

***Entwicklung einer Methode zur Integration der
Kunden in die frühen Phasen des Produktentste-
hungsprozesses am Beispiel der Automobilindu-
strie:***

CID - Customer Integration Deployment

*Dissertation
zur Erlangung des Grades eines
Doktor- Ingenieurs*

*vorgelegt von
Diplom-Ingenieur Alexander Wyrwoll
aus Weilheim / Oberbayern*

*genehmigt von der Fakultät für
Bergbau, Hüttenwesen und Maschinenwesen
der Technischen Universität Clausthal*

Tag der mündlichen Prüfung: 12.3.2001

*Hauptreferent: Prof. Dr.-Ing. P. Dietz
Korreferent: Prof. Dr.-Ing. N. Müller
Prüfungsvorsitzender: Prof. Dr.-Ing. H.-J. Barth*

1	EINLEITUNG.....	9
2	GRUNDLAGEN.....	13
2.1	DER PRODUKTENTSTEHUNGSPROZESS.....	13
2.1.1	Toolebene.....	22
2.1.2	Methodenebene.....	23
2.1.3	Systemebenen.....	26
2.2	ZIELKONFLIKTE WÄHREND DER PLANUNG DES PRODUKTENTSTEHUNGSPROZESSES.....	27
2.3	LEAD-USER-KONZEPT/BI-ACTIVE-PARADIGMA.....	31
3	DARSTELLUNG DES IST-PROZESSES.....	35
3.1	SICHERSTELLUNG DER KUNDENEINBINDUNG.....	35
3.2	MÄNGEL DES IST-PROZESSES UND AUFZEIGEN DER NOTWENDIGKEIT EINES UMFASSENDE NEUMODELLS.....	41
4	DIE METHODE DES CUSTOMER INTEGRATION DEPLOYMENT (CID).....	45
4.1	DER STRUKTURELLE RAHMEN ZUM EINBEZIEHEN DER KUNDEN.....	45
4.2	QUALITY-UND CUSTOMER-GATES IN JEDER PHASE.....	50
4.2.1	<i>Absicherung der Prinzipiauglichkeit.....</i>	<i>62</i>
4.2.1.1	Qualitätsforschung.....	63
4.2.1.2	Werbe-und Kommunikationsstudien.....	67
4.2.1.3	Umfeldforschung.....	68
4.2.1.4	Segmentierungen und Prognosen.....	81
4.2.1.5	Kundeneinbindungsforschung.....	90
4.2.1.6	Entwicklungsbezogene Studien.....	93
4.2.2	<i>Absicherung der Konzepttauglichkeit.....</i>	<i>108</i>
4.2.2.1	Qualitätsforschung.....	109
4.2.2.2	Entwicklungsbezogene Studien.....	111
4.2.2.3	Product-CUnics.....	118
4.2.3	<i>Absicherung der Serientauglichkeit.....</i>	<i>127</i>
4.2.3.1	Product-Clinics.....	128
4.2.4	<i>Absicherung des Zusammenspiels des Gesamtsystems (Prototypenbau).....</i>	<i>133</i>
4.2.4.1	Product-Clinics.....	133
4.2.5	<i>Absicherung der Ganzheitlichkeit bzgl. Erfassung aller Anforderungen (DMU).....</i>	<i>136</i>
4.2.6	<i>Absicherung der Serien-Rohbaustuktur.....</i>	<i>137</i>
4.2.6.1	Entwicklungsbezogene Studien.....	137
4.2.6.2	Product-Clinics.....	139

4.2.7	<i>Späte Phasen im Produktentstehungsprozeß</i>	141
4.2.8	<i>Periodische Tätigkeiten / Downstream</i>	143
4.2.8.1	Käuferbezogene Umfragen.....	143
4.2.8.2	Zufriedenheitsforschung.....	144
4.2.9	<i>Überblick über Vernetzung und zeitliche Abfolge innerhalb des Unternehmens</i>	147
	UMSETZUNGSERFAHRUNGEN	151
5.1	UMSETZUNGSERFAHRUNGEN BEI DER DAIMLERCHRYSLER AG, ALS EINE UNTERNEHMUNG DER AUTOMOBILINDUSTRIE.....	151
5.2	HILFE ZUM TRANSFER IN ANDERE BRANCHEN.....	157
	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	161
	VERZEICHNISSE	165
7.1	ERKLÄRUNG DER ABKÜRZUNGEN.....	165
7.2	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	166
7.3	LITERATURVERZEICHNIS.....	169