

Halderstone



Trainingsmodul

Steuerung der Dienstleistungsentwicklung

Dienstleistungsentwicklung und Steuerung nach ISO 9001 Abschnitt
8.3 sicher planen, Nachweise erstellen und Änderungen steuern



Werden Ihre Dienstleistungen uneinheitlich erbracht oder erfüllen sie die Kundenanforderungen nicht?

Überblick

Dienstleistungen entwickeln sich oft über Erfahrung und persönliches Know-how, was zu uneinheitlicher Leistungserbringung und schwieriger Skalierbarkeit führt.

In diesem Trainingsmodul erfahren die Teilnehmenden, wann Anforderungen an die Dienstleistungsentwicklung gelten, wie ein Dienstleistungskorridor definiert wird, der die wesentlichen Merkmale und Parameter einer Dienstleistung erfasst, und wie Entwicklungsaktivitäten geplant werden. Sie lernen, Eingaben wie Kundenanforderungen und regulatorische Erwartungen in Dienstleistungsmerkmale zu übersetzen, Überprüfungen, Verifizierung und Validierung anzuwenden und Entwicklungsänderungen zu steuern. Das Modul schafft eine Grundlage für Dienstleistungen, die team- und standortübergreifend konsistent erbracht werden können.



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...

- ISO 9001 in einer Dienstleistungsorganisation einführen oder betreiben.
- sich eher auf informelles Know-how als auf eine definierte Ausgangsbasis für die Dienstleistungsentwicklung stützen.
- mit uneinheitlicher Leistungserbringung über Teams oder Standorte hinweg kämpfen.
- klarere Steuerung von Änderungen und Freigaben in der Dienstleistungsentwicklung benötigen.
- Dienstleistungen ohne übermässige Dokumentation definieren, verifizieren und verändern wollen.

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

- bereits einen klar definierten, konsistent gesteuerten Prozess für die Dienstleistungsentwicklung betreiben.
- nicht an der Steuerung, dem Nachweis oder der Veränderung von Dienstleistungen beteiligt sind.
- den Schwerpunkt vor allem auf Produktentwicklung oder technische Entwicklung legen.
- nach Methoden für UX, Customer Journey oder Dienstleistung Innovation suchen.

Lernergebnisse

Zentrale Lernergebnisse

- Erkennen, wann Anforderungen an die Dienstleistungsentwicklung für eine Dienstleistung gelten
- Definieren eines Dienstleistungskorridors mit den kritischen Merkmalen und Rahmenbedingungen der Dienstleistung
- Planen von Entwicklungsaktivitäten und Einbeziehen der richtigen Anspruchsgruppen

Zusätzliche Fähigkeiten

- Eingaben in Dienstleistungsmerkmale und messbare Ergebnisse übersetzen
- Überprüfungen durchführen und Verifizierung sowie Validierung passend für Dienstleistungen anwenden
- Änderungen in der Dienstleistungsentwicklung steuern und eine wiederverwendbare Dienstleistungsdefinition erhalten

Agenda

Dienstleistungsentwicklung und Steuerung in ISO 9001

Wie ISO 9001 Entwicklungssteuerung auf Dienstleistungen und Dienstleistungsänderungen anwendet und dieses Modul mit Anforderungssteuerung, Dienstleistungserbringung und Verbesserung verbindet

Der Dienstleistungskorridor: Dienstleistungen von Anfang bis Ende gestalten

Wie Dienstleistungen entlang der gesamten Strecke zum Kundenergebnis gestaltet und kritische Übergänge zwischen Rollen, Teams, Systemen und Kanälen als zentrale Designelemente behandelt werden

Dienstleistungsentwicklung planen

Wie Entwicklungsstufen, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen strukturiert und eine angemessene Planung nach Wirkung, Komplexität und Änderungsrisiko angewendet wird

Entwicklungseingaben: von Anforderungen zu steuerbaren Dienstleistungsmerkmalen

Wie kundenbezogene, regulatorische und interne Eingaben zu Dienstleistungsmerkmalen, Annahmekriterien und Kontinuitätserwartungen über Lebenszyklusübergänge hinweg zusammengeführt werden

Entwicklungssteuerung bei Dienstleistungen: Überprüfung, Verifizierung und Validierung

Wie funktionsübergreifende Überprüfungen, Verifizierung und Validierung die Dienstleistungskontinuität absichern und bei Bedarf Piloten, Tests oder Simulationen einsetzen

Entwicklungsergebnisse und Freigabe in die gesteuerte Dienstleistungserbringung

Wie nutzbare Entwicklungsergebnisse definiert, mit klarer Verantwortung in die Dienstleistungserbringung und Steuerung übergeben und eine konsistente Zuverlässigkeit unterstützt wird

Änderungen in der Dienstleistungsentwicklung steuern

Wie Auslöser aus Leistung, Rückmeldungen und Vorfällen erkannt, Auswirkungen auf Übergänge bewertet und Versionierung, Kommunikation sowie die kontrollierte Freigabe gesteuert werden

Praxisworkshop

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

Enthaltene Unterlagen

Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

Vorlagen & Werkzeuge

- Beispiel für einen Entwicklungsprozess
- Vorlage für den Dienstleistungskorridor
- Vorlage für den Plan zur Dienstleistungsentwicklung
- Vorlage für das Protokoll zu Entwicklungsänderungen
- KI-Prompt-Sammlung für die Dienstleistungsentwicklung

Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

Vorbereitungshinweise

Vorausgesetzter Hintergrund

Teilnehmende sollten auf praktischer Ebene Elemente der operativen Steuerung besprechen können. Hilfreiche Vorkenntnisse sind ein Grundverständnis von:

- Prozessdenken einschliesslich der Bedeutung klar definierter Rollen und Verantwortlichkeiten
- der Bedeutung dokumentierter Information
- operativen Zielen und Steuerungsmassnahmen
- dem Umgang mit kontrollierten Änderungen

Vorbereitungsmodule

Grundlagen (je nach Vorwissen)

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

- Risikomanagement
- Verbesserungsmanagement

Unterstützend (optional)

Hilfreich, aber nicht erforderlich, um wirksam teilnehmen zu können

- Kontext & Geltungsbereich
- Dokumentations- & Wissensmanagement

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