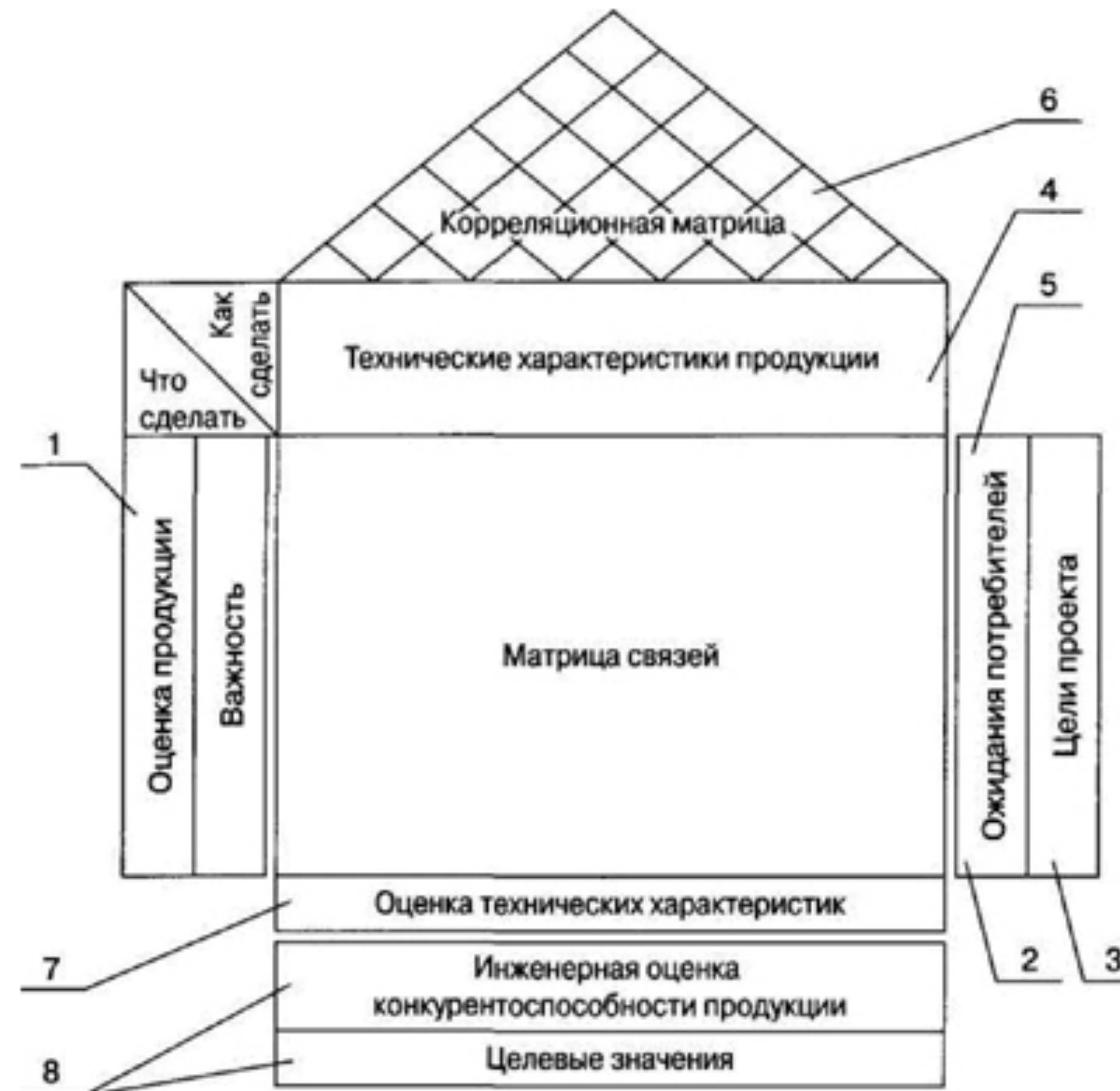


# Quality Function Deployment



# Quality Function Deployment

## **Построение QFD.**

Матрица состоит из столбцов – технические характеристики продукта (интервьюирование Клиента), и строк – потребительские факторы выбора (интервьюирование Клиентов компании).

Этапы построения матрицы QFD:

1. Выявление факторов потребительского выбора и определение важности каждого из них;
2. Определение технических характеристик продукта;
3. Оценка связи каждой технической характеристики продукта с каждым фактором выбора;
4. Получение выводов из полученных результатов.

