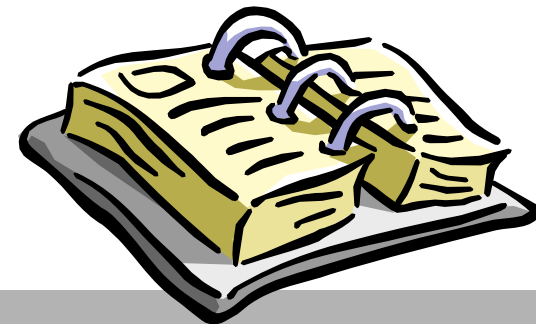
Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **Ablaufplanung**
 - **Projektteam bilden (Pate benennen)**
 - **Projektplan erstellen und abstimmen**
 - **Aufgaben / Kompetenzen / Verantwortungen**
 - **Anfangstermine / Endtermine**
 - **Meilensteine definieren**
 - **Projektreview festlegen**
 - **Projektabschluss**



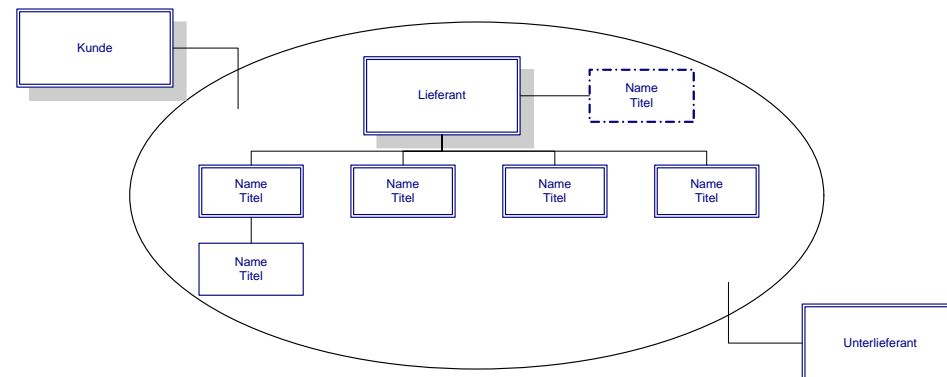
Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **In welchem Bereich liegen die Hauptberührungspunkte?**
(Entwicklung / Produktion / Logistik / Qualität)
- **Werden zusätzliche Unterstützungsleistungen benötigt?**
(Internetzugänge / Nutzung von Kundenportalen)
- **Sind nach dem Projektabschluss Pflegeaufwendungen erforderlich?**
(Regelmäßige Up- Dates / Kontinuierliche Weiterbearbeitung)



Kundenforderungen – kurzfristige Umsetzung

- **Wo können die neuen Forderungen am besten in die bestehenden Abläufe eingebunden werden?**
(Prozessmanagement: Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit)
- **Welche Möglichkeiten der Verifizierung nach der Umsetzung ergeben sich?**
(Probeläufe / Testdatensätze / Kundenfreigaben)
- **In welcher Form soll mit dem Kunden kommuniziert werden?**
(Forderungen / Erwartungen)





Edscha