

Optimierung und Dokumentation der Entwicklungs-, Test- und Release- Prozesse eines Kleinunternehmens

PROJEKTARBEIT

für die Prüfung zum
Bachelor of Science

des Studiengangs Angewandte Informatik

an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Karlsruhe

von

Mael Dossoh

Agabedatum 16.09.2024

Matrikelnummer:	3167941
Kurs:	22B5
Ausbildungsfirma:	ProSystems GmbH, Sinsheim
Betreuer im Unternehmen:	M.Sc. Benno Schweikert
Gutachter der Studienakademie	Prof. Dr. Marcus Strand

Erklärung

„(gemäß §5(3) der „Studien- und Prüfungsordnung DHBW Technik“ vom 29. 9. 2017)
Ich versichere hiermit, dass ich meine Projektarbeit mit dem Thema: „**Optimierung und Dokumentation der Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse eines Kleinunternehmens**“, selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Ich versichere zudem, dass die eingereichte elektronische Fassung mit der gedruckten Fassung übereinstimmt.

Sinsheim, 16.09.2024

Ort, Datum

Unterschrift

Sperrvermerk

Der Inhalt dieser Arbeit darf weder als Ganzes noch in Auszügen Personen außerhalb des Prüfungsprozesses und des Evaluationsverfahrens zugänglich gemacht werden, sofern keine anders lautende Genehmigung der Ausbildungsstätte vorliegt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	IV
Listingverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1. Einleitung	1
2. Grundlagen und Begriffsdefinitionen	4
2.1. Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsysteme	4
2.1.1. Qualitätsmanagement	4
2.1.2. Qualitätsmanagementsystem	7
2.1.3. Software-Qualität	11
2.2. Der Prozessansatz	12
2.2.1. Methoden zur Identifikation von Schwachstellen	13
2.3. Software Qualität	13
2.4. Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse	13
2.5. Kleine und mittlere Unternehmen	13
2.5.1. Erhebung und Dokumentation	13
3. Analyse der bestehenden Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse	14
3.1. Mitarbeiterumfrage	14
3.1.1. Durchführung	14
3.1.2. Ergebnisse und Auswertung	14
3.2. Erhebung und Beschreibung der aktuellen Prozesse	14
3.2.1. Analyse der SVN und GIT Versionskontrollsysteme	14
4. Vorschläge zur Prozessoptimierung	15
4.1. Identifikation und Priorisierung von Verbesserungspotenzialen	15
4.2. Anpassung der Vorschläge auf die Bedürfnisse kleiner und mittlerer Unternehmen	15
4.3. Kosten-Nutzen-Analyse der vorgeschlagenen Maßnahmen	15
5. Schlussfolgerung und Ausblick	16
5.1. Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse	16
5.2. Ausblick auf zukünftige Aufgaben und Herausforderungen	16
5.3. Lists	16
5.4. Figures and Tables	16
5.4.1. Tables	16
5.5. Code Snippets	17

Literaturverzeichnis	VI
----------------------------	----

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die sieben Prinzipien des Qualitätsmanagements [fre24]	5
Abbildung 2: Der Plan-Do-Check-Act Zyklus [Joh23]	8
Abbildung 3: Plan-Do-Check-Act Cycle für Qualitätsmanageme [DIN15]	9

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Table Example	16
--------------------------------	----

Listingverzeichnis

Listing 1: Codeblock Example	17
------------------------------------	----

Abkürzungsverzeichnis

API	Application Programming Interface
DE	Deutschland
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
ISO	International Organization for Standardization
JP	Japan
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
MP3	MPEG-1 Audio Layer III
NL	Niederlande
PA	Process Approach
PDCA	Plan-Do-Check-Act Cycle
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
RBT	Risk-Based Thinking
REST	Representational State Transfer
SW	Software
URL	Uniform Resource Locator

1. Einleitung

Das Qualitätsmanagement (QM) hat sich als eine fundamentale Disziplin etabliert, deren Ziel es ist, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen kontinuierlich zu gewährleisten und zu optimieren. Die historische Entwicklung von QM verdeutlicht, dass ein signifikanter Wandel von der handwerklichen Einzelanfertigung bis zur heutigen Massenproduktion und Dienstleistungsorientierung stattgefunden hat [DIN15]. In seiner Doktorarbeit „Handwerk in der postindustriellen Gesellschaft...Leipzig“ zeigt Tobias Werner auf, dass in der Zeit vor dem 20. Jahrhundert die Sicherung der Qualität handwerklicher Produkte in erster Linie durch den jeweiligen Meister erfolgte, der die Verantwortung für die Endqualität der hergestellten Waren trug. Diese Vorgehensweise wurde mit der industriellen Revolution und der damit einhergehenden Massenproduktion jedoch zunehmend als unzureichend erachtet, sodass erste Ansätze zur systematischeren Qualitätskontrolle entwickelt wurden [Tob14].

