



XELYO QUALITY DAY 2023

23 NOVEMBER 2023 • ZEBRASTRAAT - GENT

PROGRAMMA

Met dank aan:



PROGRAMMA

09.00 - 10.00	AANVANG QUALITY DAY	13.30 - 14.15	SESSIE - English
ZAAL NED KAHN	An Kint Verwelkoming en start van de Xelyo Quality Day	ZAAL NED KAHN	Emily Van Daele Finding comfort in chaos, where simplicity is the highest form of complexity
	KEYNOTE - English		SESSIE
	Benedikt Sommerhoff More, Less, Keep, Start, Stop: A straightforward retro- and prospective on Quality Management, or in short: How do we clean up the mess?	ZAAL NICK ERVINCK	Katelijne Gheysen Hoe storytelling ook zijn weg vindt in kwaliteitsmanagement
10.00 - 11.00	XELYO BUSINESS EXCELLENCE AWARD 2023	14.15 - 14.45	PAUZE/BREAK
ZAAL NED KAHN	Voorstelling cases finalisten en bekendmaking winnaar	14.45 - 15.30	WORKSHOPS: 13.30 - 15.30
11.00 - 11.30	PAUZE/BREAK		SESSIE - English
11.30 - 12.15	SESSIE	ZAAL NED KAHN	Pieter De Pourq + Joeri Staelens LEAN programs: same goals, different impact...
ZAAL NICK ERVINCK	Silvie Coutuer De Weg naar Meetbare Duurzaamheid		SESSIE
	SESSIE	ZAAL NICK ERVINCK	Tim Steenwinkel De uitdagingen bij het managen van datakwaliteit
ZAAL PANAMA RENKO	Lotte Leybaert Klantbeleving x kwaliteit, it's a match!	15.30 - 16.00	PAUZE/BREAK
	SESSIE - English	16.00 - 17.00	KEYNOTE - English
ZAAL NED KAHN	Rik Beckaert Risky Business: riskmanagement-system in a complex environment	ZAAL NED KAHN	Kristel Demotte & Matthias Verlinde (Cegeka) Discover how Artificial Intelligence helps to automate quality processes!
12.15 - 13.30	LUNCH		SLOTWOORD
13.30 - 15.30	WORKSHOP		An Kint
ZAAL PANAMA RENKO	Marijke Janssens (Cifal Flanders) De SDG's: Niet uitsluitend voor duurzaamheidsmanagers	17.00	RECEPTIE *
	WORKSHOP		
ZAAL HONORÉ D'O	Benedikt Sommerhoff More, Less, Keep, Start, Stop: A Starfish Retrospective on our QM		

* enkel toegankelijk voor tickethouders van de Xelyo Quality Day met receptie



Benedikt Sommerhoff

Head of Specialist
Field Quality &
Innovation

Deutsche
Gesellschaft für
Qualität

#quality management
#change management
#innovation #future
#transformation

Benedikt Sommerhoff is Head of Specialist Field Quality & Innovation at Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (German Quality Association). Since 25 years, he has held several expert and management positions at DGQ. He analyses future trends and leads scientific and practical projects to reinvent quality management for a transformed digitalised economy. He studied Mechanical Engineering, specialised on Quality Management at RWTH Aachen, and received a doctorate from Bergische Universität Wuppertal. Sommerhoff stated his career as a Quality Engineer with an automotive supplier.

**More, Less, Keep, Start, Stop:
A straightforward retro- and prospective on
Quality Management, or in short:
How we clean up the mess?**

Today's QM is extrapolating decades of tradition and thus in danger of getting lost in it, losing effectiveness and acceptance. But paradigms are changing hard and fast, new challenges and options occur. If QM is ever to rise again, the cut has to be hard, changing concepts and roles, adopting new methodologies and tools. Within the QM bubble all seems properly addressed. It is not. Benedikt Sommerhoff offers an appreciative but critical analysis of Quality Management's past and present. He will also outline a fascinating foresight of developing and delivering quality tomorrow and in the future.

Workshop: Starfish Retrospective on our QM

Let us pick up the motto of Benedikt's keynote and go through a retrospective workshop with him. Some might know the format, but few will have adapted it to their QM activities:

Take a fresh perspective on your QM activities. Receive and give feedback to your workshop teammates. And discover new insights on what is working well and what is not, and what might be the cause of this. Let's generate ideas of what to do differently tomorrow.



