



# Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln



**Download**



**Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln

*Jutta Saatweber*

**Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD  
systematisch entwickeln** Jutta Saatweber

 [Download Kundenorientierung durch Quality Function Deployme ...pdf](#)

 [Online lesen Kundenorientierung durch Quality Function Deploy ...pdf](#)

## **Downloaden und kostenlos lesen Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln Jutta Saatweber**

---

537 Seiten

Kurzbeschreibung

Quality Function Deployment ist ein sehr nützliches Management-Werkzeug: Es versetzt Unternehmen in die Lage, Kundenwünsche besser zu erkennen und Produkte schneller zu entwickeln.

Die vorliegende dritte, vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage vermittelt Anwendern in Produktions- und Dienstleistungsunternehmen ein solides Grundwissen über QFD. Die Autorin zeigt anschaulich, wie die 'Stimme des Kunden' im gesamten Unternehmen hörbar gemacht und in innovative Produkte und Dienstleistungen umgesetzt wird.

QFD fördert nicht nur die Kreativität der Mitarbeiter, sondern belebt auch deren Innovationsgeist und das Zusammenwirken aller am Produktentwicklungsprozess beteiligten Mitarbeiter. Auf diese Weise rücken Marketing, Entwicklung, Produktion, Einkauf, Vertrieb und Service enger zusammen.

Der systematische, detailreiche und zugleich praxisnahe Aufbau des Buches vermittelt dem Leser nicht nur methodische Grundkenntnisse, sondern befähigt ihn, QFD im eigenen Unternehmen einzuführen und anzuwenden.

Zahlreiche Praxisbeispiele sowie der ausführliche Teil zur Informationsbeschaffung geben dem Leser Hinweise für das praktische Vorgehen. Zusätzliche Download-Materialien (Matrizen, Templates) erleichtern den Einsatz im Unternehmen.

Die Autorin, Jutta Saatweber, befasst sich seit über 20 Jahren mit dem Thema, sie führte zahlreiche QFD-Projekte durch und bildet QFD-Moderatoren aus. 2011 erhielt sie den bekannten Akao-Preis für herausragende Beiträge zur Weiterentwicklung der Methode QFD.

buch + digital

Ohne Aufpreis erhalten Sie zusätzlich die digitale Ausgabe dieses Buchs. Leseprobe. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten.

Kundenorientierung und QFD

"Alles fließt." Auf diese kurze Formel hat Heraklit die Einsicht gebracht, dass das einzig Beständige der Wandel ist. Diese griechische Erkenntnis war in Europa über lange Jahrhunderte verpönt, nichts durfte sich bewegen. So ist es nicht verwunderlich, wenn wir die ständigen Veränderungen als beklagenswert empfinden und unter dem Eindruck "nichts ist so beständig wie der Wandel" leiden [8]. Nur wer den ständigen Wandel in seiner Kultur bewusst akzeptiert und daraus intelligente Handlungen ableitet, hat Chancen als Sieger im Wettbewerb zu überleben.

Dem Streben asiatischer Industrien, die Chancen des Wandels zu nutzen, fielen in nur zwei Jahrzehnten im Westen ganze Industriezweige zum Opfer (Fotoindustrie, Videogeräte, Fernseher, Computer, Fax-Geräte, Unterhaltungselektronik etc.). Um trotz unserer Kultur Verbesserungen zu erreichen, sind Methoden und Arbeitsweisen erforderlich, die über die traditionelle Qualitätssicherung westlicher Denkart hinausgehen. Präventive Planungsverfahren wie zum Beispiel Fehler-, Möglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA) und Planungsmethoden wie QFD haben sich hier als vorteilhaft erwiesen. QFD als Qualitätsentwicklungssystem fragt nach den Kundeninteressen und bindet das Management in den Prozess des Kundendienstes im weitesten Sinne ein. Prolog. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten.

Das nun in 3. Auflage vorliegende QFD-Buch wurde erweitert und auf den neuesten Wissensstand gebracht. Es soll dem Manager und dem Praktiker im Vertrieb, in der Entwicklung und in der Produktion ein solides Grundwissen über Quality Function Deployment vermitteln.