Die Automobilindustrie kann als Vorreiterin bei der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen (QMS) bezeichnet werden. Die Motivation hierfür resultiert aus dem Bestreben, sowohl die Produktqualität als auch die Sicherheit zu erhöhen. Die Normenreihe „ISO 9000“, etabliert von der International Organization for Standardization (ISO) in den 1980er Jahren, markierte einen Wendepunkt, indem sie weltweit anerkannte Standards für QMS setzte [DIN05]. Die Konzepte des „Plan-Do-Check-Act-Cycle (PDCA)“, des „Process Approach (PA)“, haben in diesem Kontext maßgeblich zur Entwicklung beigetragen und genießen bis heute weltweit Anerkennung. Diese Prinzipien bilden unter anderem die Grundlage für nationale Gesetzgebungen sowie Unternehmensstandards und werden unter anderem eingesetzt, um die Effizienz zu steigern, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, die Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern und die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen sicherzustellen [DIN15].

Die Implementierung eines formalen QMS stellt für kleine und mittlere Unternehmen KMU eine signifikante Herausforderung dar. Der Mangel an notwendigen finanziellen Mitteln und verantwortlichen Personen führt dazu, dass ein wirksames QMS in diesen Unternehmensformen oft nicht etabliert werden kann. Infolgedessen kann es in diesen Unternehmen an einer etablierten Qualitätskultur sowie an dem notwendigen Engagement für das QM fehlen [Rol15]. In diesem Kontext ist auf den „QM-Leitfaden für kleine und mittlere Unternehmen“ des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie zu verweisen, in dem betont wird, dass:

„Mit der Einführung eines QMS können KMU u.a. die Transparenz betrieblicher Abläufe erhöht, die Fehlerquoten und somit die Kosten reduziert, höhere Kundenzufriedenheit erzielt, der Marktzugang verbessert und potenzielle Risiken aufgrund von Nichtkonformitäten gesenkt werden.“[Rol15]

Die Implementierung eines QMS eröffnet KMU demnach die Möglichkeit, ihre internen Prozesse klar zu definieren, potenzielle Fehlerquellen und die damit verbundenen Kosten zu reduzieren. Dies ist insbesondere für KMU von Interesse, da sie mit begrenzten Ressourcen arbeiten und eine effiziente Nutzung dieser ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöht. Ein verbessertes QM führt zudem zu höherer Kundenzufriedenheit und erleichtert den Marktzugang, da konsistente und zuverlässige Produkte und Dienstleistungen das Vertrauen der Kunden stärken [Rol15].

Die vorliegende Arbeit verfolgt das Ziel, bestehende Unternehmensprozesse mit anerkannten Normen und Standards zu vergleichen, um mögliche Optimierungspotenziale zu identifizieren. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit erfolgt eine Analyse und Dokumentation der bestehenden Prozesse des KMU. Die Firma ProSystems GmbH entwickelt Softwarelösungen für die Systemintegration in der Gebäudeautomation. Das Unternehmen ist ein zertifizierter Entwickler für das Niagara-4-Framework und bietet Software (SW), Dienstleistungen und Lösungen an, welche die Funktionalität des Frameworks in diversen Aspekten erweitern [Pro22]. Im Rahmen der Analyse sind insbesondere die Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse von Relevanz, da diese einen entscheidenden Einfluss auf die Gesamteffizienz des Unternehmens ausüben. Eine detaillierte Untersuchung dieser Prozesse erlaubt die Identifikation von Stärken und

Schwächen sowie die Ableitung von Optimierungspotenzialen. Dies ist von besonderer Bedeutung da optimale Prozesse eine maßgebliche Verbesserung der Qualität von Softwareprodukten bewirken [DIN15].

