

业务产品质量管理案例及流程培训

【课程背景】

当今社会，只有抓住用户之所需才能获得持久的成功！对于一个组织而言，需要建立一个能够快速反应市场的一个敏捷团队，将组织面向市场的业务产品价值链全线贯通并高效的工作，就需要能够支撑业务产品线的业界成熟使用的项目管理方法，把握当今移动互联网+思维，把我们每一个值得做的事情当成项目来看待，来有效管理，本次课程基于世界上领先的受控环境下的项目管理方法论（PRINCE2）作为理论基础，通过在业务中所涉及的服务型产品、互联网型产品等案例，帮助学员系统掌握在项目管理方法中的产品质量管理的方法与流程，重点学会在质量流程中如何规划职责明确的组织结构、如何科学合理的定义要开发的产品、如何制定质量验收标准与验收方法，如何展开质量活动与纠偏，通过本次培训可以提高学员对项目管理中的质量管理的理解深度，强化对质量管理流程工具的使用，大幅提高实际的工作能力！

【授课时长】

1天

【授课对象】

项目经理、产品经理、项目支撑经理、业务经理、运营经理以及需要培训的特定人群

【课程大纲】

1. 基于全生命周期中的项目下的质量管理概述

- 1.1 项目管理全生命周期流程
- 1.2 项目中的角色与质量管理职责
- 1.3 项目中的产品质量全流程管理
- 1.4 互联网思维对产品质量管理的借鉴

2. 业务产品质量管理典型案例及流程分析

- 2.1 项目准备时期
 - 2.1.1 整体产品或服务期望定义
 - 2.1.2 整体产品或服务验收标准定义
 - 2.1.3 整体产品或服务验证方法及质量职责定义
- 2.2 项目启动时期
 - 2.2.1 制定质量管理策略及计划
 - 2.2.1.1 质量管理的目标
 - 2.2.1.2 质量管理的流程及其工具
 - 2.2.1.3 质量记录及其报告格式
 - 2.2.1.4 质量活动的时间及其职责
 - 2.2.2 产品细分及其质量设计
 - 2.2.2.1 产品或服务及其部件的质量期望定义
 - 2.2.2.2 产品或服务及其部件的质量验收标准定义

2.2.2.3 产品或服务及其部件的质量验证方法及质量职责定义

2.3 项目执行与监控时期

2.3.1 同行评审与质量评审技术

2.3.2 问题及缺陷分析（根本性原因分析技术等）

2.3.3 问题与缺陷处理流程

2.3.3 质量报告及持续过程改进

2.4 项目收尾时期

2.4.1 质量验收与产品发布

2.4.2 产品或服务移交及其后续注意事项

3. 移动互联网梦幻之旅俱乐部产品质量设计与管理案例分享

3.1 旅游市场及人员需求及痛点分析

3.2 梦幻之旅俱乐部产品套餐质量设计特点

3.3 梦幻之旅俱乐部前台订购网站、后台管理网站以及支付系统

3.4 梦幻之旅俱乐部质量问题处理机制讨论

4. 答疑与释义