

Marktanforderungen erfassen und Pflichtenheft erstellen – ein Beispiel für QFD in der Produktentwicklung

Hintergrund: Der Kunde entwickelt, fertigt und vertreibt hochwertige Anlagen und Maschinen u.a. für die Großgastronomie weltweit. Für eine neue Produktgeneration hatte der Vertrieb ein aus Konstruktionssicht noch unvollständiges, ergänzungsbedürftiges Lastenheft bzw. Forderungskatalog erstellt.

Zielsetzung

Ziel in diesem Projekt war, ein belastbares, vollständiges Pflichtenheft gemeinsam mit Vertrieb, Produktmarketing, Entwicklung, Fertigung und Service zu erarbeiten.

Kunde: mittelständiges Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus

Branche: Maschinenbau, Elektrotechnik, Stahlverarbeitung

Aufgabenstellung: Pflichtenheft für neue, global zu vermarktende Produktlinie erarbeiten

Vorgehensweise

1. Zusammenstellen eines bereichsübergreifenden Teams
2. Einführung in die QFD-Methode
3. Marktanalyse u.a. mit Markttrends, Zielgruppen, Kundenwünsche
4. Produkt- / Wettbewerbsvergleich u.a. mit Stärken-Schwächen-Kundennutzen
5. Ergänzung / Überarbeitung des Forderungskatalogs, Lastenhefts
6. Erarbeitung Pflichtenheft u.a. mit Muss- , Kann- , Begeisterungsmerkmalen
7. Ideen- / Konzeptentwicklung

8. Definition von Massnahmen

9. Review / Lessons Learned

Ergebnis

- Übereinstimmung unter den Teilnehmern bzgl. Marktsegmentierung und entsprechendem Anforderungsprofil / Lastenheft für die jeweilige Produktvariante
- Vollständige Pflichtenhefte für 2 Marktsegmente bzw. Produktvarianten
- Frühes, gemeinsames Verständnis über Marktpreise, Zielkosten, Machbarkeit und Termine
- z.T. überraschende Erkenntnisse über Wettbewerber-Aktivitäten und Stärken

Fazit

Dieses Projekt ist ein sehr schönes Beispiel für die Vorteile und Stärken der QFD-Methodik. Die zu Beginn deutlich erkennbaren Differenzen und Meinungsunterschiede zwischen Markt und Technik wichen mit Fortschritt des Projekts einem gegenseitigen Verständnis für die jeweiligen Aufgaben und Forderungen.

Eine Aussage aus dem Feedback sei hier stellvertretend genannt: „So schnell, so konstruktiv und so vollständig haben wir noch nie ein Pflichtenheft erarbeitet“.

Kontakt

tercero consult Dr. Oliver Wagner

Mooser Str. 67, D-77839 Lichtenau

Tel. +49 (7227) 994480

info@tercero-consult.de

<http://www.tercero-consult.de>