Im Folgenden wird das geplante Vorgehen der vorliegenden Arbeit dargelegt und eine Übersicht über die behandelten Themen und Kapitel gegeben: Abschnitt 2 dient der Einführung in die für das Verständnis dieser Arbeit grundlegenden Konzepte. In Abschnitt 3 erfolgt eine Analyse der bestehenden Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse. Zu Beginn dieses Vorhabens erfolgt eine Befragung der Mitarbeitenden, um deren Meinungen und Erfahrungen mit den bestehenden Prozessen zu erfassen. In Anschluss finden eine Auswertung der gewonnenen Erkenntnisse sowie eine formale Erfassung und Darstellung der Entwicklungsprozesse statt. Die Ergebnisse der durchgeführten Mitarbeiterbefragung, der formalen Analyse sowie etablierter Normen und Industriestandards bilden die Grundlage für den Inhalt von Abschnitt 4. Im Rahmen dessen erfolgt eine Identifikation und Priorisierung von Verbesserungspotenzialen. Die abgeleiteten Maßnahmen werden daraufhin an die spezifischen Bedürfnisse von ProSystems adaptiert. Abschnitt 5 dient der Zusammenfassung der essenziellen Ergebnisse der Projektarbeit. Darüber hinaus wird ein Ausblick auf potenzielle zukünftige Aufgaben und Herausforderungen gegeben, die sich aus den vorgeschlagenen Optimierungen ergeben können.

2. Grundlagen und Begriffsdefinitionen

Das vorliegende Kapitel dient der Erläuterung von Konzepten und Begriffen, die für das Verständnis dieser Arbeit erforderlich sind. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem QM, dem daraus entspringenden QMS, SW-Qualitätsanforderungen sowie den spezifischen Anforderungen und Herausforderungen von KMU. Die vorliegende Untersuchung orientiert sich in erster Linie an die Normen „ISO 9000“[DIN05], „ISO 9001“[-DIN15] sowie „ISO 25000“[ISO05].

2.1. Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsysteme

Eine Erörterung der spezifischen Anforderungen und Herausforderungen eines QMS erfordert eine grundlegende Begriffsklärung. Von besonderer Relevanz sind dabei die Definitionen der Begriffe „QM, „Qualität“ sowie „Management“ der ISO, da sie internationale Referenzstandards darstellen.

2.1.1. Qualitätsmanagement

Gemäß ISO 9000:2015 wird Qualität definiert als:

„Der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt.“ [DIN05]

Unter „Inhärenten Merkmalen“ werden diejenigen Merkmale eines Produkts, einer Dienstleistung oder eines Prozesses verstanden, die diesem innewohnen [DIN05]. Demgegenüber stehen die „Anforderungen“, welche Bedürfnisse oder Erwartungen widerspiegeln, die in der Regel festgelegt, vorausgesetzt oder verpflichtend sind. Die vorliegende Definition verdeutlicht, dass der Begriff der Qualität nicht als absolut, sondern als relativ zu den jeweils spezifischen Anforderungen zu betrachten ist. In diesem Kontext können die Anforderungen sowohl die Bedürfnisse und Erwartungen der Kundinnen und Kunden als auch gesetzliche und regulatorische Vorgaben sowie weitere, festgelegte Anforderungen umfassen. Die Erfüllung dieser Anforderungen ist von entscheidender Bedeutung für die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sowie für den Erfolg eines Unternehmens. [DIN05]

Gemäß ISO 9000:2015 wird „Management“ definiert als:

„Koordinierte Tätigkeiten zum Leiten und Steuern einer Organisation.“ [DIN05]

Die angeführte Definition verdeutlicht, dass Management die Aktivitäten umfasst, die notwendig sind, um die Ziele einer Organisation zu erreichen. Dies umfasst die Planung, Leitung und Koordination sämtlicher Aktivitäten und Ressourcen. Diese Definition ist wesentlich für das Verständnis von QM, da sie die Notwendigkeit einer systematischen und methodischen Herangehensweise betont, die notwendig ist, um eine Organisation effektiv und effizient zu führen und zu steuern. [DIN05]

Die zuvor dargelegten Definitionen bilden in ihrer Kombination die Grundlage für QM. Dieses befasst sich mit der Sicherstellung, dass sämtliche Tätigkeiten innerhalb einer Organisation so geplant und durchgeführt werden, dass sie die festgelegten Anforderungen erfüllen [DIN05]. Ein effektives QM bedingt eine fortwährende Überwachung und Evaluierung der Prozesse und Produkte, um die Einhaltung der definierten Standards sicherzustellen. Dies umfasst regelmäßige Audits sowie Schulungen der Mitarbeitenden, um sicherzustellen, dass alle Organisationsebenen die Qualitätsziele verstehen und darauf hinarbeiten [DIN15].



