

Bitte  
frei  
machen

Fraunhofer IPK  
Claudia Engel  
Pascalstr. 8-9  
10587 Berlin

## ANTWORT

Bitte Rückseite ausgefüllt zurücksenden oder  
per Fax an +49 30 39006-392 schicken.

# MEHR KÖNNEN

## INFORMATIONEN

### Veranstaltungsort

Produktionstechnisches Zentrum Berlin  
Pascalstr. 8-9  
10587 Berlin

### Beitrag

990,- €

Darin enthalten sind Veranstaltungsunterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen. Der Beitrag wird nach Erhalt der Rechnung fällig. Stornierungen können schriftlich, per Brief, Fax oder E-Mail erfolgen. Bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn bleibt die Stornierung kostenlos. Erhalten wir Ihre Stornierung bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn, werden Stornogebühren in Höhe von 50 Prozent des Gesamtbetrags fällig. Danach stellen wir den vollen Veranstaltungspreis in Rechnung. Alternativ können Sie gern einen Ersatzteilnehmer aus Ihrem Unternehmen benennen.

### Seminarleitung

Prof. Dr.-Ing. Roland Jochem  
Tel. +49 30 39006-118  
roland.jochem@ipk.fraunhofer.de  
  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Katja Landgraf  
Tel. +49 171 5280020  
landgraf@slitisa.de

© PTZ BERLIN, NOVEMBER 2012

## MEHR KÖNNEN

VERANSTALTUNGEN 2013

Dem wachsenden Bedarf an beruflicher Weiterbildung gerecht zu werden und den Wissenstransfer aus der Forschung in die Industrie noch intensiver zu fördern, das ist das Ziel des Veranstaltungsprogramms »Mehr Können« von Fraunhofer IPK und IWF. Auf den Tagungen und Konferenzen, Technologietagen, Industriearbeitskreisen, Seminaren und Workshops des Fraunhofer-Instituts für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK und des Instituts für Werkzeugmaschinen und Fabrikbetrieb IWF der Technischen Universität Berlin bieten wir Ihnen praktisch anwendbares Wissen über topaktuelle Technologien und Verfahren für das Management, die Produktentstehung, den Produktionsprozess und die Gestaltung moderner Fabrikbetriebe.

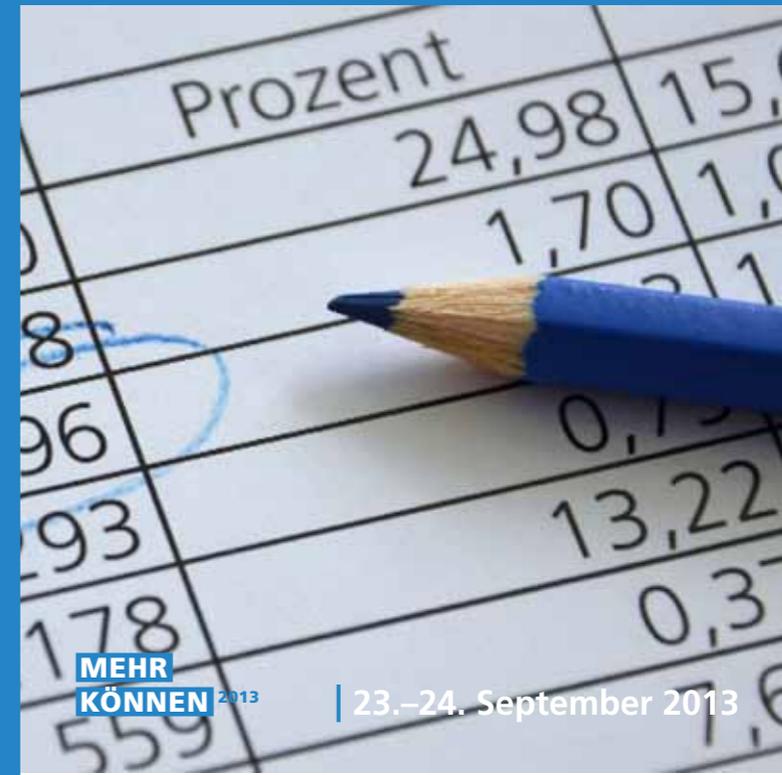
**Gehen Sie weiter – wissenschaftlich fundiertes, praxisnahes Know-how bringt sie voran.**

Unsere Veranstaltungen bieten mehr als theoretische Wissensvermittlung. Hier können Sie Technologien und Methoden selbst ausprobieren und erhalten aus erster Hand Beispiele für ihre erfolgreiche Anwendung. Zudem stellen wir höchste Ansprüche an die Qualität unserer Inhalte und ihrer Vermittlung: Das Fraunhofer IPK ist durch die DQS nach der Norm ISO 9001:2008 und nach AZWV zertifiziert. Mehr über unser Angebot erfahren Sie unter [www.ipk.fraunhofer.de/weiterbildung](http://www.ipk.fraunhofer.de/weiterbildung)