Kristel Demotte & Matthias Verlinde

Global Vice President
Data Solutions ICT
Woman of the Year
2022 & Data Scientist
at Cegeka

Cegeka

#AI #quality processes
#automation #innovation
#ChatGPT #excellence
#creativity

Kristel, the Belgian ICT Woman of the Year 2022, embarked on a unique journey, transitioning from marine biology to IT. Her career spans diverse ICT roles, from developer to Global VP, emphasising servant leadership and authenticity. She currently leads Cegeka's Data Solutions business line, focusing on future-ready data platforms for data-driven companies and implementing AI-solutions to automate and optimise business processes.

Matthias, a physicist with a PhD in nuclear physics, brings a scientific perspective to data. As a Data Scientist, he excels in research, data analysis, simulations, modelling and creative problem-solving. In his current role, he combines both technical expertise with communication skills, contributing to multi-disciplinary teams and assisting in bringing AI solutions to the customer.

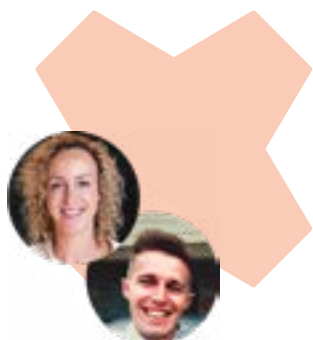
**Discover how Artificial Intelligence (AI)
helps to automate quality processes!**

AI is not only a buzzword, but a reality that is transforming the way we work, live, and communicate. By leveraging AI, we can automate quality processes that are essential for ensuring efficiency, safety, and customer satisfaction. AI can also help us to uncover new insights, solve complex problems, and generate innovative solutions.

In this keynote, you will learn from real-life examples of how AI automates quality processes in different scenarios, such as production lines, medical diagnostics, and firefighting operations. You will see how AI can enhance human capabilities, rather than replace them, by providing smart assistance, feedback, and guidance.

You will also learn about the power of ChatGPT, a conversational AI system that can generate realistic and engaging dialogues.

Join us for this keynote and find out how AI can help you to automate quality processes and achieve higher standards of excellence. Don't miss this chance to expand your horizons and unleash your creativity with AI!



Silvie Coutuer

Quality and sustainability expert, trainer and consultant

KDENZA

#duurzaamheid
#kwaliteitsmanagement
#continu verbeteren
#meten #KPI's
#toekomstgericht



Risicobeheer en duurzaamheid zijn niet zomaar trends; het zijn essentiële puzzelstukken voor moderne bedrijven. Als oprichter van KDENZA ben ik gespecialiseerd in het omzetten van deze uitdagingen in kansen voor organisatorische excellentie. Met wereldwijde ervaring in verschillende sectoren, als 'Docent Klimaatneutraal Ondernemen' en als PECB-gecertificeerde trainer, bied ik pragmatische oplossingen op het gebied van Kwaliteit, Milieu, Informatiebeveiliging en Duurzaamheid die u tijd en geld besparen.

De Weg naar Meetbare Duurzaamheid

Deze presentatie met Silvie belicht de verschuiving in duurzaamheidsbenadering binnen bedrijven: van algemene intenties naar meetbare resultaten.

Silvie benadrukt het belang van heldere KPI's en resultaten die voldoen aan de nieuwste wetgevingsvereisten, een cruciaal scharniermoment in duurzaamheid. Ze legt uit welke voorspellingen al worden gedaan over de meetbare nabije toekomst (met o.a. nieuwe regels omtrent biodiversiteit, satellietmetingen en het toepassen van AI om rode vlaggen te detecteren).

Een praktische, toekomstgerichte presentatie voor bedrijven die duurzaamheid serieus nemen en verantwoord willen integreren in hun strategie.

Lotte Leybaert

Expert customer experience

i-mens

#klantbeleving
#klantgerichtheid
#customer experience
#kwaliteit #zorgsector



Na een opleiding handelswetenschappen koos ik bewust voor de zorgsector. Zo kan ik dagelijks mijn professionele ambitie waarmaken: meebouwen aan de zorg van morgen. De beleving van de klant verbeteren is de rode draad in mijn sales en marketing loopbaan, vandaag als expert customer experience bij vzw i-mens.)

Klantbeleving x kwaliteit, it's a match!

i-mens is een onafhankelijke zorgorganisatie. Ze zijn er voor iedereen, in elke fase van het leven. Van voor de geboorte tot aan de laatste levensfase. Ze brengen alle zorg aan huis zodat de klant zijn eigen leven in handen kan blijven houden.

