

RENT A QUALITY MANAGER / ISO 9001:2015



+

Serviceleitbild
Policies

Prozessdokumentation

Servicekatalog

Scope des Managementsystems / Scoping Statement

Managementsystem - Rahmendokumentation

- Geltende Begriffe - Glossar
- Begriffsglossar
- Kontext des Managementsystems und Scoping
- Organisation
- Massnahmenplanung

- Informationsfluss / Ressourcen/ Skillsmanagement
- Betrieb des Managementsystems

- Interne Audits / Audits
- Korrekturen und Management-Reviews

Evidenzen - Managementsystem - Rahmendokumentation

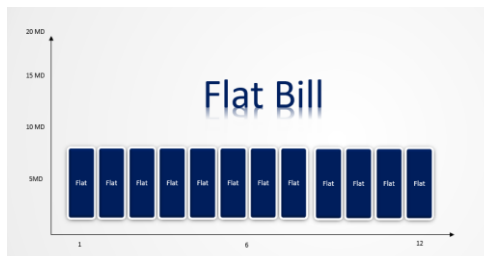
- **Kontext**
 - Issuelog zum letzten Planungsjahr
 - Stakeholdermatrix - welcher Kunde hat welche Anforderungen
 - Liste - Welche gesetzlichen Vorgaben sind relevant
- **Organisation**
 - QM-Organisation TailorIT
 - RACI
 - Skillprofile / Rollenbeschreibungen
- **Ziele: Massnahmenplanung**
 - Servicemanagement Plan 2019 - 2021
 - Risikoregister
 - Zielvorgaben und Messverantwortung aktuelles Planungsjahr
- **Informationsfluss / Ressourcen / Skillsmanagement**
 - Trainingslog Tailor IT
 - Kommunikationsplanung 2019 - 2021
 - Document Ownership List
- **Korrekturen und Management Reviews**
 - Auditplan / Auditprotokolle
 - Reviewprotokolle
 - Korrekturen (Corrective Actions)
 - CSI-Register

**Management System
- which all building
blocks to be adapted
for your purposes**

- **Portfoliomanagement**
 - Anpassungen im Serviceangebot 2019 - 2021
 - Organisationsmodell
 - Konfigurationsmodelle, Lieferanten, Technologien pro Service
- **Ship**
 - Lieferanten-Review
 - Vertragschecklist vor Abschluss von Verträgen
 - Lieferantenverträge
 - Lieferanten-Reviews
 - Schlichtungsprotokolle
 - bestehende SLAs
 - SLA-Template
 - SLA-Reviews
 - Beschwerden
 - Zufriedenheitsumfragen
- **Service Assurance**
 - Availability Pläne
 - Unplanned Service Outages - Log
 - Capacity Pläne
 - Acceptable Use Policy für Security
 - Security-Training Log
 - Continuity Test Log / Continuity Plan
 - Budgets
 - Service- und Performance Reports

- **Service Design und Transition**
 - Design Dokumentationen 2019 - 2021
 - Transition Dokumentationen 2019 - 2021
 - Onboardings
 - Offboardings
 - ChangeLogs für das Management-System
 - ChangeLogs für die Kunden
 - Releasekalender 2019 - 2021
 - Releasedokumentationen
 - Post Implementation Reviews
- **Service Support und Request Fulfillment**
 - Selbstbedienung portal für Kunden
 - Request Tickets
 - Incident Tickets
 - Problem-Tickets
 - Frequently Asked Questions

+



Servicebeschreibung

[Hier eingeben]

ADRESSIERTE PROBLEMSTELLUNGEN BEIM KUNDEN

- Bedürfnis nach Aufbau und Anwendung eines Service Qualitymanagement Systems nach ISO 9001:2015 vorhanden
- Kein Dokumentenmanagement-System, um selbiges effizient technisch zu unterstützen
- Ein Mitarbeiter nur für QM wäre zu viel Aufwand
- Der Aufbau eines QM würde andere Initiativen im Unternehmen behindern
- Keiner will den Job des QM machen
- Der Aufbau eines QM rechnet sich nicht, wenn man alles auf dem grünen Feld aufbauen muss

LÖSUNG - KURZFASSUNG

- Das gesamte Managementsystem mit allen „Rohbestandteilen“ wird bei Mandatsantritt angeliefert und in drei Phasen freigeschaltet
 - Rahmendokumentation
 - Prozesse / Policies
 - Evidenzen zu Normanforderungen
- Dieses durch den gemieteten Servicequality Manager sofort mitgebracht wird
 - Die Implementierung (12 Monate) auf Basis einer monatlichen Flat fee mit eingeschlossenem „Fortschrittsplan“ aufgebaut wird
 - Danach entweder für den Weiterbetrieb an einen internen QM weitergegeben wird, oder
 - der extern bezogene QM auf Basis einer monatlichen Flat mit fixem Leistungskatalog ihre Lücken füllt

