

Halderstone



Trainingsmodul

Steuerung der Dienstleistungserbringung

Dienstleistungserbringung unter definierten Bedingungen steuern, einschliesslich Annahme und Freigabe, Kundeneigentum und operativen Änderungen



Ist Ihre Dienstleistungserbringung auf informelle Abläufe angewiesen und bleiben dadurch Lücken in Steuerung und Nachverfolgbarkeit?

Überblick

Mit zunehmender Komplexität von Dienstleistungen führen informelle Arbeitsweisen zu uneinheitlicher Qualität, unkontrolliertem Kundeneigentum und nicht nachverfolgbaren Änderungen.

Dieses Trainingsmodul zeigt, wie sich Erbringungsbedingungen und Steuerungsmassnahmen so gestalten lassen, dass Kunden- und regulatorische Anforderungen in den operativen Alltag übersetzt werden. Die Teilnehmenden lernen, mit Kundeneigentum verantwortungsvoll umzugehen, Annahme- und Freigabepunkte für Dienstleistungen festzulegen, Änderungen systematisch zu steuern und nichtkonforme Ergebnisse zu behandeln. Im Fokus steht die praktische Steuerung der Dienstleistungserbringung, nicht die erneute Vermittlung von Entwicklung oder Vertragsmanagement.



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...

- in einer dienstleistungsorientierten Organisation ISO 9001 umsetzen.
- auf Menschen, Übergaben und Echtzeitausführung angewiesen sind, um Qualität zu liefern.
- mit uneinheitlicher Dienstleistungserbringung über Teams, Standorte oder Partner hinweg zu kämpfen haben.
- klare Nachweise für Annahme, Freigabe und Abschluss von Dienstleistungen benötigen.
- Steuerung der Dienstleistungserbringung in der Praxis wollen, ohne übermäßig zu dokumentieren.

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

- der Schwerpunkt primär auf Produktfertigung oder Produktionssteuerung liegt.
- Dienstleistungen von Grund auf entwickeln oder neu gestalten möchten (Entwicklung von Dienstleistungen).
- bereits stabile, durchgängig gesteuerte Dienstleistungsabläufe mit klaren Annahme- und Änderungssteuerungen betreiben.
- allgemeine Dienstleistungsmanagement- oder ITSM-Rahmenwerke statt einer ISO 9001-Steuerung der Ausführung suchen.

Lernergebnisse

Zentrale Lernergebnisse

- ISO 9001-Anforderungen an die gesteuerte Dienstleistungserbringung einordnen und von Entwicklungsaktivitäten abgrenzen
- Dienstleistungsanforderungen in Steuerungsmassnahmen übersetzen, die festlegen, wie, wann und von wem Aufgaben ausgeführt werden
- Kundeneigentum mit klaren Verantwortlichkeiten und Nachweisen handhaben

Zusätzliche Fähigkeiten

- Annahme- und Freigabepunkte mit passenden Nachweisen festlegen
- Änderungssteuerung auf Dienstleistungen anwenden, ohne die Kontinuität der Leistungserbringung zu stören
- Vorgehen für nichtkonforme Ergebnisse umsetzen, das Wiederherstellung und Lernen ermöglicht

Agenda

ISO 9001-Sicht auf die gesteuerte Dienstleistungserbringung

Wie ISO 9001 die Steuerung in der Dienstleistungserbringung über Bedingungen, Kriterien, Kompetenz, Ressourcen und Nachweise definiert und warum Dienstleistungsfehler meist aus schwachen Übergaben, implizitem Arbeiten und Änderungen in letzter Minute entstehen

Dienstleistungsanforderungen in operative Steuerungsmassnahmen übersetzen

Wie sich Dienstleistungszusagen und vereinbarte Anforderungen in praktische Erbringungsbedingungen übersetzen lassen, einschliesslich Werkzeugen, Umgebungen, Rollen und Weisungen, und wie Steuerungspunkte festgelegt werden, die Zuverlässigkeit unterstützen, ohne die Arbeit unnötig zu bürokratisieren

Kundeneigentum in der Dienstleistungserbringung

Wie sich Kundeneigentum in Dienstleistungskontexten identifizieren und steuern lässt, einschliesslich Geräten, Daten, Zugängen, geistigem Eigentum, Zutritt zu Räumlichkeiten und Materialien, sowie mit praktischen Massnahmen für Schutz, Rückverfolgbarkeit, Vorfallbehandlung und Kommunikation

Annahme, Freigabe und Nachweise zum Dienstleistungsabschluss

Wie sich Annahmekriterien, Freigabemuster und eine klare Definition von erledigt für Dienstleistungen festlegen lassen und welche Nachweise zum Dienstleistungsabschluss aufzubewahren sind, wo sie abgelegt werden und wer dafür verantwortlich ist

Nichtkonforme Ergebnisse aus der Dienstleistungserbringung

Wie nichtkonforme Ergebnisse aus der Dienstleistungserbringung durch Eingrenzung, Korrektur, Ausnahmen und Kundenkommunikation behandelt werden und wie die Ergebnisse so dokumentiert werden, dass sie sauber an die Korrekturmassnahme anschliessen, ohne Verbesserungsprozesse zu duplizieren

Steuerung von Änderungen während der Dienstleistungserbringung

Wie sich operative Änderungsauslöser wie Umfangsänderungen, Ersatz von Ressourcen oder Werkzeugwechsel erkennen lassen und wie Freigabe und Auswirkungsbewusstsein für Änderungen eingesetzt werden, um die Integrität der Dienstleistung während der Erbringung zu erhalten

Externe Dienstleistungen innerhalb der Leistungserbringung

Wie sich Leistungserbringung steuern lässt, die auf Subunternehmer, Plattformen oder gemeinsame Dienstleistungsketten angewiesen ist, indem klare Anforderungen, Verifikationsanforderungen und Übergabenachweise an den Schnittstellen zur Dienstleistung festgelegt werden

Praxisworkshop

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

Enthaltene Unterlagen

Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

Vorlagen & Werkzeuge

- Steuerungsset für die Dienstleistungserbringung
- Checkliste für Annahme und Freigabe
- Vorlage für operative Änderungsaufzeichnungen
- Vorlage für nichtkonforme Ergebnisse aus der Dienstleistungserbringung
- Checkliste für die Integration externer Dienstleistungen

Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

Vorbereitungshinweise

Vorausgesetzter Hintergrund

Dieses Modul setzt allgemeine Vertrautheit mit der Umsetzung von Managementsystemen und grundlegendes Prozessdenken voraus. Vorkenntnisse zu ISO-Abschnitten werden nicht vorausgesetzt.

Hilfreiche Vorkenntnisse sind:

- Verständnis von prozessverantwortlicher Person, Übergaben und grundlegenden Abläufen der Dienstleistungserbringung
- Vertrautheit mit dem Konzept dokumentierter Informationen (wo operative Aufzeichnungen abgelegt sind und warum sie wichtig sind)
- Grundverständnis von Verbesserungsbegriffen (Nichtkonformität versus Korrekturmaßnahme)

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