

Создание сервиса с гарантированным качеством

Исследования показывают, что от 40% до 90% (в зависимости от отрасли) новых продуктов терпят крах в течение первых 1,5 лет после запуска

При этом в каждой отрасли наблюдается существенный разрыв между показателями лидеров и средней величиной

Что значит «терпят крах»?

- Не достигают финансового результата (возврата инвестиций).

Почему не хватает денег?

- Их не приносит потребитель (единственный источник денег в компании).

Почему потребитель не платит?

- Не получает адекватного решения проблем (удовлетворения потребностей)

Что удовлетворяет потребности?

- Потребительское качество!

Основная проблема - разрыв между потребительским
производственным качеством

Потребительское качество это набор атрибутов продукта,
той или иной степени удовлетворяющий
набор потребностей

Производственное качество это набор характеристик продукта и
производственных стандартов

**Потребитель не обязан говорить на языке производства,
ему нужен переводчик!**

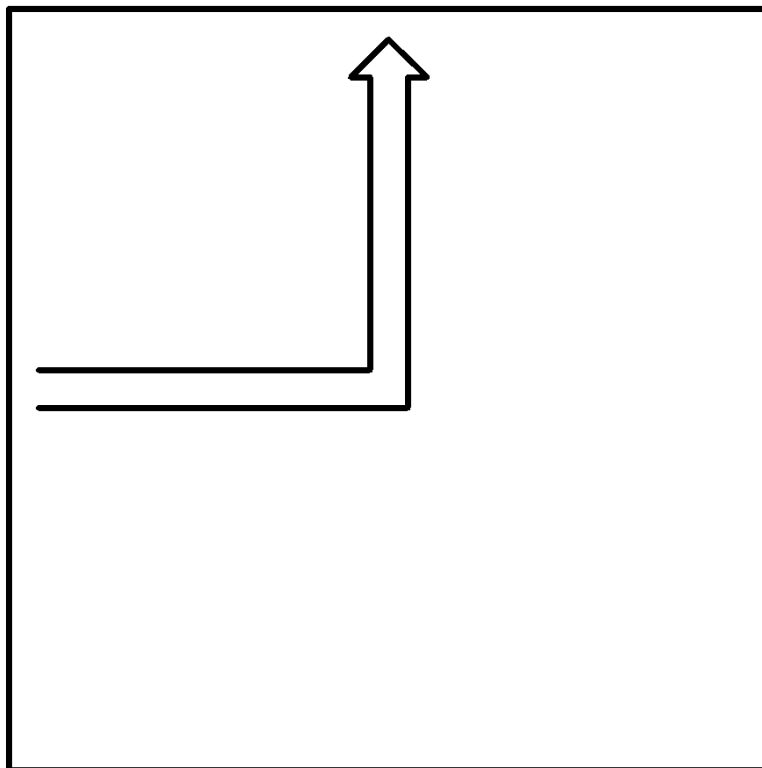
品質機能展開

[*Hin-Shitsu Ki-No Ten-Kai*]

- методология транслирования потребностей потребителя в стандарты качества

ВОЗМОЖНОСТИ

ЖЕЛАЗЕЖ



Инструментарий QFD позволяет:

- Понять потребителя лучше, чем он сам.
Дать ему именно тот продукт, который ему нужен и за который он готов платить.
- Обеспечить единое понимание потребностей.
Наладить продуктивную групповую работу и взаимодействие между подразделениями компании.
- Сократить сроки разработки и вывода нового продукта на рынок.
- Правильно распределить ресурсы.
- Кардинально снизить издержки на создание и последующие доработки продукта.
- Создать удобный реально работающий инструмент управления корпоративными знаниями.
Снизить зависимость от человеческого фактора.
- Получить наглядный материал для привлечения инвестиций в проект (бенчмаркинг)