# Виды ценностного предложения



Новизна



Уникальность



Доступность



Производительность



Снижение  
риска



Дизайн



Цена



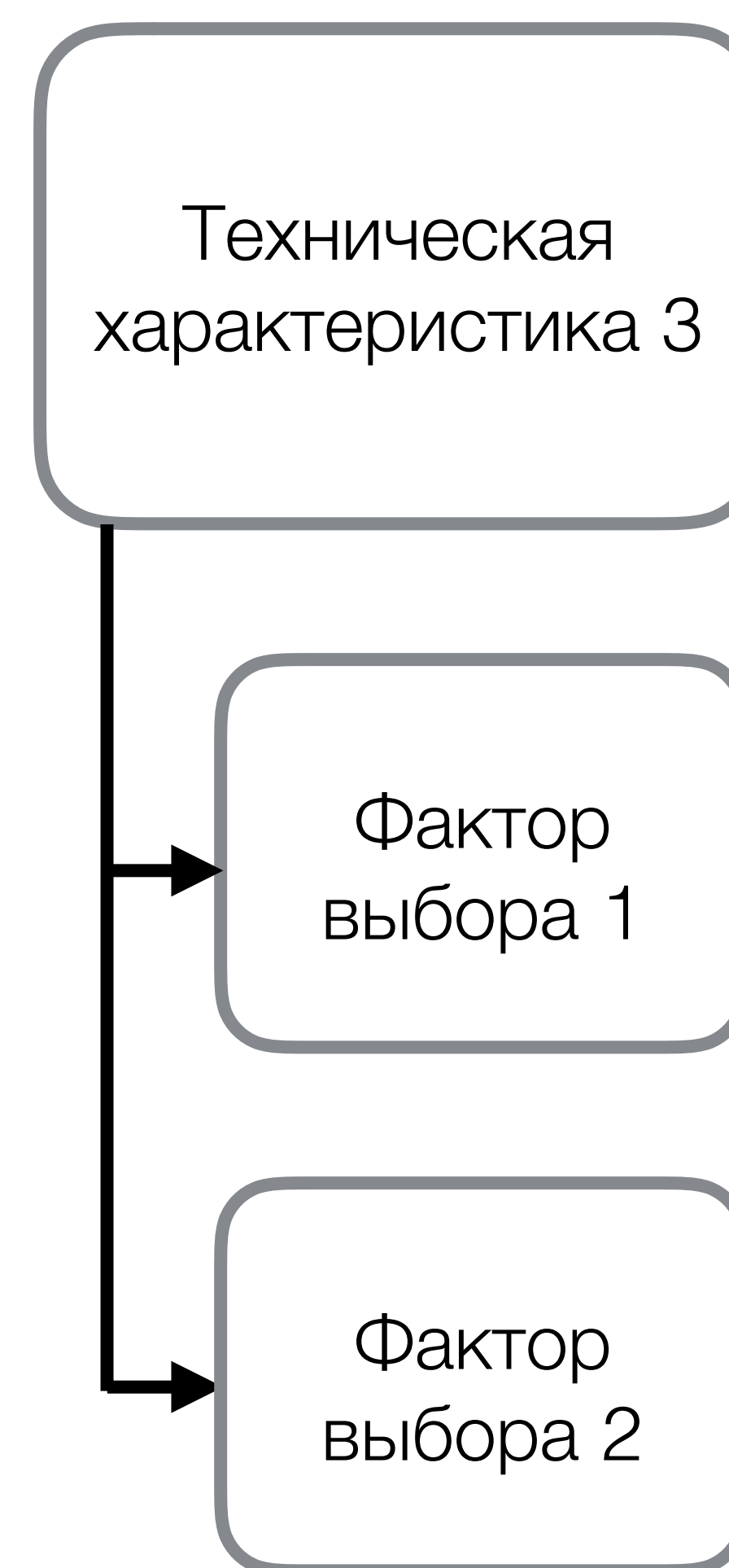
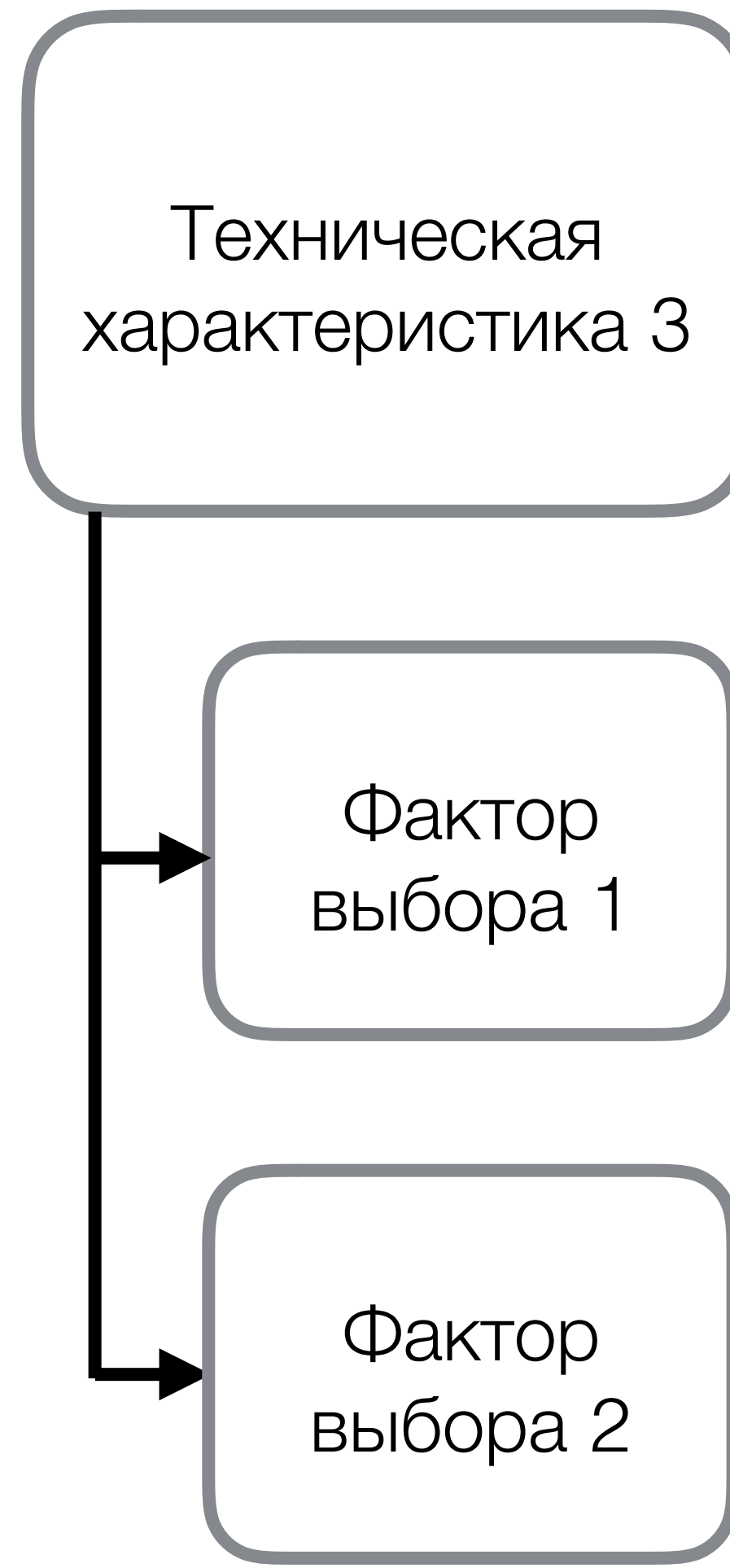
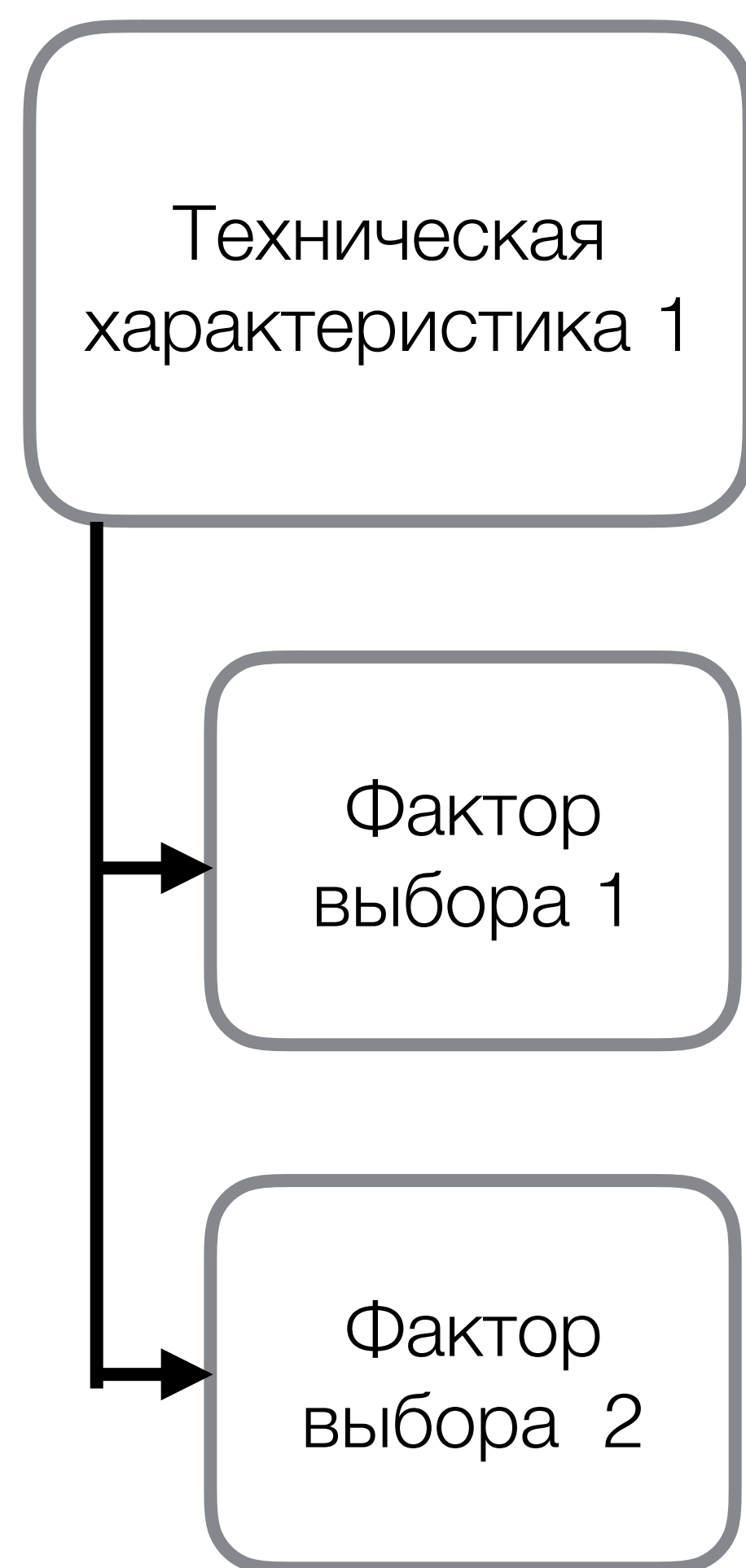
Бренд



