

Pascal Dach

Herausforderungen und Berücksichtigung von Kundenanforderungen bei der Herstellung komplexer Produkte und deren finaler Prüfung

Versuch der Erstellung einer Checkliste am Beispiel der Hartman-exact KG

Bachelorarbeit

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 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 © 2017 GRIN Verlag
ISBN: 9783668864306

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/447317>

Pascal Dach

Herausforderungen und Berücksichtigung von Kundenanforderungen bei der Herstellung komplexer Produkte und deren finaler Prüfung

Versuch der Erstellung einer Checkliste am Beispiel der Hartman-exact KG

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 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

BACHELORARBEIT

ERSTELLUNG EINER CHECKLISTE MIT HANDLUNGSEMPFEHLUNG ZUR EINBINDUNG VON KUNDENANFORDERUNGEN BEI DER END OF LINE PRÜFUNG MIT DEM ZIEL DER KOSTEN- UND AUFWANDSOPTIMIERUNG AM BEISPIEL "HARTMANN- EXACT KG"

IM RAHMEN DES PROJEKT-KOMPETENZ-STUDIUMS

*ZUM BACHELOR OF ARTS IN BUSINESS ADMINISTRATION MIT
SCHWERPUNKT QUALITÄTSMANAGEMENT*

Autor:

Pascal Dach

Jahrgang 2014 - 2017

Bachelor of Arts in Business Administration mit Schwerpunkt Qualitätsmanagement

Jahrgang 2014 - 2017

ERSTELLUNG EINER CHECKLISTE MIT
HANDLUNGSEMPFEHLUNG ZUR EINBINDUNG VON
KUNDENANFORDERUNGEN BEI DER END OF LINE
PRÜFUNG MIT DEM ZIEL DER KOSTEN- UND
AUFWANDSOPTIMIERUNG AM BEISPIEL "HARTMANN-
EXACT KG"

Autor:

Pascal Dach

Jahrgang 2014 - 2017

Zeitraum der Bearbeitung:

01.04.2017 – 26.07.2017

INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis.....	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Einleitung	1
1.1 Vorstellung der Hartmann-exact KG	1
1.2 Problemstellung	1
1.3 Zielstellung	2
1.4 Aufbau und inhaltliche Abgrenzung	3
2 KMU	5
2.1 Definition von kleinen und mittleren Unternehmen	5
3 Kundenverhalten	8
3.1 Kundenzufriedenheit, ihre Weiterentwicklung und Erwartungen der Kunden ..	8
3.2 Priorisierung von Kundenanforderungen	13
3.3 Ermittlung von Kundenanforderungen	18
4 Nutzen von Kundenanforderung	21
4.1 Einbindung von Kundenanforderungen bei der Firma Hartmann-exact KG...	21
4.2 Kundenbeteiligung	27
5 Überprüfung der produktspezifischen Kundenanforderungen.....	29
5.1 End of Line-Prüfung	29
5.2 Entstehungsprozess zur Auslegung der End of Line-Prüfung bei der Hartmann-exact KG	31
5.3 Prüfungsarten bei Produkten der Hartmann-exact KG an der End of Line	34
6 Kosten- und Aufwandsoptimierung	36
6.1 Senkung der Kosten durch Erfüllung von Kundenanforderungen.....	36
6.2 Senkung des Aufwands durch gute Planung	42
7 Checkliste mit Handlungsempfehlung zur Einbindung von Kundenanforderungen	46
7.1 Ermittlung der einzelnen Punkte auf der Checkliste	47

7.1.1	Auswahl von allgemeinen Fragen und Kundenanforderungen	47
7.1.2	Einbindung des Kunden bei der Erstellung der EOL	48
7.1.3	Auswahl der Prüfungsarten.....	50
7.1.4	Priorisierung der Kundenanforderungen.....	51
7.2	Aufbau und Darstellung der Checkliste.....	56
8	Nutzwertanalyse.....	69
8.1	Ermittlung der Gewichtung- und Bewertungszahlen	70
8.2	Ermittlung des Nutzens	70
8.3	Skala der Zielerfüllungsfaktoren.....	73
8.4	Handlungsempfehlung	73
8.5	Anwendung der Checkliste anhand eines bereits vorhandenen Projekts der Hartmann-exact KG	78
8.6	Anwendbarkeit der Checkliste mit Handlungsempfehlung zur Aufwands- und Kostenoptimierung bei anderen Unternehmen	89
9	Fazit und Ausblick	90
10	Literaturverzeichnis	93
11	Anhang	96

