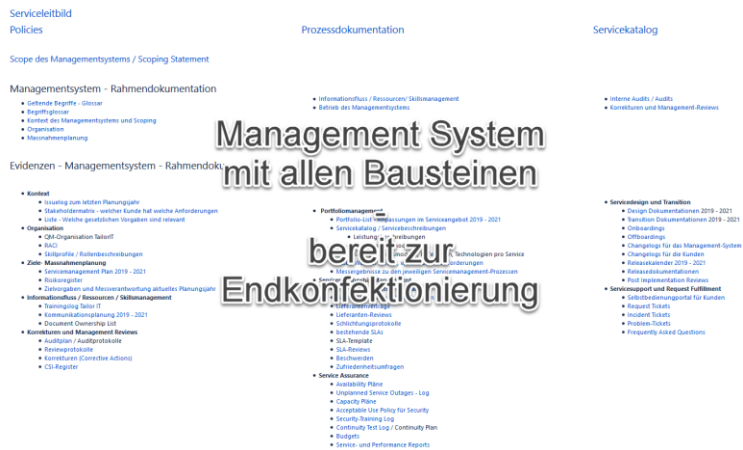


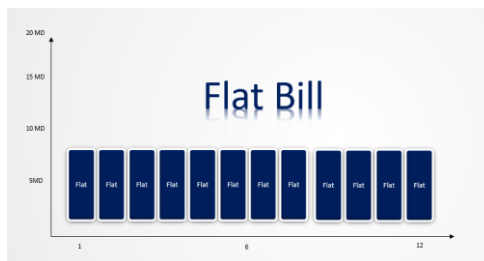
## RENT A SERVICE QUALITY MANAGER / ISO 20000:2018



+



+



Servicebeschreibung

[Hier eingeben]

## ADRESSIERTE PROBLEMSTELLUNGEN BEIM KUNDEN

- Bedürfnis nach Aufbau und Anwendung eines Service Qualitymanagement Systems nach ISO 20000 vorhanden
- Kein Dokumentenmanagement-System, um selbiges effizient technisch zu unterstützen
- Ein Mitarbeiter nur für dieses Thema wäre zuviel Aufwand für das Unternehmen
- Der Aufbau eines Managementsystemes auf der „grünen Wiese“ würde andere Initiativen im Unternehmen behindern
- Keiner will den Job des Qualitätssicherers und Servicemanagers machen
- Der Aufbau eines Managementsystems 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
- Die Aufgabe des Servicequality Managers ist
  - Die Implementierung und finale Anpassung des Servicemanagement-Systemes (Durchlaufzeit 12 Monate) auf Basis einer monatlichen Flat fee mit eingeschlossenem „Fortschrittsplan
  - Danach der Weiterbetrieb durch den externen Servicequality Manager oder die Übergabe an einen internen Quality Manager – beides auf Basis einer monatlichen Flatfee

[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	2 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen - Planung	5 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Relationship Management	5 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Design und Transition	6 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen - Assurance	8 PT
Policies, Prozesse, Evidenzen – Support und Delivery	8 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	2 PT	X		fortlaufend
Planung - Portfoliomanagement	1 PT	X		4x pro Jahr
Relationshipmanagement	1 PT	X		4x pro Jahr
Design neuer Services	4 PT	X		4x pro Jahr
Transition neuer Services	4 PT	X		4x pro Jahr
On- und Offboarding von Kunden	4 PT	X		4x pro Jahr
Service Assurance	4 PT	X		4x pro Jahr
Support und Delivery	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**