

MARKETING: QUALITY-FUNCTION-DEVELOPMENT (QFD) IM SERVICE (SCHEMA-MATRIX)

QFD ermöglicht in einer konzeptionellen Darstellung einen Überblick über die Wirkungszusammenhänge zwischen Serviceeigenschaften und korrespondierenden Kundeninteressen und Unternehmenszielen.

		Priorität	Serviceinstrumente				
			Anwendungs- technik	Pilot- anlage	Hotline	Schulun- gen	24-h-KD
Kundenanforderungen	Betriebssicherheit der Anlagen						
	Produktverfügbarkeit						
	Qualifikation der eigenen Mitarbeiter						
	Wirtschaftlichkeit der Anlagen						
Unternehmensziele	Wettbewerbsdifferenzierung						
	Kundenloyalität						
	Gewinnung neuer Kunden						
	Aufbau von Markteintrittsbarrieren						

Potential zur Realisierung des genannten Ziels: +++ = hoch, + = vorhanden, - = gering, -- = fast nicht