

QFD-МЕТОД

The image features a solid blue background with a gradient from light to dark. In the center, the text 'QFD-МЕТОД' is written in a bold, white, sans-serif font. To the right of the text, there are several thin, white, parallel lines that originate from the bottom right and extend towards the top right, creating a sense of motion or a modern design element.

QFD (Quality Function Deployment) - технология развертывания функций качества

- QFD является гибким методом принятия решений, использующимся в разработке товаров или услуг
- По мнению создателей, QFD может помочь организации сосредоточить внимание на важнейших характеристиках новых или существующих товаров или услуг с точки зрения отдельного клиента, сегмента рынка, компании, или технологии развития
- Результатами применения методики являются понятные схемы и матрицы, которые могут быть повторно использованы для будущих товаров либо услуг.
- QFD один из инструментов «бережливого производства»*

*концепция управления производственным предприятием, основанная на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь

Сущность метода

- QFD трансформирует потребности клиентов (т.н. «голос клиента», VOC) в инженерные характеристики продукции, расставляет приоритеты для каждого продукта / услуги и одновременно определяет задачи в области развития продукции или услуги
- Основная идея технологии QFD заключается в понимании того, что между потребительскими свойствами ("фактическими показателями качества") и установленными в стандартах параметрами продукта ("вспомогательными показателями качества") существует большое различие
- Вспомогательные показатели качества важны для производителя, но не всегда существенны для потребителя. Идеальным случаем был бы такой, когда производитель мог проконтролировать качество продукции непосредственно по фактическим показателям, но это, как правило, невозможно, поэтому он пользуется вспомогательными показателями
- Технология QFD - это последовательность действий производителя по преобразованию фактических показателей качества изделия в технические требования к продукции, процессам и оборудованию

- Основа QFD — построение фигурной матрицы «Дом качества», в рамках которой фиксируется информация о качестве продукта и принимаемых решениях.



Матрица «дом качества»

- Центральная часть дома — это таблица, столбцы которой соответствуют техническим характеристикам, а строки потребительским. В клетках отмечается уровень зависимости, если она есть. Крышу дома представляют сведения о корреляции между техническими характеристиками
- Левое крыло — столбец приоритетов пользовательских характеристик. Правое крыло — таблица рейтингов потребительских характеристик (с точки зрения пользовательского восприятия) для существующих на рынке подобных продуктов
- Подвал дома содержит результаты анализа технических характеристик конкурирующих продуктов, результаты выработки стратегии изменения технических характеристик своего продукта (планируемые показатели для первоначальной разработки), оценки абсолютной и относительной важности

