



# 1. Quality Function Deployment

## Allgemeine Informationen

- Umfassende Planungs- und Kommunikationsmethode.
- Dient dazu, Ressourcen eines Unternehmens zu koordinieren und zusammenzuführen.
- Ziel ist die Entwicklung, Herstellung und Vermarktung von Produkte und / oder Dienstleistungen, die einen echten Kundennutzen haben
- Dabei werden Markt- und Kundenanforderungen in unternehmensinternen Anforderungen übertragen und diese in jeder Phase und jedem Bereich der Leistungserstellung berücksichtigt.

## Die zentrale Herausforderung

- Mit diesem Tool soll die Stimme des Kunden (Voice of Customer) aufgenommen werden und in unternehmensinterne Spezifikationen der Leistung übersetzt werden.
- Hierfür muss eine umfangreiche Erhebung der Kundenanforderungen geschehen.
- Je detaillierter und präziser die Anforderungen des Kunden an die Leistung bekannt sind, umso besser können die Kundenwünsche in die eigene Leistung überführt werden.

Um die Beziehung zwischen Kundenanforderungen und Leistungsmerkmalen darzustellen wird das ‚House of Quality‘ verwendet.

## Schritt für Schritt zum ‚House of Quality‘

Das ‚House of Quality‘ wird in sechs Schritten erstellt:

1. Erhebung der Kundenanforderungen und Gewichtung der Anforderungen aus der Sicht des Kunden.
2. Beurteilung der Wettbewerbsleistung seitens des Kunden für einen Konkurrenzvergleich. Zudem kann durch die Gewichtung der Kundenanforderung eine Priorisierung erstellt werden.
3. Umsetzung der Kundenanforderung in technische Merkmale. Für jede Kundenanforderung werden an der Gesamtleistung messbare und kontrollierbare technische Merkmale ermittelt.
4. Verknüpfung von Qualitätsmerkmalen der Leistung mit den resultierenden Erfüllungsgraden für die Kundenanforderung.
5. Technische Bedeutung der Qualitätsmerkmale errechnet sich aus dem Produkt der Prioritäten, der Kundenanforderung und den entsprechenden Spalten der Qualitätsmerkmale in der Beziehungsmatrix.
6. Das ‚Dach‘ bildet die Korrelationsmatrix und dient zur Verdeutlichung von Zielkonflikten. Diese entstehen durch positive und negative Wechselwirkungen einzelner Qualitätsmerkmale.

1 Kundenanforderungen	3 Konstruktionsmerkmale			2 Gewichtung (aus Kundensicht)		
	Energieaufwand beim Schließen	Widerstandskraft bei Steigung	Dicke der Türabdichtung	Wettbewerber 1	Wettbewerber 2	
Dicht bei Regen	-	0	++	1	5	3
Keine Fahrgeräusche	0	0	--	2	7	8
Leicht zu schließen	--	--	--	3	2	5
Kein Zuschlagen am Berg	0	++	0	4	1	2
Technische Zielvorgaben	50	90	80			
Technische Prioritäten	1	2	3			

  

				6 -		
				++		0