Abbildung 1: Die sieben Prinzipien des Qualitätsmanagements [fre24]

Gemäß gemäß ISO bilden die in Abbildung 1 dargestellten Konzepte 9000 das Fundament des QM [DIN05]:

1. Kundenorientierung (Customer Focus): Die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden stellen den Mittelpunkt dar und determinieren die Qualitätsstandards.
2. Führung (Leadership): Führungskräfte müssen eine klare Vision und Richtung vorgeben, um die Qualitätsziele zu erreichen.
3. Einbeziehung von Personen (Engagement of People): Alle Mitarbeitenden sollen einbezogen und motiviert werden, zur Erreichung der Qualitätsziele beizutragen.
4. Prozessorientierter Ansatz (Process Approach): Die Aktivitäten und Ressourcen einer Organisation werden als zusammenhängende Prozesse verstanden, die systematisch verwaltet werden.
5. Verbesserung (Improvement): Die Organisation verpflichtet sich zu einem fortlaufenden Verbesserungsprozess in allen Bereichen.
6. Faktengestützte Entscheidungsfindung (Evidence-based Decision Making): Die Grundlage für Entscheidungen bildet die Auswertung von Daten und Fakten.
7. Beziehungsmanagement (Relationship Management): Die Beziehungen zu Lieferanten werden so gestaltet, dass beide Seiten Vorteile daraus ziehen.

Es kann festgehalten werden, dass der Begriff „QM“ eine systematische Vorgehensweise bezeichnet, deren Ziel die Optimierung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen ist. Dies erfolgt durch eine kontinuierliche Evaluierung und gegebenenfalls Modifikation der internen Prozesse einer Organisation. ISO 9000 definiert grundlegende Begriffe und Definitionen, die in ISO 9001 verwendet werden. Dadurch wird gewährleistet, dass alle Anwender über ein einheitliches Verständnis der verwendeten Begriffe und Konzepte verfügen.

2.1.2. Qualitätsmanagementsystem

Ein Bestandteil des QM ist die Implementierung eines QMS. Ein QMS, wie es in der ISO 9001 definiert ist, stellt ein formales System dar, welches die Organisationsstruktur, Prozesse und Ressourcen umfasst. Die Umsetzung der genannten Kriterien ist erforderlich, um die Qualitätsziele zu erreichen. [DIN15] Gemäß ISO befolgen QMS die Struktur des PDCA, auch Shewhart- oder Deming-Zyklus genannt. Der Physiker Walter A. Shewhart entwickelte diesen Zyklus im Jahre 1939 für die Qualitätskontrolle in der Produktion der Firma Bell Telephone Laboratories. In seinem Buch „Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control“ beschrieb Shewhart den ursprünglichen Zyklus so:

„These three steps must go in a circle instead of in a straight line ... In this sense, specification, production and inspection correspond respectively to making a hypothesis, carrying out an experiment, and testing the hypothesis. The three steps constitute a dynamic scientific process of acquiring knowledge“ [MN09]

Der seinerzeit implementierte Zyklus umfasste lediglich drei Phasen : „Specification“, „Production“ und „Inspection“. In den 1950er Jahren erfolgte eine Ergänzung und Weiterentwicklung des Zyklus durch W. Edwards Deming, dem damaligen Editor Shewharts [MN09]. Die ursprünglichen drei Bestandteile wurden in „Plan“, „Do“ und „Check“ umbenannt und die Phase „Act“ eingeführt, wodurch der ursprünglich statische Prozess in einen dynamischen und zyklischen Prozess transformiert wurde. Abbildung 2 veranschaulicht die entsprechende Idee des PDCA.