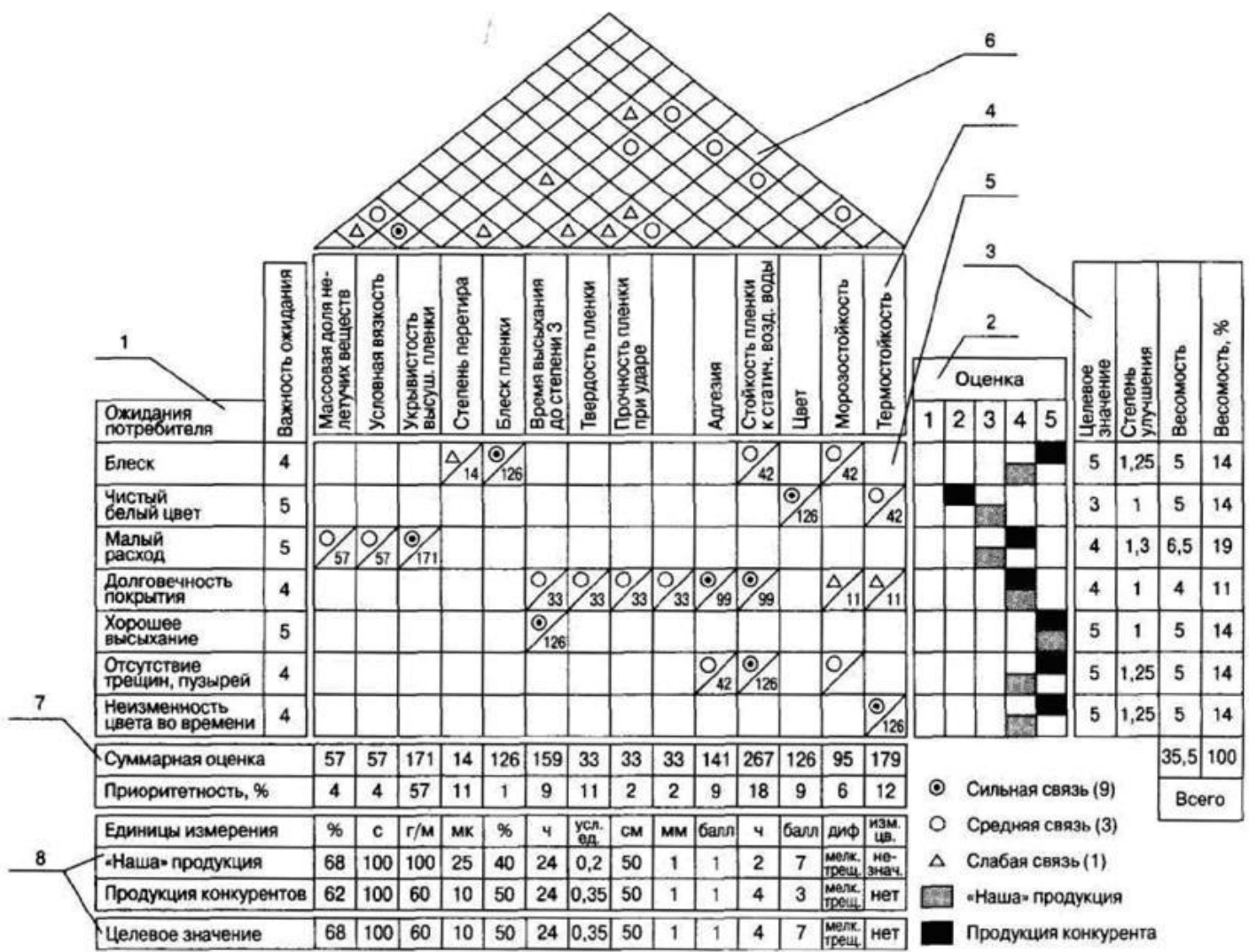
Рейтинг продукта

Предпосылками QFD являются маркетинговые исследования, определяющие, что хочет пользователь, насколько важны те или иные качества (левое крыло, шаги 1 и 2), а также, как решают подобные проблемы другие поставщики (правое крыло, шаг 3). Каждому продукту, включая свой текущий, наших конкурентов, свой перспективный по каждому требованию присваивается рейтинг. Рейтинг для перспективного продукта выбирается из следующих соображений

- Если требование имеет высокий приоритет, и в текущем продукте оно ниже, чем в конкурирующих, необходимо поставить цель добиться, уровня лидирующих на рынке продуктов
- Если требование имеет высокий приоритет и текущий продукт лидер на рынке в этом отношении, то, по крайней мере, сохранить уровень
- Если требование имеет низкий приоритет, возможно сохранение или даже уменьшение текущего уровня

-
- после определения набора технических характеристик, заполняется центральная часть дома — определяются зависимости между потребительскими и техническими характеристиками
 - анализируется уровень реализации в конкурирующих продуктах
 - после анализа взаимной корреляции технических характеристик, исходя из полученных сведений, формируются целевые показатели для разрабатываемого продукт
 - для сопоставления значимости технических характеристик, формируется общая значимость, как сумма, в которой каждой непустой клетке в столбце матрицы зависимостей сопоставляется произведение приоритета соответствующего пользовательского показателя на уровень зависимости

-
- QFD позволяет в компактной форме представить данные о разнообразных характеристиках продукта, а также отследить их влияние на принимаемые технические решения
 - В развернутом виде QFD включает четыре фазы, и на каждой из них строится свой дом качества
 - После преобразования потребительских характеристик в технические, последние преобразуются в характеристики компонентов, и далее: в характеристики процессов, а затем в характеристики контроля продукта



«Дом качества», разработанный при планировании улучшения качества эмали ПФ-115 белого цвета (этап выработки технических условий).

