

Vorwort

Ziel des vom Institut für Umformtechnik und Umformmaschinen (IFUM) der Leibniz Universität Hannover und dem IPH – Institut für Integrierte Produktion Hannover gGmbH durchgeführten Projektes war es, die Qualität der Reklamationsbearbeitung unter Einbeziehung der 8D-Methode in kleinen und mittelständischen Unternehmen der Automobilzulieferindustrie zu erhöhen. Hierzu wurden Metriken zur Messung und Bewertung der Bearbeitungsqualität und unter Einbeziehung der einzelnen Disziplinen der 8D-Methode entwickelt.

Die Projektergebnisse liegen nun in Form eines Anwenderleitfadens als FQS-DGQ Band 85-07 vor. Unternehmen der Automobilzulieferindustrie soll er dabei unterstützen, die Qualität der Bearbeitung von Reklamationen im externen Fehlermanagement deutlich zu verbessern und die Bearbeitungsdauer bei der Reklamationsbearbeitung und somit die Kosten zu senken. Zudem werden die Ergebnisse der Bearbeitung für zukünftige Reklamationsbearbeitung bereitgestellt.

Wie bei allen FQS-Projekten wurden die Forschungsarbeiten und die Umsetzung der Projektergebnisse von einem industriellen Arbeitskreis unterstützt und pilothaft erprobt. Dem projektbegleitenden FQS-Arbeitskreis gehörten Vertreter folgender Unternehmen als ständige Mitglieder an:

René Heek, Software Factory GmbH

Hans J. Lenz, JessenLenz GmbH

Hans-Joachim Mertens, RoodMicrotec GmbH & Co. KG

Die FQS – Forschungsgemeinschaft Qualität hat es sich zur Aufgabe gemacht, die qualitätsrelevante Forschung und Entwicklung zu fördern, indem sie innovative Projekte finanziert und die Umsetzung der Projektergebnisse in die betriebliche Praxis unterstützt.

So werden die Ergebnisse aus FQS-Projekten mannigfaltig interessierten Unternehmen zur Verfügung gestellt, z.B. projektbegleitend durch so genannte Pilotanwendungen oder auch durch betriebliche Workshops und Schulungen. Zudem werden die Forschungsergebnisse nach Projektabschluss in der FQS-Schriftenreihe veröffentlicht. Damit steht eine umfassende Dokumentation qualitätsrelevanter Problemlösungen zur Verfügung.

Frankfurt am Main, im Juni 2012

Dr. Wolfgang Kaerkes

Geschäftsführer der FQS – Forschungsgemeinschaft Qualität e.V.