

Halderstone



Trainingsmodul

Management von Kundenanforderungen auditieren

Beurteilen, ob Kundenanforderungen im ISO 9001-QMS definiert, abgestimmt, gesteuert und bis zur Leistungserbringung rückverfolgbar sind



Gibt es Anforderungsprüfungen, aber die Leistung weicht dennoch ab?

Überblick

Die Kundenorientierung in ISO 9001 beruht darauf, dass Organisationen Anforderungen verlässlich ermitteln, Vereinbartes bestätigen und Änderungen während der Leistungserbringung steuern. Sind diese Steuerungsmassnahmen schwach, entstehen Lücken zwischen dem, was der Vertrieb zusagt, was die Leistungserbringung liefert, und dem, was Kundinnen und Kunden erleben.

Dieses Modul entwickelt die Fähigkeit, Kunden- und Anforderungsmanagement mit praxisnahen Nachweiswegen und dem Erkennen typischer Schwachstellen zu auditieren. Die Teilnehmenden prüfen zuerst, wie Anforderungsermittlung, Überprüfung und Änderungsbehandlung gemäss ISO 9001 funktionieren sollten. Danach lernen sie, wie Auditoren Anforderungsvollständigkeit, Überprüfungsdisziplin, Änderungssteuerung und Feedbacksignale testen, um zu beurteilen, ob das Anforderungsmanagement die Leistungserbringung glaubwürdig stützt.



Zielgruppe

- Angehende Auditoren, die Qualitätsmanagementsysteme (QMS) nach ISO 9001 gemäss bewährten Verfahren auditieren wollen
- Tätige ISO 9001-Auditoren, die ihr Auditwissen, ihr Urteilsvermögen und ihre Wirksamkeit stärken wollen

Ist dieses Modul für Sie das Richtige?

Es passt gut für Sie, wenn Sie...

- das Kunden- und Anforderungsmanagement in der Leistungserbringung auditieren.
- die Rückverfolgbarkeit von Anforderungen bis zu den gelieferten Ergebnissen beurteilen möchten.
- die Auditierung von Anforderungsermittlung und Änderungsbehandlung verbessern wollen.
- prüfen müssen, ob Lücken auf Steuerungsschwächen oder Ausführungsdrift zurückgehen.
- Schlussfolgerungen aus dem Audit zur Wirksamkeit des Anforderungsmanagements stärken möchten.

Es passt möglicherweise weniger gut für Sie, wenn Sie...

- Anforderungen selbst definieren, verhandeln oder strukturieren möchten.
- Methoden für Vertragsmanagement oder Kundenkommunikation suchen.
- sich vor allem auf die Verbesserung der Leistungserbringung oder der Kundenzufriedenheit konzentrieren.
- nicht beabsichtigen, Prozesse des Kunden- und Anforderungsmanagements zu auditieren.

Lernergebnisse

Zentrale Lernergebnisse

- Beurteilen, ob Kundenanforderungen vor Zusagen klar ermittelt und abgestimmt sind
- Prüfen von Überprüfungspraktiken, um zu beurteilen, ob Leistungsrisiken erkannt und gesteuert werden
- Anforderungen mit belastbaren Auditnachweisen von der Vereinbarung bis zur Leistungserbringung und Annahme nachverfolgen

Zusätzliche Fähigkeiten

- Änderungssteuerung über den Lebenszyklus der Kundenanforderungen beurteilen
- Kundenfeedback und Reklamationen als Auditnachweis für Anforderungslücken nutzen
- Aussagekräftige Stichprobenziele beim Audit von Kunden- und Anforderungsmanagement auswählen
- Belastbare Schlussfolgerungen aus dem Audit zur Wirksamkeit des Anforderungsmanagements formulieren

Agenda

Kunden- und Anforderungsmanagement in ISO 9001

Wie Anforderungsermittlung, Überprüfung, Bestätigung und Änderungsbehandlung in ISO 9001 funktionieren und warum Störungen häufig an der Schnittstelle zwischen Vertrieb und Leistungserbringung entstehen

Wirksam auditieren von Kunden- und Anforderungsmanagement

Wie Auditoren beurteilen, ob das Anforderungsmanagement eine verlässliche Grundlage für die Leistungserbringung bietet statt auf informellen Annahmen zu beruhen

Anforderungsermittlung und Vollständigkeit

Wie beurteilt wird, ob Kunden-, gesetzliche, regulatorische und interne Anforderungen klar erfasst und in erwartungsklare Vorgaben für die Leistungserbringung überführt sind

Überprüfung von Anforderungen vor der Zusage

Wie Auditoren Machbarkeitsprüfungen, Fähigkeitsüberlegungen und die Abstimmung zwischen Offerten, Aufträgen, Spezifikationen und Erwartungen an die Leistungserbringung testen

Änderungssteuerung über den Lebenszyklus

Wie beurteilt wird, ob Anforderungsänderungen erkannt, bewertet, freigegeben, kommuniziert und umgesetzt werden, bevor sie sich auf die Leistungserbringung auswirken

Rückverfolgbarkeit von der Anforderung bis zur Leistungserbringung

Wie Nachweiswege von Vereinbarungen bis zu den Ergebnissen der Leistungserbringung verfolgt und Muster wie Zugeständnisse, nicht dokumentierte Änderungen oder Umgehungsverhalten erkannt werden

Kundenfeedback und Reklamationen als Auditnachweis

Wie Auditoren Feedback, Reklamationen und Eskalationssignale als Hinweise auf Schwächen im Anforderungsmanagement interpretieren

Praxisworkshop mit Auditsimulation

Anwendung der erlernten Konzepte, Methoden und Ansätze in einem realistischen Praxisfall

Enthaltene Unterlagen

Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

Vorlagen & Werkzeuge

- Tool für die Planung von Auditgesprächen
- Checkliste für dokumentierte Informationen
- Stichprobentool
- Arbeitsblätter für die Auditanalyse
- Sammlung typischer Schwachstellen
- KI-Prompt-Sammlung

Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

Vorbereitungshinweise



Vorausgesetzter Hintergrund

Dieses Modul setzt voraus, dass die Teilnehmenden grundlegende Audittätigkeiten ausführen und nachweisbasiert beurteilen können.

Hilfreicher Hintergrund umfasst:

- Grundverständnis der ISO 9001-Terminologie und von Managementsystemstrukturen
- Fähigkeit, Nachweiswege über Vertrieb, Leistungserbringung und Kundenbetreuung hinweg zu verfolgen
- Grundkenntnisse darüber, wie Organisationen Kundenzusagen und Nachweise zur Leistungserbringung dokumentieren

Vorbereitungsmodule

Grundlagen (je nach Vorwissen)

Hilfreich, wenn Sie mit den zugrunde liegenden Konzepten noch wenig vertraut sind

- Audit-Grundsätze

Unterstützend (optional)

Hilfreich, aber nicht erforderlich, um wirksam teilnehmen zu können

- Betriebliche Steuerung auditieren

Organisatorisches



Verfügbare Sprachen

- Englisch
- Deutsch

Durchführung - Standard

- Virtueller Live-Unterricht
- Blended Learning (E-Learning + Live)

Durchführung - individuell

- Vor-Ort-Durchführung bei Ihnen
- Inhalte angepasst an Ihre Organisation



Halderstone

Halderstone by Langer & Co

Zürcherstrasse 2
CH-8852 Altendorf
Schweiz

info@halderstone.com
www.halderstone.com