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Mitarbeiteranzahl Hartmann-exact KG	6
Abbildung 2: Sales Performance Hartmann-exact KG	6
Abbildung 3: Kundenzufriedenheit	11
Abbildung 4: Kano-Model	14
Abbildung 5: Erfüllung von Kundenanforderungen	20
Abbildung 6: Prozesse Fa. Hartmann-exact KG	21
Abbildung 7: Produkt- und Prozessentwicklungsphase	22
Abbildung 8: Projekt vorbereiten	23
Abbildung 9: Pflichtenheft freigeben	23
Abbildung 10: Prozesse definieren	25
Abbildung 11: Technik detaillieren	26
Abbildung 12: Review 2	27
Abbildung 13: Prozess Vertrieb	27
Abbildung 14: Abfrage Kundenzufriedenheit	29
Abbildung 15: Prozess zur Auslegung der EOL	31
Abbildung 16: Pflichtenheft freigeben	32
Abbildung 17: K-FMEA anlegen	33
Abbildung 18: Designfreeze Kunde	33
Abbildung 19: EOL Kugellagersensor	35
Abbildung 20: Erfüllte Kundenzufriedenheit	36
Abbildung 21: Grundsätze für ein Kennzahlensystem	40
Abbildung 22: Controlling und Kennzahlen	41
Abbildung 23: Beispiel: Checkliste für Meetings	45
Abbildung 24: Gesamtübersicht Ablauf der Checkliste	57
Abbildung 25: Optimaler Fall	57
Abbildung 26: Aufwändiger Planungsablauf	57

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Unternehmensgrößenstruktur	5
Tabelle 2: Prüfungsarten bei Produkten der Hartmann-exact KG	34
Tabelle 3: Typische KPI für Finanzen	38
Tabelle 4: Typische KPI für Kunden	38
Tabelle 5: Typische KPI für Prozesse	39
Tabelle 6: EOL-Prüfungen Hartmann-exact KG	51
Tabelle 7: Ermittlung der Gewichtung in Prozent zu den einzelnen Fragen der Checkliste	54
Tabelle 8: Ermittlung der Bewertungspunkte zu den einzelnen EOL-Prüfungen	56
Tabelle 9: Übersicht der Fragekategorien	58
Tabelle 10: Übersicht Kategorien Allgemeine Fragen	59
Tabelle 11: Übersicht Kategorien EOL-Prüfungsarten	59
Tabelle 12: Vorlage der Checkliste mit Handlungsempfehlung zur Einbindung von Kundenanforderungen an der EOL	69
Tabelle 13: Nutzwertanalyse zur Ermittlung des höchsten Nutzen	71
Tabelle 14: Nutzwertanalyse zur Ermittlung des niedrigsten Nutzen	72
Tabelle 15: Skala der Zielerfüllungsfaktoren	73
Tabelle 16: Handlungsempfehlungen	77
Tabelle 17: Durchführung der Checkliste anhand eines aktuellen Projekts der Hartmann- exact KG	88

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ASIL	Automotive Safety Integrity Level
Bsp.	Beispiel
Dipl.	Diplom
EOL	End of Line
Fa.	Firma
FMEA	Fehler – Möglichkeiten und Einfluss Analyse
FH	Fachhochschule
GL	Geschäftsleitung
Ing.	Ingenieur
ISO	International Organization for Standardization
K-FMEA	Konstruktions – Fehler – Möglichkeiten und Einfluss Analyse
Kfz.	Kraftfahrzeug
KG	Kommanditgesellschaft
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
Km	Kilometer
KPI	Key Performance Indicator
l	Liter
LED	Light Emitting Diode
MBA	Master of Business Administration
mind.	mindestens
Mio.	Millionen
Nr.	Nummer

PC	Personal Computer
P-FMEA	Prozess - Fehler – Möglichkeiten und Einfluss Analyse
PLG	Power Liftgate Switch
PLP	Prozesslenkungsplan
SHB	Steinbeis-Hochschule Berlin
SOP	Start of Production
SPS	Sitzpositionssensor
Telko	Telefonkonferenz
TS	Technical Specification
USB	Universal Serial Bus
VW	Volkswagen
Wirtsch.	Wirtschaft
z.B.	zum Beispiel