

Ablaufplan Analyse Messergebnisse

Schritt 1:

Messung der KPI's (Verantwortlichkeiten hierfür können aus der KPI-Tabelle abgelesen werden)

Schritt 2:

Einordnung des gemessenen Wertes in niedrige Qualität, mittlere Qualität oder hohe Qualität.

- Hohe Qualität: keine weiteren Schritte notwendig
- Mittlere Qualität:
 1. Ist diese Messung eine Abweichungen zu der Messung davor, oder handelt es sich um die erste Messung?
 - Ja, oder erste Messung: Feststellung der mittleren Qualität wird dokumentiert (Tabelle Messdaten)
 - Nein: mittlere Qualität wurde bereits festgestellt und muss nicht erneut dokumentiert werden
 2. Hat sich die Qualität ins Positive, oder ins Negative verändert, handelt es sich um die erste Messung, oder gab es keine Veränderung?
 - Positiv: Nachschlagen des Verantwortlichen an den die schlechte Qualitätsmessung beim letzten Mal übergeben wurde. Rückmeldung an den Verantwortlichen, dass eine Qualitätsverbesserung festgestellt wurde
 - Negativ, erste Messung, oder keine Veränderung: Überprüfen gibt es aktuell KPI'S von niedriger Qualität, oder KPI'S von mittlerer Qualität aber mit höherer Priorität?
 - Ja es gibt KPIS von niedriger Qualität, oder KPI's von mittlerer Qualität mit höherer Priorität
-->
 1. Funktionsverantwortlicher wird über die Messung ohne Handlungsaufforderung informiert
 2. Dokumentation des Ansprechpartners und der Depriorisierung
 - Nein es gibt keine KPIS von niedriger Qualität, oder KPI's von mittlerer Qualität mit höherer Priorität
-->
 1. Funktionsverantwortlicher wird über die Messung informiert, er wird dazu aufgefordert Schritte einzuleiten, um die Qualität des Bereichs zu verbessern
 2. Dokumentation des Ansprechpartners und der Aufforderung zur Handlung
 - Niedrige Qualität:
 1. Ist diese Messung eine Abweichungen zu der Messung davor, oder handelt es sich um die erste Messung?
 - Ja, oder erste Messung: Feststellung der mittleren Qualität wird dokumentiert (Tabelle Messdaten)
 - Nein: niedrige Qualität wurde bereits festgestellt und muss nicht erneut dokumentiert werden
 2. Funktionsverantwortlicher wird über die Messung informiert, er wird dazu aufgefordert Schritte einzuleiten, um die Qualität des Bereichs zu verbessern
 3. Dokumentation des Ansprechpartners und der Aufforderung zur Handlung

Schritt 3:

1. Verantwortlicher führt eine Analyse durch warum Feature von schlechter oder mittlerer Qualität ist
2. Verantwortlicher erarbeitet in Absprache mit weiteren Stakeholdern des Features Lösungsweg durch Verbesserung des Features (Dokumentation der Planung im Service Improvement Plan)
3. Verantwortlicher stellt Change Request
4. Change Request wird im Change Advisory Board besprochen und genehmigt oder abgelehnt
5. IT Operations-Team plant Rollout des Changes
6. Änderungen werden auf Testumgebung getestet
7. Change wird in Betrieb genommen und Live erneut getestet
8. Qualitätsmessung nach dem Change-Rollout wird dokumentiert und gegebenenfalls wird Qualitätssteigerung erneut in Gang gesetzt