



Bau mir ein Haus aus Qualität – QFD

Im allgemeinen wird man bei der Suche in Fachliteratur oder Internet beim Stichwort Quality Function Deployment (QFD) von einer wuchtigen Tabelle erschlagen, die aufgrund ihrer Form auch den Namen „House of Quality (HoQ)“ trägt. QFD ist allerdings mehr als das Ausfüllen von vielen umfangreichen Tabellen.

QFD war Thema der QM-Sprechstunde vom 28. Mai 2013.

© tqm.com

Wer redet mit dem Kunden?

Die übliche Kontaktbasis zwischen Kunde und Lieferant besteht zwischen Einkäufer einerseits und Verkäufer andererseits. Beide agieren aufgrund von den jeweils internen Angaben. Wenn es nun darum geht, Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, sind sie lediglich Vermittler von Informationen. Eigentlich ist es sinnvoll zwei andere Parteien zusammenzubringen, die sich eigentlich selten treffen.

Entwickler trifft Anwender

Produktentwickler sind diejenigen, die die Anforderungen der Kunden umsetzen müssen. Bei einem QFD-Projekt trifft der Entwickler sogar auf den Anwender beim Kunden (z.B. den Benutzer von Werkzeug). Es geht darum, dass der Entwickler die Gelegenheit bekommt, nicht nur die geäußerten Wünsche zu erfassen, sondern den Anwender auch beim Einsatz des Produktes zu beobachten und befragen zu können. Auf diese Weise entstehen kundenorientierte Verbesserungen.

Der leichte Akkuschauber

Kunden geben als Entscheidungskriterium für einen Akkuschauber das Gewicht an. Wenn Sie nun Akkuschauber von verschiedenen Herstellern betrachten, können Sie sich an der Gewichtsangabe orientieren und entscheiden (das würde wahrscheinlich der Einkäufer machen). Bei einem QFD-Projekt werden Anwender gebeten, aus einer Reihe von Akkuschaubern den leichtesten zu benennen. Der Akkuschauber, der auf der Waage der leichteste ist, ist dabei noch lange nicht der Gewinner. Für den Anwender ist das gefühlte Gewicht ausschlaggebend, denn er muss das Gerät einen ganzen Tag lang bedienen. Da ist die Gewichtslagerung innerhalb des Gerätes ausschlaggebend.

Produkte sollen besser werden

Das werden nur wenige Anwender so exakt benennen können. Für die Herstellerfirma ist aber genau diese Erkenntnis relevant. Sie kann ihr Produkt anpassen und anwenderfreundlich gestalten. Bei der Verbesserung geht es primär nicht um technische Neuerung, sondern um ein kundenorientiertes Produkt.

Die Konkurrenz schläft nicht – wir auch nicht

Bestandteil des QFD ist ein Benchmarking. Dabei werden Produkte des Wettbewerbs ebenfalls untersucht, inwieweit sie den ermittelten Kundenanforderungen gerecht werden. Es erfolgt also ein Vergleich zwischen dem eigenen Produkt und dem Fremdprodukt. So kann sich der Hersteller auf dem Markt positionieren, indem er Produktfinessen anbietet, die der Kunde haben will, und vom Wettbewerb nicht abgedeckt werden.

Das House of Quality

QFD durchzuführen erfordert Aufwand. Bei Produkt-Neuentwicklungen ist es von der Konzeption bis zur Anwendung ein langer Weg. Bei der Produktverbesserung wie im genannten Beispiel wird ebenfalls Aufwand entstehen (Simulationen und Einsatz von Testpersonen sind auch denkbar). In der Dienstleistung können Sie QFD ebenfalls anwenden, wenn Ihnen entsprechend viele Kunden oder Testpersonen Auskunft zu ihren Anforderungen und Erwartungen geben.

Und die Matrizen?

Die Matrizen des House of Quality „übersetzen“ die Anforderungen des Kunden in die Sprache der Entwickler.