[Hier eingeben]

LEISTUNGSKATALOG

Initiale Leistungen

Inhalt	Aufwand
Bereitstellung Dokumentenmanagementsystem	3 PT
Erarbeitung Servicemanagement Policy	2 PT
Erarbeitung Servicekatalog	5 PT
Erarbeitung Normkapitel Kontext des Managementsystems	2 PT
Erarbeitung Normenkapitel Organisation	5 PT
Erarbeitung Normenkapitel Umsetzungsplanung - Servicemanagementplan	5 PT
Erarbeitung Normenkapitel Kommunikationsfluss / Ressourcenplanung / Skillsmanagement	5 PT
Erarbeitung Normenkapitel Betrieb	3 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Planung des QM-Betriebes	4PT
Policies, Prozesse, Evidenzen - Anforderungsmanagement	
Policies, Prozesse, Evidenzen – Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	6 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Prozesslenkung externer Prozesse, Leistungen und Produkte	4 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Produktion und Dienstleistungserbringung	6 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen -Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	6 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Steuerung nichtkonformer Prozess-Ergebnisse, Produkte und Dienstleistungen	6 PT
Erarbeitung Normenkapitel Korrekturen	3 PT
Erarbeitung Normenkapitel Managementreview – CSI-Prozess	3 PT
Training der Serviceorganisation	4 PT
Readyness Assessment vor Audit	2 PT
Teilnahme an ISO-Zertifizierungs-Audits	3 PT
Assistenz bei der Auswahl des Zertifizierungskörpers (3er Vorschlag)	2 PT
Migration des DMS in die IT-Umgebung des Auftraggebers	3 PT
Support-, Betrieb und Absicherung des DMS für den Auftraggeber	3 PT
Summe:	84 PT

Durchlaufzeit 12 Monate / Abgerechnet werden 7 Tage pro Monat

[Hier eingeben]

Sich wiederholende Leistungen

Inhalt	Aufwand	Fix	Optional	Wie oft pro Jahr
Review des Managementsystems	2 PT	X		Jährlich
Kontrolle der erhobenen Performancemessungen	2 PT	X		Pro Quartal
Durchführung interner Audits	2 PT	X		Pro Halbjahr
Führen Evidenzen – Normenkapitel 4	1 PT	X		fortlaufend
Führen Evidenzen Normenkapitel 5	1 PT	X		fortlaufend
Führen Evidenzen – Normenkapitel 6	1 PT	X		fortlaufend
Führen Evidenzen Normenkapitel 7	1 PT	X		fortlaufend
Führen Evidenzen – Normenkapitel 8 – QM-Betrieb	2 PT	X		fortlaufend
Anforderungsmanagement	4 PT	X		4x pro Jahr
Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	2 PT	X		4x pro Jahr
Prozesslenkung externer Prozesse, Leistungen und Produkte	2 PT	X		4x pro Jahr
Produktion und Dienstleistungserbringung	6 PT	X		4x pro Jahr
Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	4 PT	X		4x pro Jahr
Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	2 PT	X		4x pro Jahr
Korrigierende Massnahmen	2 PT	X		4x pro Jahr
Durchführung Management Reviews	2 PT	X		Jährlich
Überarbeitung und Aktualisierung SM-Plan	2 PT	X		Jährlich
Überarbeitung und Aktualisierung SCP / BCP	2 PT	X		Jährlich
Überarbeitung / Aktualisierung Prozessdokumentationen	4 PT	X		Jährlich
Triggern der Prozessowner und Serviceowner zu spezifischen Planungs- und Kontrolltasks	2 PT	X		4x pro Jahr
Führen des CSI-Registers	2 PT	X		fortlaufend
Führen von Quality Circles	4 PT		X	Pro Quartal
Prozess- bzw. Value Stream Mapping	2 PT		X	Auf Anlass
Prozess- bzw. Value Stream Optimierung	2 PT		X	Auf Anlass
Führen des Innovationsregisters	2 PT		X	Auf Anlass
Ausbildung neu eintretender Mitarbeiter in die Tasks ins QM	2 PT		X	Auf Anlass
Ausbildung eines potentiell neuen Qualitymanagers	2 PT		X	Auf Anlass
Summe	48 PT		10 PT	

Durchlaufzeit 36 Monate / Ausstieg nach jedem Jahr möglich / Abgerechnet werden 4 Tage pro Monat im Falle der Fixleistungen, plus die beanspruchten Tage aus den Optionen

[Hier eingeben]

Kontakt:

Dr. Helmut Steigele

Winkel 6

CH-8192 Glattfelden

+41 44 300 68 90

helmut.steigele@cascadeit.ch