Sinds het ontstaan in 2020 heeft i-mens een duidelijke klantgerichte ambitie voor de toekomst. Om deze te bereiken werd het traject "i-mens klantgericht" opgestart. Waar ze begonnen, welke stappen er werden gezet, waar ze vandaag staan, waar ze naartoe gaan en hoe dit hand in hand gaat met kwaliteit kom je in deze sessie te weten.



Rik Beckaert

Quality Manager
within the Center
of Excellence ISO &
Quality Assurance

Proximus

#risico management #ISO
#standards #structure
#strategy #maintenance
#roles

I am (gladly) known as an expert in my field and as a driving force of the team's objectives. As a people manager, I like to surround myself with critical-thinking minds who can bring their expertise to the field. As a solution-oriented manager with a background in the operational domain, I like to be in charge of the structure and larger plan in which our activities are best reflected. With 26 years of Proximus under my belt, and 20 years of management experience, I have proven my ability to take teams to the next level. I am demanding of myself and like to challenge team members to at least go the extra mile for the sake of the common goal.



Risky Business

How did we succeed in bringing together different risk methodologies in a complex product setting, spread in a management system based on two ISO standards, in a continuously changing environment?

If you'd like to find out how we managed to build such a structure, and make it mature and successful, then you need to come and see this session on risk management @Proximus.

In this session, a view on the building and maintenance of this approach, including the roles that make part of the system, will be showcased.

Marijke Janssens

Trainer & Project
Manager

CIFAL Flanders

#SDG's #workshop
#duurzaamheid #strategie
#doelgericht #missie
#praktijk

Na het succesvol schrijven van haar thesis over 'duurzame samenwerkingen in de maritieme keten' ging Marijke aan de slag bij Exmar. Daar werd ze uitgedaagd door het reilen en zeilen van de bemanning tijdens de coronapandemie. Tussentijds nam ze deel aan het postgraduaat energie en klimaat, van de Universiteit Antwerpen, om haar verder te verdiepen in de maatschappelijke uitdagingen van duurzaamheid. Hierna ging ze aan boord bij CIFAL Flanders. In de afgelopen jaren heeft ze kritisch de Action Learning Methodology van CIFAL geactualiseerd en was ze o.a. verantwoordelijk voor het opzetten en deels uitvoeren van de SDG Masterclass. Daarnaast was ze co-auteur van de SDG Wegwijzer. In het academiejaar 2023-2024 zal ze mededocent zijn voor het vak 'Peace & Partnership' van de micro degree duurzaamheidscoach dat CIFAL in samenwerking met de HOGENT uiteenzet.



De SDG's: Niet uitsluitend voor duurzaamheidsmanagers

Men kan vandaag niet meer om duurzaamheid van de organisatie heen: rapportage verplichtingen vanuit Europa, verwachting van klanten en stakeholders, dagelijkse nieuwsfeiten... Maar hoe kan jij een impact hebben op de duurzaamheid van je organisatie?

In 2015 werden de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDGs) formeel aangenomen door de algemene vergadering van de VN met Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling.

Tijdens deze inspirerende workshop verkennen we de concrete toepassing van de SDG's binnen jouw organisatie. Je krijgt inzicht in 'waarom' met de SDG's aan de slag gaan, 'wat' je juist kan verbeteren en 'hoe' je dit kan verwezenlijken vanuit jouw functie. Dankzij deze 3 invalshoeken zal je naar huis gaan met praktische kennis om duurzaamheid verder te integreren binnen jouw organisatie.



Emily Van Daele

Head of Quality IGTD
International Markets

Philips Volcano

#supply management
#global standardization
#medical devices #risk
management

Emily is the Head of Quality for International Markets for Image Guided Therapy Devices at Philips. Over the last 10 years she has worked in Quality with various multinational pharmaceutical and medical device companies, bringing a broad view (from design & development, to manufacturing and currently a focus on Distribution) to the table with a quality lens. She ensures that the distribution of their Class III Medical Devices are delivered to their patients, with the highest level of quality in mind. She studied Chemical & Pharmaceutical Sciences in DCU, followed with a MScs. in Business Management.



“Finding comfort in chaos, where simplicity is the highest form of complexity”

A deep dive into the intricate world of medical device distribution. This presentation unravels the challenges of supplying high-risk medical devices to 80+ countries, navigating the labyrinth of international regulations, and the quest for global standardization.