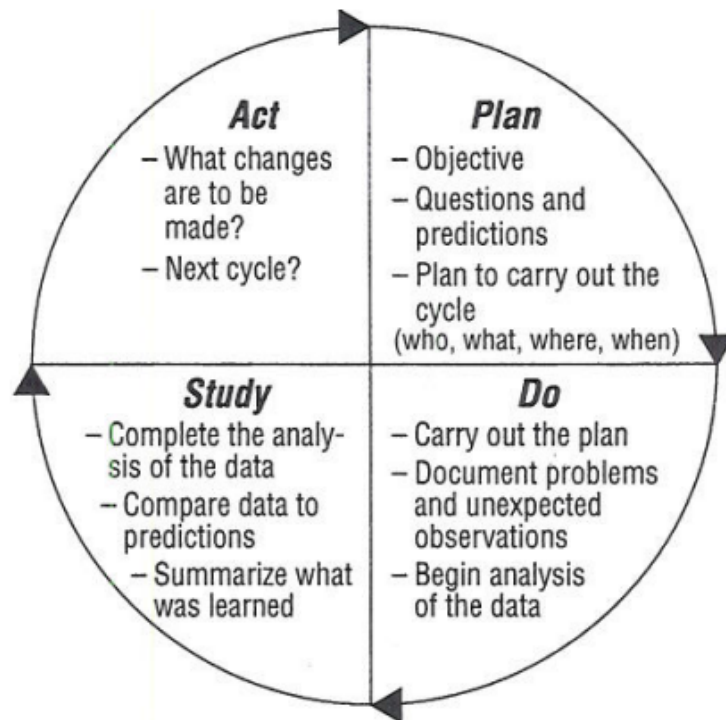


Abbildung 2: Der Plan-Do-Check-Act Zyklus [Joh23]

Der PDCA umfasst die folgenden vier Phasen, die in einem kontinuierlichen Kreislauf durchlaufen werden:

1. **Plan:** In dieser Phase erfolgt die Definition von Zielen sowie die Planung der erforderlichen Maßnahmen zu deren Realisierung. Dies umfasst die Analyse von Daten sowie die Entwicklung von Hypothesen.
2. **Do:** Die geplanten Schritte werden in der vorgesehenen Weise durchgeführt, wobei die Umsetzung als Experiment im wissenschaftlichen Sinne zu betrachten ist. Die Durchführung erfolgt unter kontrollierten Bedingungen, sodass eine valide Evaluation gewährleistet werden kann.
3. **Check:** In dieser Phase erfolgt eine Evaluierung der Ergebnisse der Umsetzung, welche mit den zuvor definierten Zielen verglichen wird. Dieser Prozess kann als Test der aufgestellten Hypothese bezeichnet werden. Ziel ist die Identifizierung etwaiger Abweichungen.
4. **Act:** Die Resultate der Evaluierung dienen als Grundlage für die Implementierung von Modifikationen und Optimierungen. Dieser Schritt stellt den Abschluss des Zyklus dar und ebnet den Weg für eine erneute Durchlaufphase.

Ein QMS gemäß ISO 9001 verwendet eine dem QM angepasste Form des PDCA. Die ISO 9001 umfasst zehn Klauseln, wobei die ersten drei den Anwendungsbereich, normative Verweisungen und Begriffsbestimmungen behandeln. Die folgenden sieben Klauseln werden in Abbildung 3 anhand des angepassten PDCA näher beschrieben.