## SEMINAR

PRODUKTIONSTECHNISCHES ZENTRUM BERLIN

## KENNZAHLEN IM QUALITÄTSMANAGEMENT



# KENNZAHLEN IM QUALITÄTSMANAGEMENT

## SCHRITT FÜR SCHRITT ZUM SINNVOLLEN KENNZAHLENSYSTEM

Moderne Kennzahlensysteme als Führungs- und Frühwarnsysteme sind für zukunftsfähige Unternehmen unerlässlich. Vor allem bei sich ständig wandelnden wirtschaftlichen, sozialen und technologischen Randbedingungen wird für eine transparente und strategiegerichtete Gestaltung der Geschäftsprozesse die Unterstützung von monetären und nicht-monetären Kennzahlen benötigt. Nur so können einzelne Aktivitäten innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette sowie die darin enthaltenen servicerelevanten Tätigkeiten effizient koordiniert und gesteuert werden.

Die richtigen Kennzahlen zu finden und sie als wirkungsvolle Steuergrößen zu implementieren, ist jedoch keine Kleinigkeit. Hier ist weniger oft mehr. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie Kennzahlen anhand der Geschäftsprozesse ableiten und ein qualitätsorientiertes Kennzahlensystem realisieren können. In Fallstudien und Übungen werden Sie selbst aktiv und vertiefen das Gelernte zur direkten Umsetzung in Ihrem Unternehmen.

### Ein Seminar für

Qualitäts-, Projekt- und InnovationsmanagerInnen und alle, die es werden wollen

## MONTAG, 23. SEPTEMBER 2013

9.00 **Begrüßung und Einführung**

9.15 **Grundlagen des Prozessmanagements**

- Identifikation und Beschreibung von Prozessen
- Von der funktionsorientierten zur prozessorientierten Organisation
- Prozessorientiertes Qualitätsmanagement
- Der PDCA-Regelkreis
- Von der Strategie zur operativen Messung von Prozessen
- Bewertung der Geschäftsprozesse nach einem Reifegradmodell

10.30 **Pause**

10.45 **Strategie, Ziele und Prozesse (Vorgehen Phase 1)**

- Erfassung und Definition der Unternehmensziele
- Ableitung des Prozesses aus den Unternehmenszielen
- Erstellung der Prozesslandkarte

11.00 **Praxisübung Phase 1**

12.30 **Mittagspause**

13.30 **Bestandsaufnahme (Vorgehen Phase 2)**

- Ist-Analyse der Geschäftsprozesse
- Qualitätskosten
- Soll-Konzept
- Beschreibung der Prozesse mit SIPOC und der Prozessmodellierung
- Analyse der existierenden Instrumente und Kennzahlenberichte im Unternehmen

14.45 **Praxisübung Phase 2, Teil 1**

15.45 **Pause**

16.00 **Praxisübung Phase 2, Teil 2**

17.30 **Fazit des ersten Tages**

## DIENSTAG, 24. SEPTEMBER 2013

9.00 **Entwicklung des Kennzahlenkonzeptes (Vorgehen Phase 3)**

- Bestimmung der kritischen Prozessmerkmale
- Identifikation der Qualitätskennzahlen
- Entwicklung einer Kennzahlenstruktur

9.30 **Praxisübung Phase 3**

10.45 **Pause**

11.00 **Detaillierung der Kennzahlen (Vorgehen Phase 4)**

- Spezifikation der Kennzahlen
- Darstellungsformen für den Kennzahlenreport

11.30 **Praxisübung Phase 4**

12.30 **Mittagspause**

13.30 **Implementierung des Kennzahlenkonzeptes (Vorgehen Phase 5)**

- Roll-Out Konzept
- Maßnahmenplan zur Umsetzung

14.00 **Praxisübung Phase 5**

15.30 **Zusammenfassung und Diskussion**

16.00 **Ende des Seminars**

## ANMELDUNG

- Ja**, ich möchte am Seminar »Kennzahlen im Qualitätsmanagement« vom 23. – 24. September 2013 zum Beitrag von 990,- € teilnehmen.

Titel

Name \*

Vorname \*

Firma / Institut \*

Position

Abteilung

Straße / Postfach \*

PLZ / Ort \*

USt-IdNr. (außer Privatpersonen oder Unternehmen ohne USt-IdNr.)

Rechnungsadresse, falls abweichend

Telefon \*

Fax

E-Mail \*

\* Daten erforderlich

Datum, Unterschrift

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt, Plätze werden nach der Reihenfolge des Eingangs der Anmeldungen vergeben. Wir bitten um Anmeldung bis zum 26. August 2013.

Ich bin damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten vom Veranstalter elektronisch gespeichert werden. Die Daten werden ausschließlich zur Veranstaltungsorganisation von Fraunhofer IPK und IWF der TU Berlin genutzt. Des Weiteren stimme ich dem Abdruck meiner persönlichen Daten im Teilnehmerverzeichnis der Veranstaltung zu.

- Bitte informieren Sie mich über weitere Angebote des Fraunhofer IPK per E-Mail, Post oder Telefax.