Экономия на  
расходах



# Quality Function Deployment: Выводы



QFD: кейсы

Разработчик мобильных приложений

# Факторы потребительского выбора: QFD

Расшифровка продуктовых характеристик:

Аудит	Использование метрик для анализа функциональных, архитектурных и концептуальных особенностей приложения.
Дизайн	Соответствие современным эстетическим тенденциям в мобильной разработке, продуманное расположение элементов, лаконичная архитектура.
Ресурсы	Наличие/возможность привлечения достаточного человеческого ресурса для параллельной работы над разными этапами проекта.
Платформы	Наличие/возможность привлечения достаточного человеческого ресурса для выполнения разработки по всем ОС.
Юзабилити	Высокая эффективность, продуктивность и удобство при использовании приложения.
Перераспределяемость	Перераспределяемость ресурсов и затрат при ценообразовании и формировании команды.



# Факторы потребительского выбора: QFD

Расшифровка продуктовых характеристик:

Адаптивность	Адаптивность к разным ОС и их версиям.
Техподдержка	Наличие техподдержки после выпуска, консультационные услуги в процессе разработки.
QA	Высокий приоритет тестирования, наличие чек-листов.
Технологии	Использование актуальных библиотек и API.
Бенчмаркинг	Отслеживание и следование тенденциям в зарубежной мобильной разработке.
Стабильность	Минимальное количество фатальных крашей и функциональных багов.

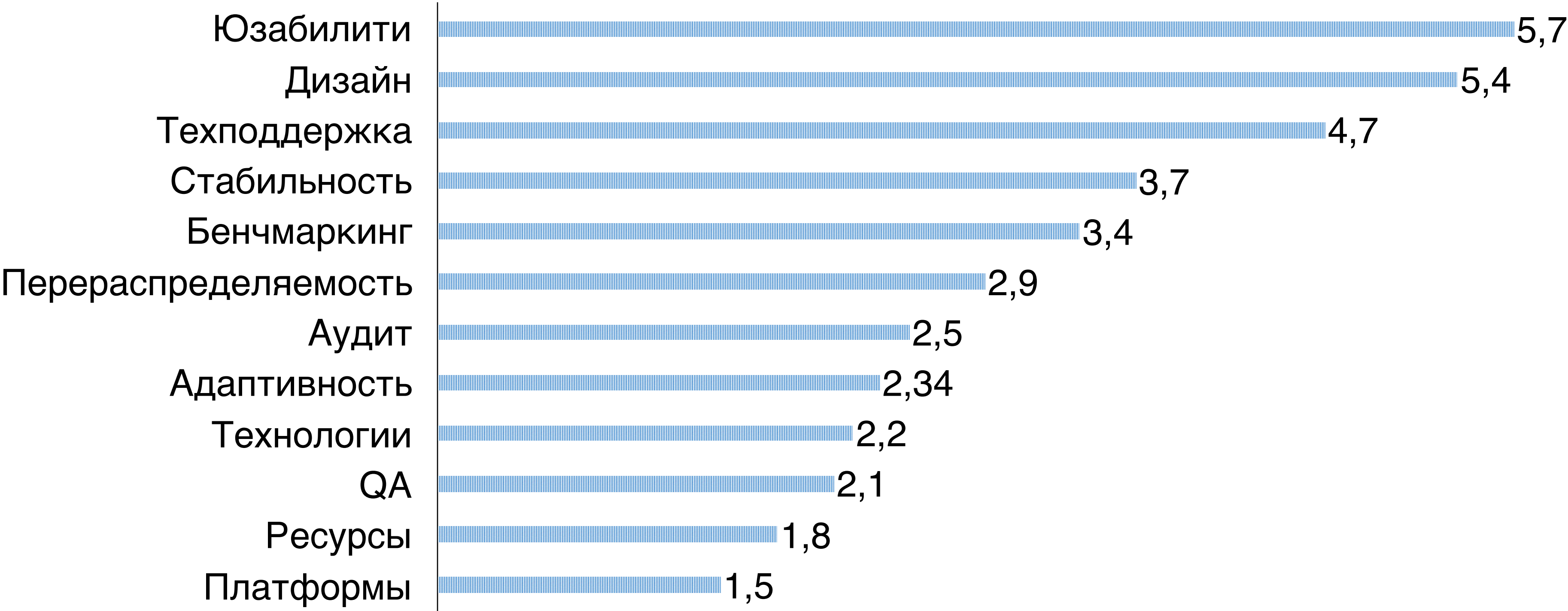
# Факторы потребительского выбора: QFD\*

