

**Daniela Götz**

# Relevanz von Quality Function Deployment auf Serviceinnovationen

**Diplomarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



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

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

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

### **Impressum:**

Copyright © 2009 GRIN Verlag  
ISBN: 9783656365600

### **Dieses Buch bei GRIN:**

<https://www.grin.com/document/207673>

**Daniela Götz**

# **Relevanz von Quality Function Deployment auf Serviceinnovationen**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite [www.grin.com](http://www.grin.com) ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

### **Besuchen Sie uns im Internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)

# **Relevanz von Quality Function Deployment auf Serviceinnovationen**

Diplomarbeit zur Erlangung des Grades  
einer Diplomkauffrau an der Wirtschaftswissenschaftlichen  
Fakultät der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt

Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre  
und Dienstleistungsmanagement

Eingereicht von:  
Daniela Maria Götz

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>II</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>V</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>VI</b>
<b>Symbolverzeichnis.....</b>	<b>IX</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1. Problemstellung und Zielsetzung .....	1
1.2. Gang der Untersuchung.....	2
<b>2. Grundlagen zu Serviceinnovationen .....</b>	<b>4</b>
2.1. Definitiorische Grundlagen .....	4
2.1.1. Begriff der Dienstleistung .....	4
2.1.2. Begriff der Innovation .....	6
2.1.3. Begriff der Serviceinnovation .....	8
2.2. Wachsende Bedeutung von Dienstleistungsneuheiten .....	9
2.3. Indikatoren des Erfolges einer Serviceinnovation.....	11
2.4. Grundzüge des Dienstleistungsinnovationsmanagements.....	12
2.4.1. Relevanz der Standardisierung des Innovationsmanagements im Servicebereich. 12	
2.4.2. Aufgabengebiete des Dienstleistungsinnovationsmanagements .....	14
2.4.3. Unterschiedliche Serviceinnovationsprozesse.....	17
<b>3. Grundlagen des Quality Function Deployments.....</b>	<b>20</b>
3.1. Ursprung und Begriff des Quality Function Deployments .....	20
3.2. Ziele von Quality Function Deployment.....	22
3.3. Quality Function Deployment als BauJ.S. des Total Quality Management.....	23
3.4. Grundzüge des Quality Function Deployment Prozesses .....	24
3.4.1. Verschiedene Quality Function Deployment Ansätze .....	24
3.4.2. „House of Quality“ .....	25
3.4.3. Verschiedenen Phasen des Service-QFD-Prozesses .....	27
3.5. Stärken und Schwächen von Quality Function Deployment.....	28

<b>4. Besonderheiten und Herausforderungen von Serviceinnovationen.....</b>	<b>30</b>
4.1. Erläuterung der Hauptmerkmale von Dienstleistungen: Intangibilität und Kundenbeteiligung.....	30
4.2. Besonderheiten von Services im Allgemeinen und Implikationen für die Dienstleistungsentwicklung.....	31
4.2.1. Eigenheiten und Implikationen von Dienstleistungen aufgrund der Intangibilität	31
4.2.2. Eigenheiten und Implikationen von Dienstleistungen aufgrund der Kundenbeteiligung.....	33
4.3. Besonderheiten von Serviceinnovationen im Speziellen und Implikationen für das Dienstleistungsentwicklungsmanagement.....	35
4.3.1. Eigenheiten und Implikationen von Dienstleistungsinnovationen aufgrund der Intangibilität.....	35
4.3.2. Eigenheiten und Implikationen von Dienstleistungsinnovationen aufgrund der Kundenbeteiligung.....	37
<b>5. Relevanz von Quality Function Deployment für das Lösen der Herausforderungen von Serviceinnovationen .....</b>	<b>40</b>
5.1. Eignung von Quality Function Deployment zur Bewältigung allgemeiner Herausforderungen von Dienstleistungen.....	40
5.1.1. Bedeutung der Integration des Kunden in den Serviceinnovationsprozess und Möglichkeiten von Quality Function Deployment für die Umsetzung dieser Integration .....	40
5.1.2. Möglichkeiten von Quality Function Deployment für das Lösen der weiteren Herausforderungen von Dienstleistungen.....	43
5.2. Eignung von Quality Function Deployment zur Bewältigung spezieller Herausforderungen von Dienstleistungsinnovationen .....	44
5.2.1. Möglichkeiten von Quality Function Deployment für das Lösen der Herausforderungen von Serviceinnovationen aufgrund der Intangibilität.....	44
5.2.2. Möglichkeiten von Quality Function Deployment für das Lösen der Herausforderungen von Serviceinnovationen aufgrund der Kundenbeteiligung...	47

<b>6. Entwicklung eines eigenen Serviceinnovationsmanagementkonzepts .....</b>	<b>50</b>
6.1. Implementierung von Quality Function Deployment in den Dienstleistungsinnovationsprozesses .....	50
6.1.1. Zielgruppendefinition als erste Serviceinnovationsprozessphase .....	52
6.1.2. Informationsbeschaffung als zweite Serviceinnovationsprozessphase .....	53
6.1.3. Übersetzung in Dienstleistungsmerkmale als dritte Serviceinnovationsprozessphase .....	54
6.1.4. Kreativer Prozess als vierte Serviceinnovationsprozessphase .....	59
6.1.5. Ideenbewertung & -auswahl als fünfte Serviceinnovationsprozessphase .....	60
6.1.6. Ergebnisplanung als sechste Serviceinnovationsprozessphase .....	61
6.1.7. Prozessplanung als siebte Serviceinnovationsprozessphase .....	62
6.1.8. Potenzialplanung als achte Serviceinnovationsprozessphase.....	63
6.1.9. Begleitende Testphasen des Serviceinnovationsprozesses.....	64
6.2. Weitere Faktoren des Dienstleistungsinnovationsmanagements .....	66
6.3. Grenzen und Implikationen bei der Anwendung von Quality Function Deployment innerhalb des Serviceinnovationsmanagements .....	74
<b>7. Schlussbetrachtung .....</b>	<b>75</b>
<b>Anhangsverzeichnis.....</b>	<b>X</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>XI</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>XIX</b>
<b>Verzeichnis der Expertengespräche.....</b>	<b>XXXIX</b>

## Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: Aufbau der Arbeit.....	4
Abb. 2: Innovationsvoraussetzungen .....	13
Abb. 3: Aufgabenbereiche und Problemfelder des Serviceinnovationsmanagements.....	15
Abb. 4: Aufgabengebiete des Innovationsmanagements .....	16
Abb. 5: „Stage-Gate“-Prozess der zweiten Generation für Services.....	17
Abb. 6: Vorgehensmodell zur Dienstleistungsentwicklung nach Zangemeister.....	19
Abb. 7: Begriffserklärung der japanischen Version von QFD .....	21
Abb. 8: Ziele von Quality Function Deployment.....	22
Abb. 9: Säulen des Total Quality Management .....	23
Abb. 10: Exemplarische Darstellung des QFD-Hauses der Phase I.....	25
Abb. 11: Service-QFD-Modell.....	27
Abb. 12: Anforderungen an das Service Engineering aufgrund der allgemeinen Merkmale von Dienstleistungen .....	35
Abb. 13: Spezielle Herausforderungen von Serviceinnovationen und Implikationen für das ..	39
Abb. 14: Herausforderungen von Serviceinnovationen und deren Bewältigung durch QFD..	50
Abb. 15: Selbst entwickelter Dienstleistungsinnovationsprozess .....	51
Abb. 16: Baumdiagramm als Vorbereitung für das erste „House of Quality“ .....	56
Abb. 17: Erstes „House of Quality“ .....	58
Abb. 18: Selbst entwickeltes Dienstleistungsinnovationsmanagementkonzept.....	66
Abb. 19: Anforderungen Serviceinnovationen und Bewältigung dieser das entwickelte Dienstleistungs-innovationsmanagementkonzept .....	73

## Abkürzungsverzeichnis

Abb.	=	Abbildung
AK	=	A.K.
Anh.	=	Anhang
Anm.	=	Anmerkung
ASI	=	American Supplier Institut
Aufl.	=	Auflage
Bd.	=	Band
B.Sc.	=	Bachelor of Science
bzw.	=	beziehungsweise
B2B	=	Business-to-Business
ca.	=	circa
CLIC	=	Center for Leading Innovation & Cooperation
d.	=	des
DBW	=	Die Betriebswirtschaft
DG	=	Daniela Götz
DGQ	=	Deutsche Gesellschaft für Qualität
DIHK	=	Deutsche Industrie- und Handelskammer
DIN	=	Deutsches Institut für Normung
Dip.	=	Diplom
DL	=	Dienstleistung
DPD	=	Deutscher Paketdienst
EBN	=	Entwicklungsbegleitende Normung
EW	=	E.W.
ERIM	=	Erasmus Research Institute of Management
etc.	=	und so weiter
et al.	=	und andere
EU	=	Europäische Union
EUR	=	Euro
f.	=	folgende (Seite)
ff.	=	fortfolgende (Seiten)
FhG	=	Fraunhofer Gesellschaft

FMEA	=	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse
ggf.	=	gegebenenfalls
Hrsg.	=	Herausgeber
HoQ	=	House of Quality
IAO	=	Institut für Absatzwirtschaft und Organisation
IBM	=	International Business Machines
i.d.R.	=	in der Regel
IKB	=	Deutsche Industriebank AG
insbes.	=	insbesondere
io	=	industrielle Organisation
i.S.v.	=	im Sinne von
IT	=	Informationstechnologie
IuK	=	Information und Kommunikation
Jg.	=	Jahrgang
JS	=	J.S.
Kap.	=	Kapitel
Kd.	=	Kunde
Kfm.	=	Kaufmann
Kfr.	=	Kauffrau
Kfz	=	Kraftfahrzeug
KISA	=	Knowledges Intensive Services Activities
LA	=	L.A.
lt.	=	laut
MA	=	Mitarbeiter
max.	=	maximal
MD	=	M.D.
M.I.B.	=	Master of International Business
min.	=	mindestens
Mio.	=	Millionen
Mrd.	=	Milliarden
M.Sc.	=	Master of Science
NIST	=	National Institute for Standards and Technology
Nr.	=	Nummer
o.J.	=	ohne Jahr

o.Nr.	=	ohne Nummer
PDMA	=	Product Development Management Association
QFD	=	Quality Function Deployment
S.	=	Seite
s.	=	siehe
SAP	=	Systemanalyse und Programmentwicklung
SE	=	S.E.
sog.	=	sogenannt
Sp.	=	Spalte
SS	=	S.S.
SSME	=	Services sciences, management and engineering
TN	=	Teilnehmer(in)
TQM	=	Total Quality Management
u.a.	=	und andere
u.ä.	=	und Ähnlichem
URL	=	Uniform Resource Locator
USA	=	Vereinigte Amerikanische Staaten
USP	=	Unique Selling Proposition
usw.	=	und so weiter
u.U.	=	unter Umständen
v.a.	=	vor allem
VDI	=	Verein deutscher Ingenieure
Verf.	=	Verfasser
vgl.	=	vergleiche
z.B.	=	zum Beispiel
zit.	=	zitiert nach