

Applications of statistical and related methods to new technology and product development process

-

Part 2: Non-quantitative approaches for the acquisition of voice of customer and voice of stakeholder

Application des méthodes statistiques et des méthodes liées aux nouvelles technologies et de
développement de produit -

Partie 2: Acquisition non quantitative du retour client (Voice of Customer) ou du retour des parties
prenantes (Voice
of stakeholders)

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 16355-2:2017. Překlad byl zajištěn Českou
agenturou pro stan-
dardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 16355-2:2017. It was translated
by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Informace o citovaných dokumentech

ISO 16355-1 dosud nezavedena

Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v člancích
„Informace
o citovaných dokumentech“ nejnovějšími vydáními, platnými v době schválení této normy. Při
používání této normy je třeba vždy použít taková vydání ČSN, která přejímají nejnovější vydání
nedatovaných evropských/mezi-
národních norem (včetně všech změn).

Vypracování normy

Zpracovatel odborného překladu: RNDr. Gejza Dohnal, CSc., IČO 11210567

Technická normalizační komise: TNK 4 Aplikace statistických metod

Vydala: Česká agentura pro standardizaci, státní příspěvková organizace

Citované dokumenty a souvisící ČSN lze získat v e-shopu.

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

MEZINÁRODNÍ NORMA

Aplikace statistických a souvisejících metod na proces
vývoje nových technologií a produktů -
ISO 16355-2

Část 2: Nekvantitativní přístupy pro získávání hlasu
zákazníka
a hlasu zúčastněných stran
2017-02

První vydání

ICS 03.120.30

Obsah

	Strana
Předmluva.....	
..... 5	
Úvod.....	
..... 6	
1 Předmět normy.....	7
2 Citované dokumenty.....	7
3 Termíny a definice.....	7
4 Základní pojmy.....	7
5 Integrace nekvantitativního získávání hlasu zákazníka (VOC) a hlasu zúčastněných stran (VOS) s metodami průzkumu zákazníků.....	7
5.1 Podpora získávání VOC a VOS prostřednictvím metod průzkumu trhu pro vývoj produktů.....	7
5.2 Schéma získávání hlasu zákazníka (VOC) a hlasu zúčastněných stran (VOS).....	7
6 Typy projektů nových technologií a vývoje produktů, pro které lze získávat VOC a VOS.....	8
7 Členství v týmu pro získávání VOC a VOS.....	8
7.1 QFD využívá mezioborové	

týmy.....	8
7.2 Základní složení týmu.....	8
7.3 Odborní garanti.....	8
7.4 Vedení týmu pro získávání VOC a VOS.....	8
8 Nástroje pro získávání a analýzu VOC a VOS.....	8
8.1 Obecně.....	8
8.2 Sedm nástrojů řízení a plánování.....	9
9 Hlasy k novým technologiím a rozvoji výrobků.....	10
9.1 Hlas podniku.....	10
9.1.1 Obecně.....	10
9.1.2 Strategické plánování.....	10
9.1.3 Podnikové cíle projektů.....	22
9.1.4 Identifikace omezení projektu.....	24
9.1.5 Rozsah projektu.....	24
9.2 Hlas zákazníka (VOC) nebo zúčastněné strany (VOS) (nekvantitativní).....	26
9.2.1 Identifikace zákazníků nebo zúčastněných stran.....	26
9.2.2 Marketingový a technický pohled na zákazníky a jejich činnosti.....	28
9.2.3 Prioritizace zákazníků nebo zúčastněných stran.....	30
9.2.4 Obsah hlasu zákazníka (VOC) nebo hlasu zúčastněné strany	

(VOS)..... 31

9.2.5 Zdroje hlasu zákazníka (VOC) nebo hlasu zúčastněné strany

(VOS)..... 32

Bibliografie.....	
.....	41



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2017

Veškerá práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být, není-li specifikováno jinak nebo nepožaduje-li se to v souvislosti s její implementací, reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým ani mechanickým, včetně pořizování fotokopii nebo zveřejňování na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného souhlasu. O souhlas lze požádat buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

CP 401 · Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Geneva

Tel.: + 41 22 749 01 11

E-mail: copyright@iso.org

Web: www.iso.org

Publikováno ve Švýcarsku

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz www.iso.org/directives).