	Вес фактор а	Аудит	Дизайн	Ресурсы	Платформы	Юзабилити	Перераспре деляемость	Адаптивность	Техподдержка	QA	Технологии	Бенчмаркинг	Стабильность	
Индивидуальный подход	0,05	0,05	0,45	0,05	0,15	0,45	0,15	0,15	0,15	0,05	0,15	0,05	0,05	1,9
Соблюдение сроков	0,05	0,05	0,05	0,45	0,05	0,05	0,15	0,05	0,05	0,15	0,05	0,05	0,05	1,2
Стоимость работ	0,10	0,3	0,9	0,3	0,3	0,9	0,9	0,3	0,9	0,3	0,1	0,1	0,3	5,5
Услуги по продвижению	0,05	0,15	0,15	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,45	0,05	1,2
Портфолио (весомость кейсов)	0,12	0,36	1,08	0,12	0,36	1,08	0,12	0,36	0,36	0,12	0,12	1,08	0,36	5,5
Техническая поддержка	0,05	0,3	0,1	0,1	0,1	0,3	0,1	0,9	0,9	0,3	0,9	0,1	0,9	5
Интуитивность интерфейса	0,05	0,05	0,45	0,05	0,05	0,45	0,05	0,15	0,15	0,05	0,15	0,05	0,15	1,8
Аналитика	0,05	0,45	0,05	0,05	0,05	0,15	0,05	0,05	0,45	0,05	0,05	0,15	0,15	1,7
Позиции в рейтингах разработчиков	0,10	0,1	0,9	0,1	0,1	0,9	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,9	0,1	3,6
Рекомендации/отзывы предыдущих клиентов	0,12	0,12	1,08	0,36	0,12	1,08	0,36	0,12	1,08	0,36	0,12	0,12	1,08	6
Присутствие бренда/лидера в профессиональном сообществе	0,10	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,9	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,1	2,2
Стабильность	0,05	0,45	0,05	0,05	0,05	0,15	0,05	0,05	0,45	0,45	0,45	0,05	0,45	2,7
		2,5	5,4	1,8	1,5	5,7	2,9	2,34	4,7	2,1	2,2	3,4	3,7	

\*Расширенное определение продуктовых характеристик представлено на слайдах 7 и 8.