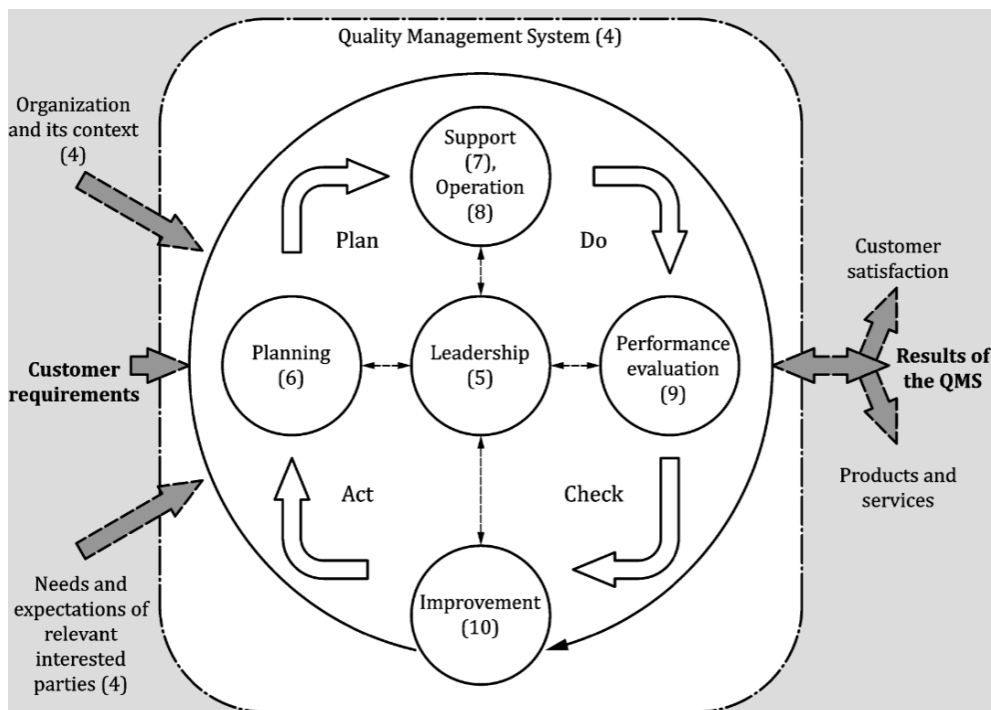


Abbildung 3: Plan-Do-Check-Act Cycle für Qualitätsmanageme [DIN15]

Die erste Phase des PDCA, „Plan“, umfasst die Klauseln vier bis sechs. Die vierte Klausel „Understanding the Organization and Its Context“ thematisiert den Kontext der Organisation, wobei sowohl interne als auch externe Faktoren zu berücksichtigen sind. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die Organisation den Kontext, in dem sie sich befindet, vollständig erfasst und alle relevanten internen sowie externen Einflussfaktoren berücksichtigt. Die fünfte Klausel „Leadership“ ist von zentraler Bedeutung und bildet das Fundament des Systems, da die Führungskräfte darin die Vision und Richtung vorgeben, auf deren Basis die weiteren Elemente aufbauen. Die sechste Klausel

„Planning“ umfasst die Festlegung von Maßnahmen zur Bewältigung von Risiken und Nutzung von Chancen sowie die Definition von Qualitätszielen und die Planung von Änderungen. [DIN15]

Die zweite Phase, „Do“, umfasst die Klauseln 7 und 8 der ISO 9001. Gegenstand der siebten Klausel, der sogenannten „Support“-Klausel, ist die Auseinandersetzung mit der Bereitstellung von Ressourcen, Kompetenzen, Bewusstsein, Kommunikation und dokumentierten Informationen. In dieser Phase erlangen die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen sowie die Umsetzung der geplanten Maßnahmen eine entscheidende Bedeutung. Die achte Klausel „Operation“ umfasst die operative Planung und Steuerung sowie die eigentliche Durchführung der Produktions- und Dienstleistungsprozesse. In dieser Phase erfolgt die Festlegung der Kriterien für die zu erbringenden Leistungen sowie die Auswahl und Überwachung externer Lieferanten. Zudem wird die Durchführung der Produktions- oder Dienstleistungsprozesse selbst sichergestellt, wodurch gewährleistet wird, dass die Produkte und Dienstleistungen den zuvor festgelegten Anforderungen entsprechen und die operativen Tätigkeiten in einer kontrollierten Art und Weise ablaufen. [DIN15]

Die dritte Phase, „Check“, wird durch Klausel 9, „Performance evaluation“, definiert. Diese umfasst die Bewertung der Leistung, welche die Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung des QMS-Leistung beinhaltet. Dies beinhaltet ebenfalls interne Audits und Managementbewertungen. [DIN15]

Die vierte Phase, „Act“, ist in Klausel 10, „Improvement“, geregelt. Gegenstand dieser Klausel ist die kontinuierliche Verbesserung, die Behandlung von Korrekturmaßnahmen sowie das Management von Nichtkonformitäten. In der Act-Phase werden auf Basis der Ergebnisse der Check-Phase notwendige Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. [DIN15]

Ein Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001 stellt einen dynamischen Prozess dar, der eine kontinuierliche Überwachung und Verbesserung erfordert. Die Norm ermöglicht eine systematische Herangehensweise zur Erreichung und Aufrechterhaltung hoher Qualitätsstandards, indem sie diese in die Phasen des PDCA-Zyklus strukturiert.

