

Halderstone



Trainingsmodul

Kundenanforderungen & Kommunikation

Kundenanforderungen und zugehörige Kundenkommunikation gemäss
ISO 9001 bestimmen, überprüfen, vereinbaren und steuern



Werden Kunden- anforderungen ständig missverstanden oder ohne Einigung geändert?

Überblick

In Qualitätsmanagementsystemen nach ISO 9001 wird Kundenorientierung dann operativ wirksam, wenn Organisationen zuverlässig bestimmen können, was benötigt wird, klären, was vereinbart wurde, und diese Vereinbarung bei veränderten Umständen mit einer geeigneten Steuerungsmaßnahme aufrechterhalten. Ohne das behelfen sich Teams mit informellen Umgehungslösungen: Annahmen schleichen sich ein, Zusagen driften zwischen Verkauf und Leistungserbringung auseinander, und Streitigkeiten zeigen sich spät, was spätere Korrekturen teuer macht.

Dieses Modul zeigt, wie sich Kunden- und Anforderungsmanagement als praktische Schnittstelle zwischen Kundenkontakt und operativer Umsetzung einführen lässt. Im Fokus steht, wie Anforderungen erfasst, überprüft, bestätigt, kommuniziert, geändert und übergeben werden. Es vermittelt ausdrücklich nicht die Steuerung der Dienstleistungserbringung, die Produktionssteuerung oder die Ausführung von Entwicklung; es schafft vielmehr die Anforderungsbasis und Governance, auf die diese Module aufbauen.



Zielgruppe

- Personen, die an der Gestaltung, dem Aufbau, dem Betrieb oder der Verbesserung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) nach ISO 9001 beteiligt sind
- Geschäftsleitung und Abteilungsleitende, die für die Wirksamkeit und Leistung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) verantwortlich sind
- Personen, die für Prozesse, Politiken, IT-Systeme, Risiken und Steuerungsmassnahmen im Qualitätsmanagement verantwortlich sind
- ISO 9001-Auditoren, die ihr Verständnis für managementseitige bewährte Verfahren vertiefen wollen (nicht Audittechnik)

Ist dieses Modul für Sie das Richtige?

Es passt gut für Sie, wenn Sie...

- einen Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 einführen, betreiben oder koordinieren.
- an der Schnittstelle zwischen Kundenkontakt und operativer Leistungserbringung arbeiten.
- mit unklaren, informellen oder sich ändernden Kundenanforderungen zu tun haben.
- einen gesteuerten Umgang mit Vereinbarung, Erfassung, Kommunikation und Änderung von Anforderungen benötigen.
- weniger Übergabeprobleme, Streitigkeiten und späte Korrekturen möchten.

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

- bereits einen klaren, konsistent angewendeten Prozess für das Anforderungsmanagement betreiben.
- nicht mit Kundenanforderungen, Auftragsprüfung oder dem Umgang mit Änderungen befasst sind.
- detaillierte Methoden für Dienstleistungserbringung, Produktionssteuerung oder Entwicklung benötigen.
- nach Verkaufstechniken oder Schulung zur Kundenbeziehung suchen.

Lernergebnisse

Zentrale Lernergebnisse

- Kundenanforderungen klar strukturieren und dokumentieren
- Anforderungs- und Vertragsprüfungen durchführen und nachweisen, die Absichten in Zusagen überführen
- Zusagen mit Kunden und internen Teams bestätigen und damit einen gemeinsamen Bezugspunkt schaffen

Zusätzliche Fähigkeiten

- Anforderungsmanagement von Verkauf, Entwicklung und Änderungssteuerung abgrenzen
- Änderungen an Anforderungen steuern und bereichsübergreifend kommunizieren
- Erwartungen für Auftragserfassung und Vertragsprüfung aufsetzen

Agenda

Geltungsbereich und Grenzen des Kunden- und Anforderungsmanagements

Wie sich Kunden- und Anforderungsmanagement im Managementsystem positioniert, was in dieses Modul gehört und was in die Steuerung der Leistungserbringung sowie die Entwicklung fällt, und wo typische Fehler an der Schnittstelle zwischen Verkauf und Leistungserbringung entstehen

Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen bestimmen

Wie sich erklärte, implizite, gesetzliche, regulatorische und interne Anforderungen identifizieren und bündeln lassen und in nutzbare Anforderungen mit klaren Annahmekriterien, Einschränkungen und Annahmen übersetzen lassen

Kundenkommunikation als gesteuerte Schnittstelle

Wie sich Kundenkommunikationskanäle mit klaren Verantwortlichkeiten und Erwartungen an den Nachweis strukturieren lassen und Zusagen gesteuert werden, indem klar getrennt wird, was formell bestätigt werden muss und was informell bleiben kann

Anforderungen vor der Zusage überprüfen

Wie sich Anforderungen vor der Annahme praxisnah überprüfen lassen, inklusive Fähigkeit, Kapazität, Einschränkungen und Ausnahmen, und wie sich Abweichungen zwischen Offerten, Aufträgen, Verträgen und der Realität der Leistungserbringung handhaben lassen

Vereinbarte Anforderungen bestätigen und festhalten

Wie sich vereinbarte Anforderungen bestätigen lassen, entschieden wird, was dokumentiert werden muss und wo es hingehört, und was «lieferbereite Anforderungen» für eine wirksame Übergabe in den Betrieb ausmacht

Änderungen an Anforderungen steuern

Wie sich Anforderungsänderungen über definierte Auslöser, Auswirkungsprüfungen, Freigaben und erneute Bestätigung durch den Kunden steuern lassen und wie sich unkontrollierte Ausweitung des Umfangs und stilles Abdriften von Anforderungen verhindern lässt

Kundenfeedback und Reklamationen als Anforderungssignale

Wie sich Kundenfeedback und Reklamationen nutzen lassen, um Lücken in Anforderungen statt nur Probleme in der Leistungserbringung zu erkennen, und wie sich Signale über passende Eskalationswege lenken lassen

Technologie als Unterstützung

Wie sich digitale Workflows nutzen lassen, um Überprüfungen, Entscheidungen und Änderungen an Anforderungen nachzuverfolgen, und wie sich KI-gestützte Extraktion oder Zusammenfassung von Anforderungstexten und Änderungsdeltas anwenden lässt

Praxisworkshop

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

Enthaltene Unterlagen

Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

Vorlagen & Werkzeuge

- Checkliste für Anforderungsaufnahme
- Beispiel für ein Kundenzusagenprotokoll
- Vorlage für Anforderungsänderungsantrag und Auswirkungsprüfung
- Vorlage für Kundenkommunikationsprotokoll
- Triagebogen für Feedback und Reklamationen
- KI-Prompt-Sammlung für das Anforderungsmanagement

Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

Vorbereitungshinweise

Vorausgesetzter Hintergrund

Teilnehmende sollten auf praktischer Ebene mit den Elementen der operativen Steuerung vertraut sein. Teilnehmende sollten auf praktischer Ebene Prozesse, Verantwortlichkeiten und dokumentierte Information beschreiben können.

Hilfreicher Hintergrund umfasst:

- Grundverständnis für Prozessverantwortung und operative Übergaben
- Vertrautheit mit dem Konzept der dokumentierten Information (was, wo und warum dokumentieren)
- Erfahrung mit kundenbezogenen Zusagen (Verkauf, Offerten, Verträge, SLAs, Leistungsbeschreibungen)

Vorbereitungsmodule

Grundlagen (je nach Vorwissen)

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

- Betriebliche Steuerung

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