Ich zeige anschaulich und praxisnah wie die 'Stimme des Kunden' im gesamten Unternehmen hörbar zu

machen ist und in innovative Produkte und Dienstleistungen umgesetzt werden kann.

Seit über zwanzig Jahren befasse ich mich intensiv mit dem Thema QFD. Ich beriet viele Produktmanager und schulte Entwicklungsteams. Darüber hinaus lehrte ich QFD an einer privaten Hochschule für Internationales Management. Ich bildete QFD-Moderatoren aus und unterstützte Projektteams in den Unternehmen bei der Entwicklung neuer Produkte. Das Fazit dieser Arbeit ist: Die Unternehmen, die ihren Kunden zuhören und sie ernst nehmen, wissen was ihre Kunden wollen. Sie sind erfolgreicher als andere, weil der Erfolg eines Unternehmens primär vom Markterfolg seiner Produkte und Dienstleistungen abhängt. Es stellt sich daher immer wieder die Frage: Welches sind die 'richtigen' Produkte und Dienstleistungen, mit denen Unternehmen heute und auch morgen am Markt erfolgreich sein können? Heute stehen Unternehmen vor großen Herausforderungen. Sie müssen soziale Verantwortung und Schonung der Umwelt in Einklang mit wirtschaftlichem Erfolg bringen. 'Nachhaltigkeit' steht heute in jeder Agenda. Und auch die Themen Energieeffizienz und Ressourcenverknappung dürfen bei Neuentwicklungen nicht mehr außer Acht gelassen werden. Unternehmen und Organisationen werden sich von einer ressourcen-verbrauchenden zu einer ressourcen-sparenden Ökonomie wandeln müssen.

Effizienzsteigerung und Kostenminimierung sind durch die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen nur dann möglich, wenn die 'Stimme des Kunden' im Unternehmen hörbar ist und in die Produktentwicklung einfließen kann. Das Instrument dazu ist QFD, denn QFD fragt, WAS will der Kunde? und transformiert seine Wünsche in den Anforderungskatalog für den Entwickler.

Wie dies im Einzelnen geschieht, lesen Sie in den folgenden Kapiteln.

ð In Kapitel 1 erfahren Sie was QFD bedeutet, welches die Ziele sind und wie der Verbreitungsgrad von QFD ist.

ð Im 2. Kapitel werden die unterschiedlichen QFD-Ansätze (Akao, Bob King, Zultner, ASI und Saatweber) erläutert.

ð Kapitel 3 beschreibt, wie die 'Stimme des Kunden' erfasst wird, wie die gesamte Informationsbeschaffung erfolgt und wo es Informationsquellen gibt. Wie die Befragung durchzuführen ist (Fragebogengestaltung und -auswertung) wird in den Kapiteln 3.4 und 4 des Buches ausführlich beschrieben.

Um Erfolg versprechende Produktideen identifizieren zu können, bedarf es einerseits kluger Köpfe, andererseits aber auch der richtigen Methoden, um den Markt und das technologische Potenzial der Konkurrenz zu beurteilen.

ð Hierzu finden Sie in den Kapiteln 3.4.8 (Benchmarking) und 3.4.11 (Trendforschung) die erforderlichen Informationen.

ð In Kapitel 4 wird gezeigt, wie die erfassten Daten ausgewertet und strukturiert werden.

ð Wie die Kundenwünsche in Produktmerkmale 'übersetzt' werden, wird in Kapitel 5 anhand eines Beispiels aus der Praxis aufgezeigt.

ð Die QFD-Phasen II bis V sind in Kapitel 6 mit den erforderlichen Matrizen erklärt.

ð Praktische Beispiele (LED, Kamera, Dienstleistung und Gehstock mit GPS) sind in Kapitel 7 dokumentiert.

ð Wie QFD die fachübergreifende Zusammenarbeit im Entwicklungsprozess unterstützt, und welche Anforderungen an QFD Teams gestellt werden, beschreibt Kapitel 8.