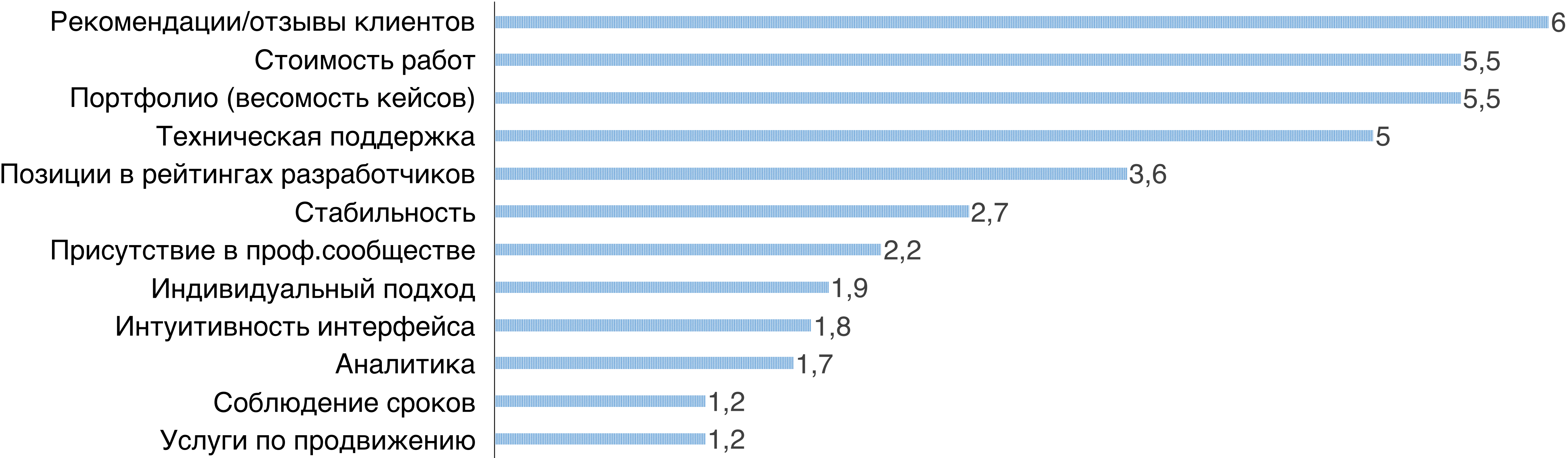
# Факторы потребительского выбора: Продукт

В результате построения матрицы QFD были выявлены следующие приоритетные факторы потребительского выбора приложений:



# Факторы потребительского выбора: Бренд

В результате построения матрицы QFD были выявлены следующие приоритетные факторы потребительского выбора разработчика:



