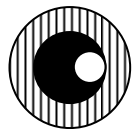


# **Quality Function Deployment**

Die Stimme des Kunden in Entwicklung, Produktion und Zulieferung  
- QFD-Schulungsunterlage -

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • Fax 089-36 10 23-20 • [mail@tcw.de](mailto:mail@tcw.de) • [www.tcw.de](http://www.tcw.de) • [www.management-literatur.com](http://www.management-literatur.com)

Horst Wildemann

## **Quality Function Deployment**

Die Stimme des Kunden in Entwicklung, Produktion und Zulieferung  
- QFD-Schulungsunterlage -

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG  
18. Auflage 2012

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;  
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

### **Wildemann, Horst**

Quality Function Deployment  
Die Stimme des Kunden in Entwicklung, Produktion und Zulieferung  
- QFD-Schulungsunterlage -

ISBN 978-3-929918-51-9

TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG • Leopoldstr. 145 • 80804 München  
Tel. 089-36 05 23-0 • Fax 089-36 10 23-20  
[mail@tcw.de](mailto:mail@tcw.de) • [www.tcw.de](http://www.tcw.de) • [www.management-literatur.com](http://www.management-literatur.com)

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

# Präambel (I)

---

Der nachhaltige Wandel vom Verkäufermarkt zum Käufermarkt betont die Bedeutung des Kunden für den Erfolg der Unternehmung. Dies erfordert die Entwicklung solcher Produkte und Prozesse, die durch den Kundennutzen ein direktes Differenzierungspotenzial zum Mitwettbewerber bieten. Daneben wird durch schrumpfende Gewinnmargen und starken Imitationsdruck von „Billiganbietern“ in vielen Branchen der kommerzielle Erfolg von Entwicklungen zur existenziellen Frage. Dies drückt sich in der Effektivität aus und wird zu einem wesentlichen Selektionskriterium. Ein Ansatz diese Lücken zu schließen ist die Methodik des Quality Funktion Deployment (QFD).

Die Methode des QFD ist eine bereichsübergreifende Planungsmethode, deren Hauptziel die konsequente Übertragung von Kundenforderungen in Entwurfsforderungen von Produkten und Prozessen ist. Sie versucht damit quasi eine Übersetzung der expliziten und impliziten Kundenforderungen in entwicklungstechnische Beschreibungsgrößen von Produkt- und Prozessmerkmalen.

# Präambel (II)

---

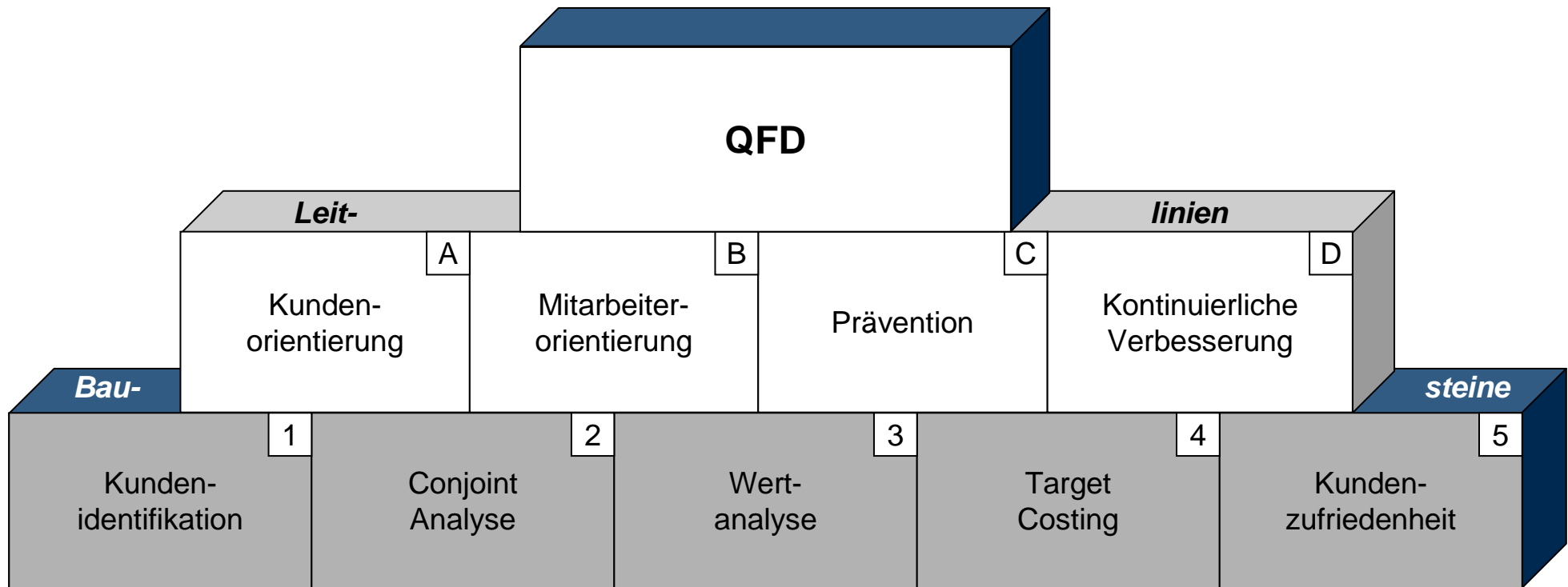
Dieser Leitfaden zeigt, wie Kundenwünsche herauszufinden und aktiv in allen Unternehmensbereichen umzusetzen sind. Die „Stimme des Kunden“ muss in Entwicklung, Beschaffung, Produktion, Logistik und Vertrieb verankert werden. Mit der Methodik des QFD wird ein mehrstufiger Planungsprozess für Produkt- und Prozessmerkmale initiiert. Dies führt zu Reduzierung der Komplexität, der Vermeidung von Änderungen auf Grund ausgereifter Produkte und somit auch zu Zeit- und Kostenvorteilen in der Abwicklung von Entwicklungsprojekten.

# Inhaltsverzeichnis

---

		Seite	
1	Ausgangssituation	1	
2	Leitlinien des QFD	11	
3	Bausteine des QFD	24	
4	QFD - Methodik	86	
5	QFD - Fallstudien	QFD im Hardwarebereich	123
		QFD im Softwarebereich	168
		QFD im Servicebereich	182
		QFD im Ausbildungsbereich	187
6	QFD - Arbeitsunterlagen	193	
7	Literaturverzeichnis	209	

# Die Bausteine des QFD ...



➡ ... dienen als Instrumente zur Erreichung der Leitlinien.