

QFD-HoQ

Quality Function Deployment – House of Quality

Das House of Quality ist der Einstieg und Kernbaustein des QFD-Prozesses. Es ist eine komplexe Methode aus 11 einzelnen Schritten mit der die Kundenanforderungen in vorteilhaft vom Wettbewerb differenzierende Produktmerkmale umgewandelt werden. Es ist somit hervorragend zur Erstellung von Entwicklungsbriefings geeignet. Das HoQ wird in Workshopform mit den betroffenen Experten aus Entwicklung, Marketing, Qualitätsmanagement und Produktion erarbeitet. Es erfordert einen erfahrenen und methodensicheren Moderator.

Die 11 Schritte sind:

1. Die Kundenanforderungen ermitteln
2. Die Kundenanforderungen bewerten
Beide Schritte erfolgen gemeinsam durch Kundenbefragung.
3. Der Produktvergleich aus Kundensicht
Das eigene Produkt wird anhand der Kundenanforderungen mit den Wettbewerbsprodukten inkl. der Benchmark der Branche verglichen.
4. Die technischen Produktmerkmale ermitteln
Die einzelnen Kundenanforderungen werden in technische Produkt-/Leistungsmerkmale übersetzt.
5. Die Optimierungsrichtung festlegen
Die Produkt-/Leistungsmerkmale können max!, min! oder feste Zielwerte haben.
6. Die Beziehung zwischen Kundenanforderungen und Produkt-/Leistungsmerkmalen aufzeigen
Es wird in Form einer Beziehungsmatrix der gewichtete Einfluss der Produkt-/Leistungsmerkmale auf die einzelnen Kundenanforderungen dargestellt.
7. Die Wechselbeziehungen zwischen den Produkt-/Leistungsmerkmalen analysieren
Im Dach des HoQ wird als Matrix die Zielharmonie, der Zielkonflikt oder die Zielneutralität der einzelnen Produkt-/Leistungsmerkmale untereinander aufgezeigt *).
8. Die technischen Schwierigkeiten bewerten
Die Schwierigkeit der technische Realisierung der einzelnen Produkt-/Leistungsmerkmale wird durch die Experten bewertet.
9. Die Zielwerte festlegen
Jedes Produkt-/Leistungsmerkmal wird mit einem Zielwert und dessen Meßgröße(n) operationalisiert.
10. Der Produktvergleich aus Sicht der Experten
Analog Schritt 3 werden die Produkte anhand der Produkt-/Leistungsmerkmale mit den Wettbewerbsprodukten inkl. der Benchmark der Branche verglichen.

11. Die Bewertung der technischen Bedeutung über die Gewichtung der Kundenanforderungen und dem Einfluss der einzelnen Produkt-/Leistungsmerkmale entsteht eine Rangreihe der technischen Bedeutung. Damit wird sichtbar, wo die Entwicklungsschwerpunkte zu setzen sind.

Diese Kurzbeschreibung soll Ihnen einen Überblick vermitteln. Wenn Sie den Wunsch haben, intensiver einzusteigen, kontaktieren Sie uns (unverbindlich).

+) Zielkonflikte als technische Widersprüche können mit Hilfe der TRIZ-Methode (Theorie der erfinderischen Problemlösung) in vielen Fällen erfolgreich aufgelöst werden. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn der technische Widerspruch zwischen Produkt-/Leistungsmerkmalen mit hoher Bedeutung auftritt.