Upozorňuje se, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nenese odpovědnost za identifikaci jakýchkoli nebo všech takových patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoli patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržných ISO (viz www.iso.org/patents).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamena schválení.

Vysvětlení významu specifických termínů a výrazů ISO týkajících se posuzování shody, jakož i informace o dodržování principů Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek v obchodu (TBT) naleznete na následující URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 69 *Aplikace statistických metod*, subkomise SC 8 *Aplikace statistických metod v produktovém a procesním řízení*.

Seznam všech částí řady ISO 16355 lze nalézt na webových stránkách ISO.

Úvod

Zavádění funkce kvality (Quality Function Deployment, QFD) je metoda zajišťující spokojenost a hodnotu pro zákazníky nebo zúčastněné strany u nových i stávajících výrobků tím, že se do návrhu - na různých úrovních a z různých pohledů - promítají požadavky, které jsou pro zákazníka nebo zúčastněnou stranu nejdůležitější. Tyto požadavky lze dobře pochopit prostřednictvím kvantitativních i nekvantitativních nástrojů a metod, které v návrhové a vývojové fázi zvyšují jistotu, že se pracuje na správných věcech. Kromě zvýšení spokojenosti s výrobkem QFD také zlepšuje samotný proces vývoje nových výrobků.

Uváděné výsledky použití QFD zahrnují zvýšení spokojenosti zákazníků s výrobky při jejich uvedení na trh, zlepšení mezioborové komunikace, systematická a dohledatelná rozhodnutí při návrhu, efektivní využívání zdrojů, snížení potřeby přepracování, zkrácení doby uvedení na trh, nižší náklady životního cyklu a zlepšení pověsti organizace u jejích zákazníků nebo zúčastněných stran.

Tento dokument ukazuje dynamickou povahu přístupu orientovaného na zákazníka. Od svého vzniku v roce 1966 QFD rozšířil a prohloubil své metody a nástroje, aby reagoval na měnící se podmínky podnikání uživatelů QFD, jejich managementu, zákazníků a výrobků. Ti, kdo používali starší modely QFD, shledávají, že tato vylepšení činí QFD snadněji a rychleji použitelným. Metody a nástroje uvedené a citované v této normě představují desítky let zlepšování QFD; seznam není ani vyčerpávající, ani výlučný. Uživatelé mohou považovat uvedené metody a nástroje za doporučení, nikoli za požadavky.

Tento dokument má popisný charakter a pojednává o současných osvědčených postupech; není předpisem, který by vyžadoval použití konkrétních nástrojů a metod.

1 Předmět normy

Tento dokument popisuje nekvantitativní přístupy k získávání hlasu zákazníka (*Voice of Customer*, VOC) a hlasu zúčastněných stran (*Voice of Stakeholder*, VOS), jejich účel a poskytuje doporučení k využívání příslušných nástrojů a metod. Nejedná se o normu pro systémy managementu.

POZNÁMKA Dokument nestanovuje požadavky ani neposkytuje pokyny organizacím k tomu, aby rozvíjely a systematicky řídily své politiky, procesy a postupy za účelem dosažení konkrétních cílů.

Uživatelé tohoto dokumentu mohou být všechny funkce organizace, které přispívají k zajištění spokojenosti zákazníků - od strategického plánování, marketingu a prodeje, přes výzkum a vývoj (VaV), inženýring, informační technologie (IT), výrobu, nákup, kvalitu, produkci, servis, balení a logistiku, až po podporu, testování, regulaci a další etapy v organizacích zabývajících se hardwarem, softwarem, službami či systémy.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.