We'll explore diverse quality challenges, emphasize patient-centric approaches, and underline why strategic innovation trumps merely allocating more resources. This illuminating talk aims to shed light on the delicate balance between ensuring unparalleled quality and catering to a global demand, making it a must-attend for those keen on understanding the multifaceted medical device landscape.

Katelijne Gheysen

Corporate Quality
Manager

Boss Paints

#klantentevredenheid
#kosten #efficiëntie
#storytelling #cultuur

Katelijne Gheysen is reeds meer dan 10 jaar actief bij BOSS paints. De eerste jaren als kwaliteitsmanager labo, waar ze al snel geïntrigeerd was door de verbanden tussen alle processen van het bedrijf. Nu is ze aan de slag als Corporate Kwaliteitsmanager waar ze haar passie voor de logica tussen processen inzet om het begrip daarover binnen de organisatie te verhogen en de juiste discussies op gang te brengen.



Hoe storytelling ook zijn weg vindt in kwaliteitsmanagement

Streven naar klantentevredenheid, en bij voorkeur met een goede controle over de kosten, doen we allemaal. We stellen vast dat beide thema's aan belang hebben gewonnen: er is meer nodig om de klanten tevreden te houden én het kostenplaatje wordt belangrijker. Met andere woorden we willen (moeten?) efficiënter werken zonder in te boeten op klantentevredenheid. Bedrijven waar de klant centraal staat, hebben vooral een bedrijfsvocabularium dat daarbij aansluit en woorden als proces, procedure en efficiëntie wekken zelden enthousiasme op.

Hoe krijg je dit toch onder de aandacht? Enter: storytelling.

Een goed verhaal helpt om binnen een klantgerichte cultuur processen en efficiëntie op de kaart te zetten. Ik neem je graag mee in ons verhaal!



Pieter De Pourcq + Joeri Staelens

Plant Continuous Improvement Manager en Plant Quality Manager

CNH

#continuous improvement
#lean #waste #non-quality #approach
#strategy #transition
#transformation

Pieter De Pourcq is in charge of directing the plant's transition to Lean manufacturing. He began shortly after CNH Industrial strategically started the switch from World Class Manufacturing to Lean Manufacturing. Pieter brings a wealth of expertise, including 12 years spent working for a reputable Japanese multinational, during which time he developed a profound understanding of Lean culture. His Black Belt in Lean further validates his knowledge and skills in this field.

Joeri Staelens is Plant Quality Mgr. of CNH industrial Zedelgem with 21 years of experience in manufacturing of which 15 years as a leader in continuous improvement with major focus on Quality. He has been in the role as Global Quality leader for World Class Manufacturing in CNH international and today he's piloting the integration to a relatively new lean program "CNH business system" with his team in Zedelgem.



LEAN programs: same goals, different impact...

We all know the principles of lean manufacturing: The continuous improvement journey to eliminate waste and increase efficiency with optimum balance between Profit, Delivery & Quality. There are numerous amount of programs that guide industrial organizations to walk this road. Is there a "best program"?

This session testifies about the effect of transition of one approach to another on a large scale with its impact on the results, the organization and its culture.

Tim Steenwinckel

Diensthoofd Data en Kwaliteit

Agentschap Integratie en inburgering

#klantbeleving
#klantgerichtheid
#customer experience
#kwaliteit #zorgsector

Sinds de start in 2015 is Tim Steenwinckel diensthoofd Data en Kwaliteit bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Voordien voerde hij onderzoek uit en gaf vorming bij o.m. Instituut voor de Overheid (KUL).



De uitdagingen bij het managen van datakwaliteit

Het Agentschap Integratie en Inburgering (AgII) is een Vlaams agentschap dat zich inzet voor een samenleving waarin herkomst geen beslissende rol speelt. In het beheren van verschillende databronnen is de Kruispuntbank Inburgering de voornaamste. Het is een authentieke gegevensbron met gegevens over Inburgeraars die ook door verschillende andere overheden wordt gebruikt.

Tim onderzoekt wat de uitdagingen zijn bij het managen van datakwaliteit. In deze sessie beschrijft hij hoe zijn team de rapportering aanpakt en hoe het AgII omgaat met de uitdagingen en knelpunten van het rapporteren in een snel veranderende, politiek gevoelige context. Waar moet je op letten en wat zijn de valkuilen? Hoe ga je op een efficiënte en effectieve manier om met data?