ð Einen zusätzlichen Impuls erhielt QFD in den letzten Jahren durch die Normenrevision der ISO 9000. Die Norm sieht dabei die Erfüllung der Kundenforderungen mit Hilfe eines systematisierten Organisationsablaufs als ein zentrales Element der Weiterentwicklung der Unternehmen hin zu TQM vor. Wie sich QFD in den Produktentwicklungsprozess nach DIN EN ISO 9001 integrieren lässt erfahren Sie in Kapitel 9.

ð Wie die gezielte Nutzung von Synergien zwischen den unterschiedlichen Methoden (DFMA, FMEA, TRIZ, Bewertungsverfahren wie Pugh, AHP, u.a.) zu Innovationen führen kann, wird in Kapitel 10 und 11 gezeigt.

Durch ein integriertes und vernetztes Methodenkonzept kann die Wirksamkeit von QFD gesteigert werden. QFD kann dabei als Leitplanungssystem gesehen werden, das Informationen für andere Verfahren liefert.

- Um bei neuen Produkten eine Optimierung der Erfolgsfaktoren Qualität, Zeit und Kosten zu erreichen, ist ein Kostenmanagement über alle Bereiche hinweg erforderlich. Wie Sie ein erfolgreiches Kostenmanagement (Zielkosten, Target Costing) betreiben können, erfahren Sie in Kapitel 12.
- Kapitel 13 zeigt Ihnen, wie und wo Sie sich über QFD informieren und weiterbilden können.

Das vorliegende Buch enthält weder komplizierte mathematische Formeln noch wissenschaftliche Abhandlungen, sondern soll den Leser befähigen, QFD im eigenen Unternehmen einzuführen und anzuwenden.

Der ausführliche Teil zur Informationsbeschaffung gibt dem Leser Hinweise für das Vorgehen beim Erfassen der 'Stimme des Kunden'.

Checklisten und die Downloadmöglichkeit der Arbeitsblätter mit den erforderlichen Matrizen erleichtern den Einsatz im Unternehmen. Nach dem Lesen des Buches und der schrittweisen Anwendung werden Sie erkennen, dass QFD ein nützliches Werkzeug ist zur

- Verkürzung der Entwicklungszeiten,
- zur besseren Kundenorientierung und
- zur verbesserten Kommunikation im Unternehmen durch das Zusammenwirken aller am Prozess beteiligten Mitarbeiter aus Marketing, Entwicklung, Produktion, Einkauf, Vertrieb und Service.

Mit meinem Buch möchte ich den Blick wieder auf die Kunden- und die Wertorientierung lenken. Das Ziel kundenwertorientierter Unternehmenssteuerung ist die langfristige Wertsteigerung des bestehenden Kundenstamms. Nur wer den Fokus verstärkt auf seine Kunden und deren Zukunftspotenzial legt, wird im Konkurrenzkampf bestehen und Schrittmacher des Wettbewerbs werden. Mit qualitativ hochwertigen und fehlerfreien Produkten wird dies gelingen, dann wird es möglich, dass Unternehmen zum Wohle ihrer Mitarbeiter Gewinne erwirtschaften.

QFD ist ein nützliches Werkzeug und ein 'Instrument' auf dem Weg zur Marktführerschaft.

Das vorliegende Buch will eine für den Erfolg sehr entscheidende ganzheitliche Perspektive vermitteln – mit dem Anspruch, alle typischerweise am Produktentwicklungsprozess Beteiligte in ihrer praktischen Arbeit zu unterstützen.

Ich hoffe und wünsche, dass mein Buch Sie inspiriert, Ihren Kunden in den Mittelpunkt aller geschäftlichen Aktivitäten zu stellen. Er wird es Ihnen durch seine Treue und Loyalität danken.

Jutta Saatweber,

Bad Homburg, im September 2011

Download and Read Online Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln Jutta Saatweber #L1HSMJ759K3

Lesen Sie Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber für online ebook Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber Bücher online zu lesen. Online Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber ebook PDF herunterladen Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber Doc Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber Mobipocket Kundenorientierung durch Quality Function Deployment: Produkte und Dienstleistungen mit QFD systematisch entwickeln von Jutta Saatweber EPub