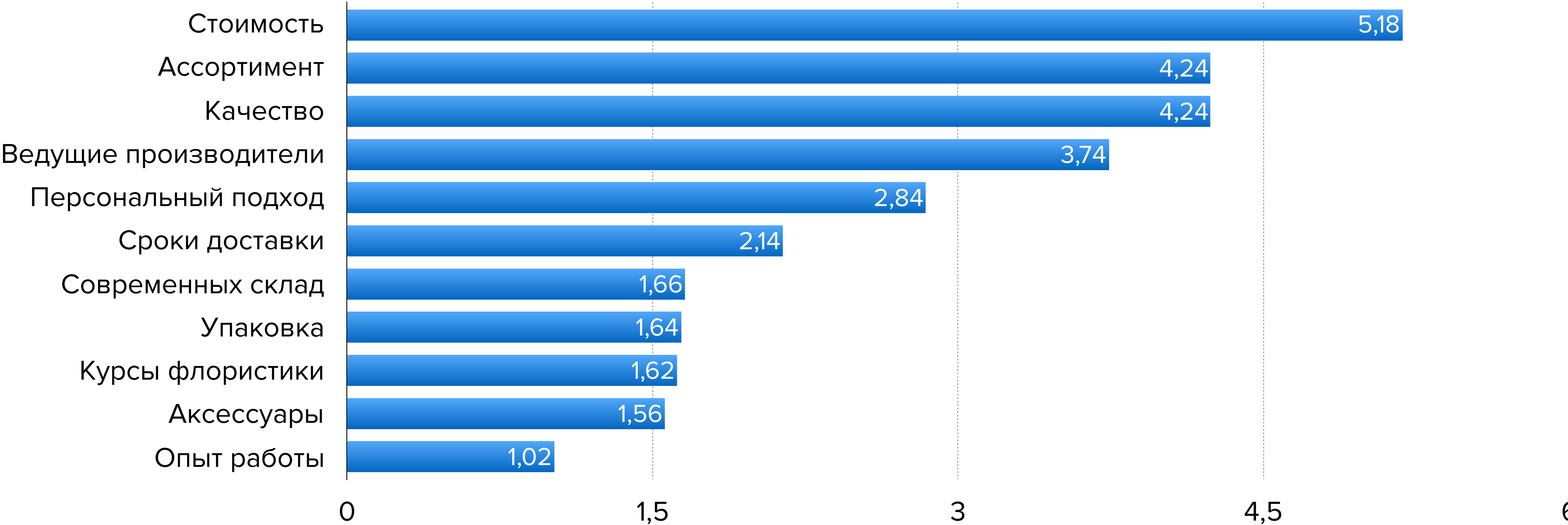
Оптовый поставщик  
цветочной продукции

# Факторы потребительского выбора: QFD (Москва)

		Опыт работы	Стоимость	Сроки доставки	Упаковка	Ассортимент	Курсы флористики	Качество	Аксессуары	Ведущие производители	Современный склад	Персональный подход	
Ассортимент	0,23	0,23	0,69	0,23	0,23	2,61	0,23	0,69	0,23	2,61	0,23	0,23	8,21
Расположение	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	1,21
Режим работы	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,18	0,78
Персональный подход	0,15	0,15	0,45	0,15	0,15	0,45	0,45	0,15	0,15	0,15	0,15	1,35	3,75
Стоимость	0,15	0,15	1,35	1,35	0,45	0,45	0,45	1,35	0,45	0,15	0,45	0,45	7,05
Качество срезки	0,17	0,17	1,53	0,17	0,17	0,17	0,17	1,53	0,17	0,51	0,51	0,17	5,27
Доставка	0,08	0,08	0,72	0,72	0,24	0,08	0,08	0,24	0,08	0,08	0,08	0,24	1,92
Скидочная система	0,02	0,02	0,18	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,06	0,42
Упаковка	0,02	0,02	0,06	0,02	0,18	0,02	0,02	0,06	0,02	0,02	0,02	0,02	0,46
Аксессуары	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,27	0,03	0,03	0,27	0,03	0,03	0,03	0,81
		1,02	5,18	2,14	1,64	4,24	1,62	4,24	1,56	3,74	1,66	2,84	

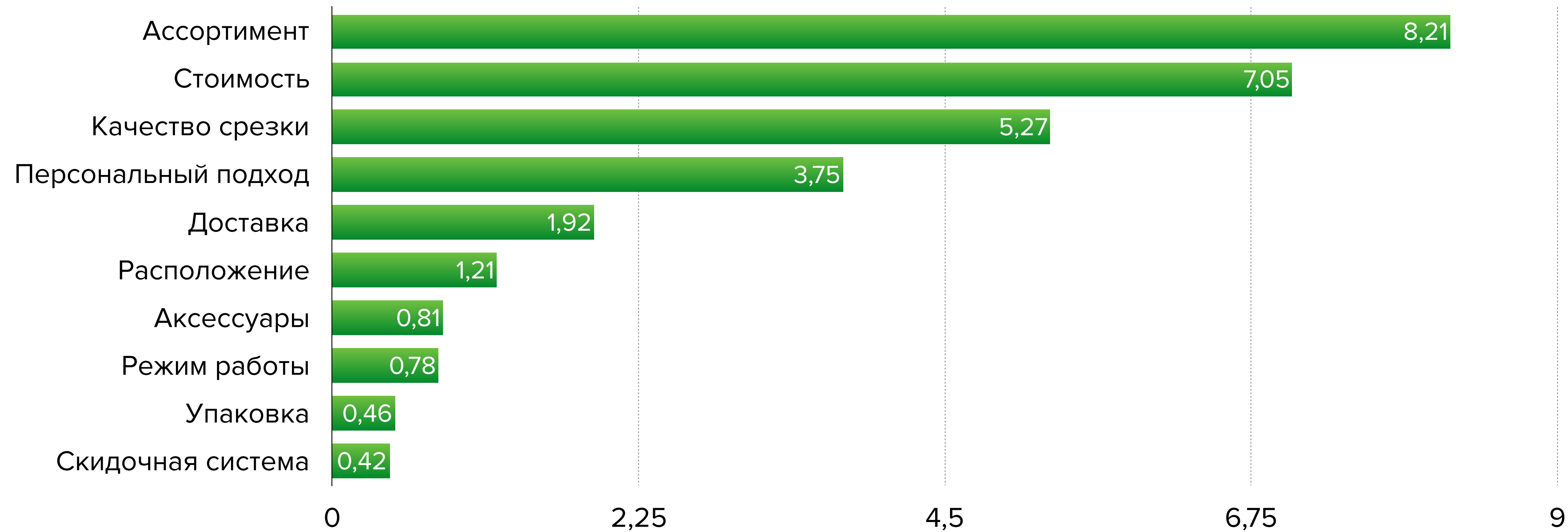
# Факторы потребительского выбора: продукт

В результате построения матрицы QFD были выявлены следующие факторы потребительского выбора:



# Факторы потребительского выбора: бренд

В результате построения матрицы QFD были выявлены следующие факторы выбора оптового поставщика цветов:





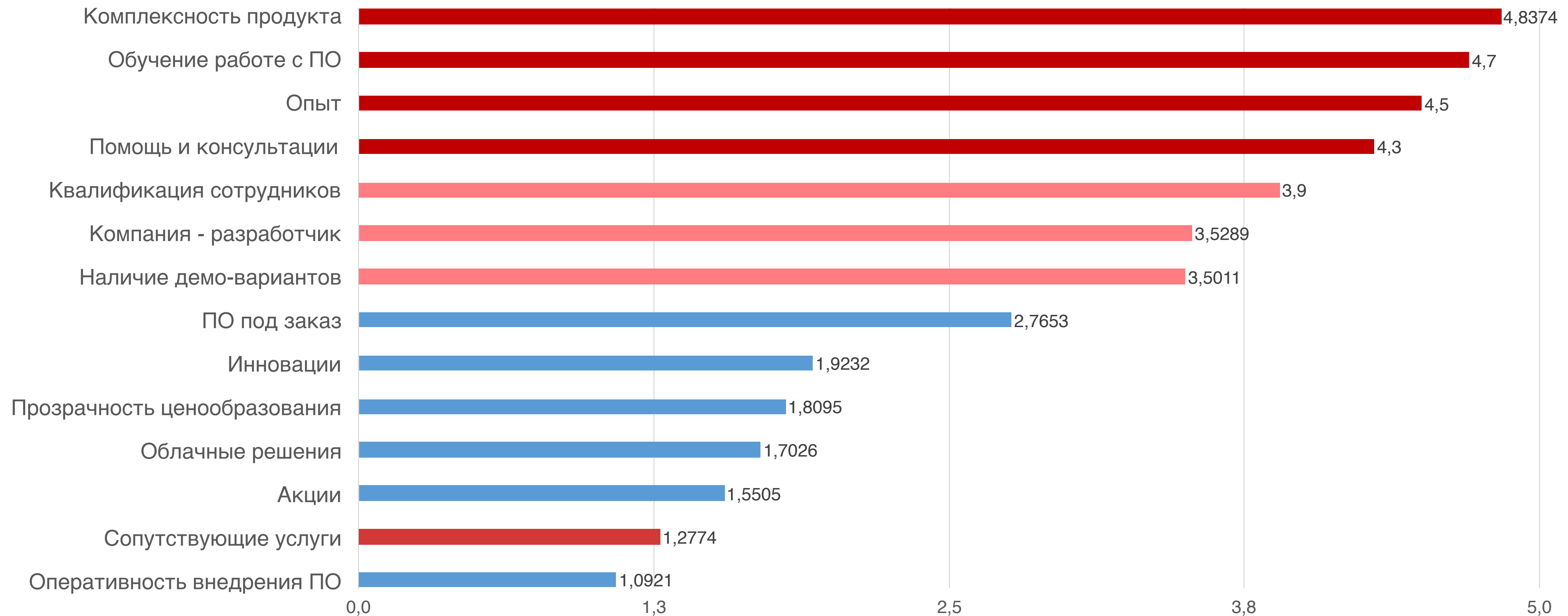
Системный интегратор

# Матрица QFD

	Вес фактора	Комплексность	Высокая скорость решения задач на производстве	Широкий выбор ПО	Техподдержка	Юзабилити	Гибкость решения	Стоимость покупки	Стоимость владения	Уровень сервиса	Эффективность	Аудит	
Квалификация сотрудников	0,10	0,1	0,1	0,1	0,9	0,1	0,10	0,30	0,30	0,90	0,10	0,90	3,90
Опыт компании	0,10	0,3	0,3	0,3	0,9	0,3	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,90	4,50
Помощь и консультации	0,10	0,1	0,1	0,9	0,9	0,1	0,10	0,10	0,10	0,90	0,10	0,90	4,30
Обучение работе с ПО	0,10	0,3	0,3	0,1	0,9	0,3	0,90	0,30	0,30	0,90	0,30	0,10	4,70
Наличие демо-вариантов	0,08	0,8	0,08	0,72	0,24	0,24	0,24	0,08	0,08	0,71	0,08	0,24	3,50
Комплексность продукта	0,08	0,72	0,72	0,24	0,24	0,24	0,76	0,76	0,76	0,10	0,76	0,25	5,54
Компания - разработчик	0,07	0,63	0,07	0,21	0,21	0,63	0,62	0,21	0,07	0,21	0,62	0,07	3,53
Инновации	0,06	0,18	0,18	0,06	0,06	0,18	0,19	0,57	0,19	0,06	0,19	0,06	1,92
Акции	0,06	0,06	0,06	0,18	0,18	0,06	0,06	0,57	0,19	0,06	0,06	0,06	1,55
ПО под заказ	0,06	0,18	0,18	0,54	0,18	0,18	0,52	0,52	0,06	0,06	0,17	0,17	2,77
Прозрачность ценообразования	0,06	0,06	0,06	0,18	0,06	0,06	0,06	0,52	0,52	0,06	0,06	0,17	1,81
Оперативность внедрения ПО	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,47	0,05	0,16	0,05	0,05	1,09
Облачные решения	0,05	0,15	0,15	0,15	0,05	0,15	0,16	0,16	0,47	0,16	0,05	0,05	1,70
Сопутствующие услуги	0,03	0,03	0,09	0,09	0,09	0,03	0,03	0,28	0,03	0,28	0,03	0,28	1,28
		3,66	2,44	3,82	4,96	2,62	4,08	5,14	3,42	4,85	2,87	4,22	

# Развертывание функций качества

В результате построения матрицы QFD были выявлены следующие приоритетные факторы потребительского выбора компании:



# Развертывание функций качества

В результате построения матрицы QFD были выявлены следующие приоритетные факторы потребительского выбора решения:

