

Systematische MITO-Tool-gestützte Unternehmens-Anforderungsanalysen

Für die Entwicklung eines erfolgreichen Businessmodells ist es gerade am Anfang immer besonders wichtig, die Anforderungen der Kunden an das hergestellte Produkt oder die Dienstleistung zu erfahren. Auch in vielen Normen und Regelwerken steht die Ermittlung der Kundenanforderungen an erster Stelle. Mithilfe des MITO-Methoden-Tools lassen sich solche Kundenanforderungsanalysen sehr leicht mehrdimensional durchführen.

Beispielhaft ist in Abbildung 1 eine Kundenanforderungsanalysematrix gezeigt, die nach unterschiedlichen Clustern unterteilt ist. Jedem Anforderungscluster sind dann die Einzelanforderungen zugeordnet. Diese Portfoliomatrix kann vom Anwender beliebig ergänzt werden. Beschrieben werden soll hier in erster Linie die systematische Vorgehensweise bei der Analyse. Auch bei der Auswahl der gezeigten Bewertungsvarianten, hier mit Bewertungsvariante (BV):

BV 1 mit V = Relevanz, H = Häufigkeit

BV 2 mit V = Soll, H = Ist

BV 3 mit V = Wichtigkeit, H = Dringlichkeit

kann der Anwender frei entscheiden.

ANFORDERUNGEN	Bewertungsvariante (BV)1		Bewertungsvariante (BV)2		Bewertungsvariante (BV) 3	
	V	H	V	H	V	H
1 Management-/Leitungsanforderungen						
1.1 Wird ein Managementsystem verlangt (GM, UM, Efb etc.)?						
1.2 Gehen gesetzliche Forderungen?						
1.3 Gehen Forderungen von Behörden?						
1.4 Gibt es Anforderungen an die Sicherheit (z. B. Gefahrstoffe)?						
1.5 Gibt es vertragliche Anforderungen?						
1.6 Muss noch sonst etwas beachtet werden?						
	ΣC					
	ΣC					
	n					
2 Personalbezogene Anforderungen						
2.1 Wird eine bestimmte Projektorganisation gefordert?						
2.2 Werden besondere Qualifikationen gefordert?						
2.3 Sind die vorhandenen Kapazitäten ausreichend?						
2.4 Wird die Erreichbarkeit der personalbezogenen Ziele gefordert?						
3 Anforderungen an die Beschaffung						
3.1 Werden Lieferanten vorgeschrieben?						
3.2 Liegen bestimmte Einkaufsbedingungen vor?						
3.3 Gibt es Bestellvorschriften?						
3.4 Gibt es weitere Auflagen?						
4 Anforderungen an Durchführungsrichtlinien und -normen						
4.1 Gibt es Kundenrichtlinien und / oder Hausnormen?						
4.2 Liegen Qualitätssicherungsvereinbarungen vor?						
4.3 Sind Qualitätsnormen zugrunde gelegt?						
4.4 Gibt es gültige technische Spezifikationen?						
4.5 Gibt es Dokumentationen, welche speziell verlangt werden?						
5 Produktionsbezogene Anforderungen						
5.1 Werden Produkte, Materialien oder Werkzeuge bereitgestellt?						
5.2 Müssen gewisse Prüfungen durchgeführt werden?						
5.3 Sind Prüfmittel notwendig? Wenn ja, welche?						
5.4 Werden bestimmte Dokumentationen verlangt?						
5.5 Wird bei Fehlern darauf reagiert?						
6 Produktanforderungen (während des Entwicklungsprozesses)						
6.1 Wird das Produkt nach Kundenzeichnungen gefertigt?						
6.2 Gibt es Spezifikationen für das zu verwendende Material?						
6.3 Liegen bestimmte Terminvorgaben vor?						
6.4 Gibt es ein Pflichtenheft, welches in ein Lastenheft umgesetzt werden muss?						
6.5 Wird eine Erprobung gefordert?						
6.6 Gibt es vom Unternehmen selber festgelegte Anforderungen?						
7 Anforderungen an Kennzeichnung, Verpackung & Transport						
7.1 Sind Verpackungsvorschriften vorhanden?						
7.2 Muss eine Kennzeichnung erfolgen (und evtl. wie)?						
7.3 Gehen bestimmte Transportvorschriften?						
7.4 Gibt es bestimmte Zeitfenster für die Anlieferung?						

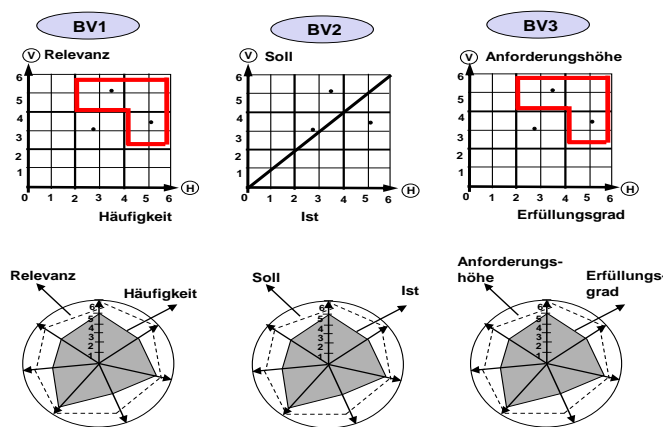


Abbildung 1: Unternehmensanforderungs-Bewertungsportfolio

Die Ergebnisse der Bewertungen, beispielsweise durch die Kunden oder durch die Führungskräfte, werden grafisch als Portfoliodiagramm oder als Radardiagramm abgebildet. Über die ausgewählten Bewertungsvarianten lassen sich unterschiedliche Bewertungsansichten auf diese Anforderungen legen. Beispielsweise in Bewertungsvariante (BV) 1 wird geklärt, ob diese Anforderungen in Bezug auf Relevanz und Häufigkeit überhaupt in die Betrachtung mit aufzunehmen sind. Die wirklich wichtigen Anforderungen befinden sich in der Ergebnisdarstellung im oberen rechten Bereich des Portfoliodiagramms. Bei Bewertungsvariante (BV) 2 wird eine Soll-Ist-Analyse durchgeführt. Im Portfoliodiagramm stellt die Diagnose die optimale Lösung dar, weil sich hier Soll- und Ist-Zustand entsprechen. Bei Bewertungsvariante (BV) 3 wird analysiert, ob die vorhandenen Anforderungen vom Unternehmen erfüllt werden. Auch hier sind alle Einzelanforderungen, die sich oberhalb der Diagonalen befinden, nicht erfüllt. Der ideale Erfüllungsgrad liegt auf der Diagonalen. Hier entspricht die

Anforderungshöhe exakt der vorgenommenen Umsetzung. Alle Anforderungen, die sich unterhalb der Diagonale befinden, sind übererfüllt.

Die Prof. Binner Akademie hat ergänzend zum MITO-Methoden-Tool ein MITO-online-Analyse- und Auswertungs-Modul entwickelt, das eine einfache und schnelle externe und interne online-Auditierung, -Evaluierung, und –Nachweisführung für viele Themenbereiche ermöglicht. Anwendungsbeispiele sind u.a. Kundenzufriedenheits-, Risiko-, Gefährdungs-, Belastungs-, Qualitäts- Nachhaltigkeits-, Compliance- und viele weitere Analysen. Hierfür werden MITO-Referenzchecklisten zur Verfügung gestellt. Diese werden Kunden, Mitarbeitern, Partnern u.a. Stakeholdern online zur zweidimensionalen Selbstbewertung übermittelt.

Der Absender dieser online-Checklisten erhält die automatisch erstellten Bewertungsergebnisse und kann sie über alle Teilnehmer grafisch als RADAR- oder Portfoliodiagramme und in Listenform über eine Ampelfunktion auswerten. Ergänzen dazu sind ABC-, XYZ- oder Sensitivitätsanalysen möglich. Sie dienen beispielsweise als Nachweis für vorgeschriebene Überprüfungen von Vorschriften, Gesetzen und Normen.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.pbaka.de

PROF. BINNER AKADEMIE GmbH

Berliner Str. 29, 30966 Hemmingen,

Telefon (0511) 84 86 48-12, Telefax (0511) 84 86 48-19,

eMail: info@pbaka.de, Internet: www.prof-binner-akademie.de