Dies fördert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern trägt auch zur langfristigen Wettbewerbsfähigkeit und Effizienzsteigerung der Organisation bei. [DIN15]

2.1.3. Software-Qualität

Die Qualität von Softwareprodukten ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Die ISO 25000 definiert Softwarequalität als:

2.2. Der Prozessansatz

[DIN05]

2.2.1. Methoden zur Identifikation von Schwachstellen

Capability Maturity Model Integration

2.3. Software Qualität

2.4. Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse

CICD CYCLE SCHaubILD

2.5. Kleine und mittlere Unternehmen

2.5.1. Erhebung und Dokumentation

Dokumentationspflicht gegenüber Auftraggebern

3. Analyse der bestehenden Entwicklungs-, Test- und Release-Prozesse

3.1. Mitarbeiterumfrage

- Was, warum? Als Anhang hinzufügen.
- Wie kommen sie mit der priorisierung von Aufgaben zurecht
- Wie kommen sie mit der definition von aufgaen zurecht?

3.1.1. Durchführung

- Wie? Mit Befolgung welcher Normen und Konzepte?

3.1.2. Ergebnisse und Auswertung

Auswertung durch Tools, qualitativ und Quantitativ

3.2. Erhebung und Beschreibung der aktuellen Prozesse

Darstellung der aktuellen Prozesse mir Diagrammen (Flussdiagramme, BPMN)

3.2.1. Analyse der SVN und GIT Versionskontrollsysteme

- Einige Repos durchgehen: Trunk based (SVN), Feature Branche based (GIT)
- Analyse der Bestehenden Einarbeitungsprozesse, Dokumentation und Schulungsmaterialien
- Analyse der Effizienz und Effektivität der bestehenden Prozesse

4. Vorschläge zur Prozessoptimierung

Basierend auf den Ergebnissen der Mitarbeiterumfrage, der Analyse, sowie den Industriestandards

4.1. Identifikation und Priorisierung von Verbesserungspotenzialen

4.2. Anpassung der Vorschläge auf die Bedürfnisse kleiner und mittlerer Unternehmen

4.3. Kosten-Nutzen-Analyse der vorgeschlagenen Maßnahmen

5. Schlussfolgerung und Ausblick

5.1. Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse

5.2. Ausblick auf zukünftige Aufgaben und Herausforderungen

5.3. Lists

Create bullet lists or numbered lists.

- These bullet
 - points
 - are colored
1. It also
 2. works with
 3. numbered lists!

5.4. Figures and Tables

Create figures or tables like this:

5.4.1. Tables

Names	Area	Parameters
cylinder.svg	$\pi h \frac{D^2 - d^2}{4}$	h : height D : outer radius d : inner radius
tetrahedron.svg	$\frac{\sqrt{2}}{12} a^3$	a : edge length

Tabelle 1: Table Example

5.5. Code Snippets

Insert code snippets like this:

```
1  #show "ArtosFlow": name => box[
2    #box(image(
3      "logo.svg",
4      height: 0.7em,
5    ))
6    #name
7  ]
8
9  This report is embedded in the
10 ArtosFlow project. ArtosFlow is a
11 project of the Artos Institute.
```

Listing 1: Codeblock Example

Literaturverzeichnis

- [DIN05] DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen: Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015);.. In: : DIN Deutsches Institut für Normung e. V., 2005
- [DIN15] DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen: Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2015);.. In: : DIN Deutsches Institut für Normung e. V., 2015
- [ISO05] ISO/IEC JTC 1/SC 07 Software and systems engineering: Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation;.. In: : ISO/IEC JTC 1/SC 07 Software, systems engineering erstellt, 2005
- [Joh23] Johannes Vietze: *Kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch Standardisierung*. URL https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/%20,%20https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/a/a8/PDCA_Process.png
- [MN09] Moen, Ronald ; Norman, Clifford: The History of the PDCA Cycle.. In: : Asian Network for Quality, 2009
- [Pro22] ProSystems GmbH: *Unsere Erfahrung, Systemberatung für Softwareentwicklung*. URL <https://www.prosystems.de/leistungen-1.html>
- [Rol15] Roland, Weigert und Hubert Aiwanger: *Qualitätsmanagement für kleine und mittlere Unternehmen* : Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie, 2015
- [Tob14] Tobias, Werner: *Handwerk in der postindustriellen Gesellschaft: Handlung und Struktur in einem handwerklich orientierten Traditionsgewerbe am Beispiel von Druckerwerkstätten in der ehemaligen "Buchstadt" Leipzig*, Leipzig: Leibniz-Institut für Länderkunde e.V., 2014
- [fre24] freepik.com: *The 7 principles of quality management of Customer focus Leadership Engagement of people Process*. URL

https://www.freepik.com/premium-vector/7-principles-quality-management-customer-focus-leadership-engagement-people-process_159048124.htm