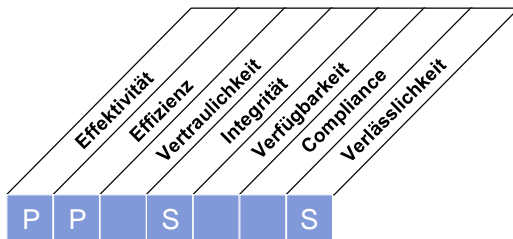


HIGH-LEVEL CONTROL OBJECTIVE

PO8 Manage Quality (Manage Qualität)

Ein Qualitätsmanagementsystem sollte entwickelt und unterhalten werden, welches bewährte Entwicklungs- und Beschaffungsprozesse und -standards umfasst. Dies wird durch die Planung, Implementierung und Unterhalt des Qualitätsmanagementsystems und durch die Erstellung von klaren Qualitätsanforderungen, Verfahren und Richtlinien erreicht. Qualitätsanforderungen sollten als quantifizierbare und umsetzbare Indikatoren festgelegt und kommuniziert werden. Eine laufende Verbesserung wird durch eine kontinuierliche Überwachung, Analyse, Behebung von Abweichungen und Kommunikation der Ergebnisse an die Stakeholder erreicht. Qualitätsmanagement ist wesentlich, um sicherzustellen, dass die IT für die Stakeholder einen Wertbeitrag zum Kerngeschäft, laufende Verbesserungen und Transparenz erbringt.



Kontrolle über den IT-Prozess,

Manage Quality (Manage Qualität)

der die Anforderung des Unternehmens an die IT bezüglich

der kontinuierlichen und messbaren Qualitätsverbesserung der erbrachten IT-Services

durch die Konzentration auf

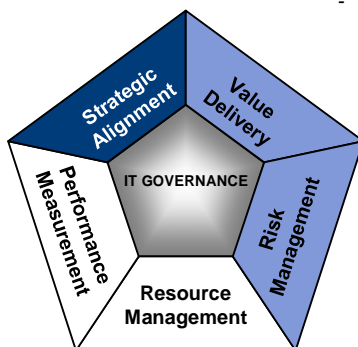
die Definition eines Qualitätsmanagementsystems (QMS), laufende Performanceüberwachung gegen vordefinierte Ziele und die Implementierung eines Programms für kontinuierliche Verbesserung der IT-Services, zufrieden stellt,

wird erreicht durch

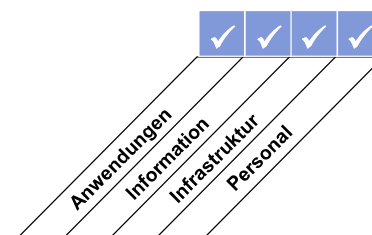
- Festlegung der Qualitätsstandards und -praktiken
- Überwachung und Prüfung interner und externer Performance gegen die definierten Qualitätsstandards und -praktiken
- kontinuierliche Verbesserung des QMS

und gemessen durch

- Prozent der mit der IT-Qualität (gewichtet nach Bedeutung) zufriedenen Stakeholder
- Prozent der durch die Qualitätssicherung formal und periodisch geprüften IT-Prozesse, die den Qualitätsvorgaben und -zielen entsprechen
- Prozent der Prozesse, die Reviews der Qualitätssicherung (QA) unterliegen



■ Primär ■ Sekundär



DETAILLIERTE CONTROL OBJECTIVES

PO8 Manage Quality (*Manage Qualität*)

PO8.1 Quality Management System (Qualitätsmanagement-System)

Entwickle und unterhalte ein QMS, das einen standardisierten, formalen und kontinuierlichen Ansatz hinsichtlich Qualitätsmanagement bietet, der an die Unternehmenserfordernisse ausgerichtet ist. Das QMS identifiziert Qualitätsanforderungen und -kriterien, wesentliche IT-Prozesse mit deren Abfolge und Interaktion und die Richtlinien, Kriterien und Methoden für die Definition, Erkennung, Korrektur und Verhinderung der Nichteinhaltung. Das QMS sollte die organisatorische Struktur für Qualitätsmanagement festlegen, und die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten abdecken. Alle wesentlichen Bereiche entwickeln ihre Qualitätspläne entsprechend der Kriterien und Richtlinien und zeichnen Qualitätsinformationen auf. Monitore und messe die Wirksamkeit und Akzeptanz des QMS und verbessere es, wenn notwendig.

PO8.2 IT Standards and Quality Practices (Standards und Qualitätssicherungs-Verfahren der IT)

Identifiziere und unterhalte Standards, Methoden und Praktiken für die wesentlichen IT-Prozesse, um die Organisation in der Erreichung der Ziele des QMS zu unterstützen. Wende Best-Practices der Branche bei der Verbesserung oder Anpassung der Qualitätspraktiken der Organisation an.

PO8.3 Development and Acquisition Standards (Entwicklungs- und Beschaffungs-Standards)

Übernehme und unterhalte – dem Lebenszyklus eines Endproduktes folgenden – Standards für alle Entwicklungen und Beschaffungen und berücksichtige Freigaben von wichtigen Milestones auf Basis von vereinbarten Abnahme-Kriterien. Zu berücksichtigende Punkte umfassen Standards zur Programmierung, Namenskonventionen, Dateiformate, Designstandards für Datenschema und Data Dictionaries, Standards für das User-Interface, Interoperabilität, Effizienz der Systemperformance, Skalierbarkeit, Standards für Entwicklung und Tests, Validierung der Anforderungen, Testpläne sowie Modul-, Regressions- und Integrationstests.

PO8.4 Customer Focus (Kundenorientierung)

Stelle sicher, dass sich das Qualitätsmanagement auf Kunden fokussiert, indem ihre Anforderungen erhoben werden und diese mit den IT-Standards und -Praktiken in Einklang gebracht werden. Rollen und Verantwortlichkeiten für die Konfliktbewältigung zwischen Usern/Kunden und der IT-Organisation sind festgelegt.

PO8.5 Continuous Improvement (Kontinuierliche Verbesserung)

Ein allgemeiner Qualitätsplan, der eine kontinuierliche Verbesserung fördert, wird regelmäßig gewartet und kommuniziert.

PO8.6 Quality Measurement, Monitoring and Review (Messung, Management und Review der Qualität)

Definiere, plane und implementiere Maßnahmen für das regelmäßige Monitoring der Compliance mit dem QMS und den Nutzen, den das QMS bringt. Messung, Monitoring und Aufzeichnung der Information sollte von den Prozesseignern verwendet werden, um geeignete korrektive und präventive Maßnahmen zu treffen.

MANAGEMENT GUIDELINES

PO8 Manage Quality (Manage Qualität)

Von	Inputs
PO1	Strategische und taktische IT-Pläne
PO10	Detaillierte Projektpläne
ME1	Plan der Verbesserungsmaßnahmen

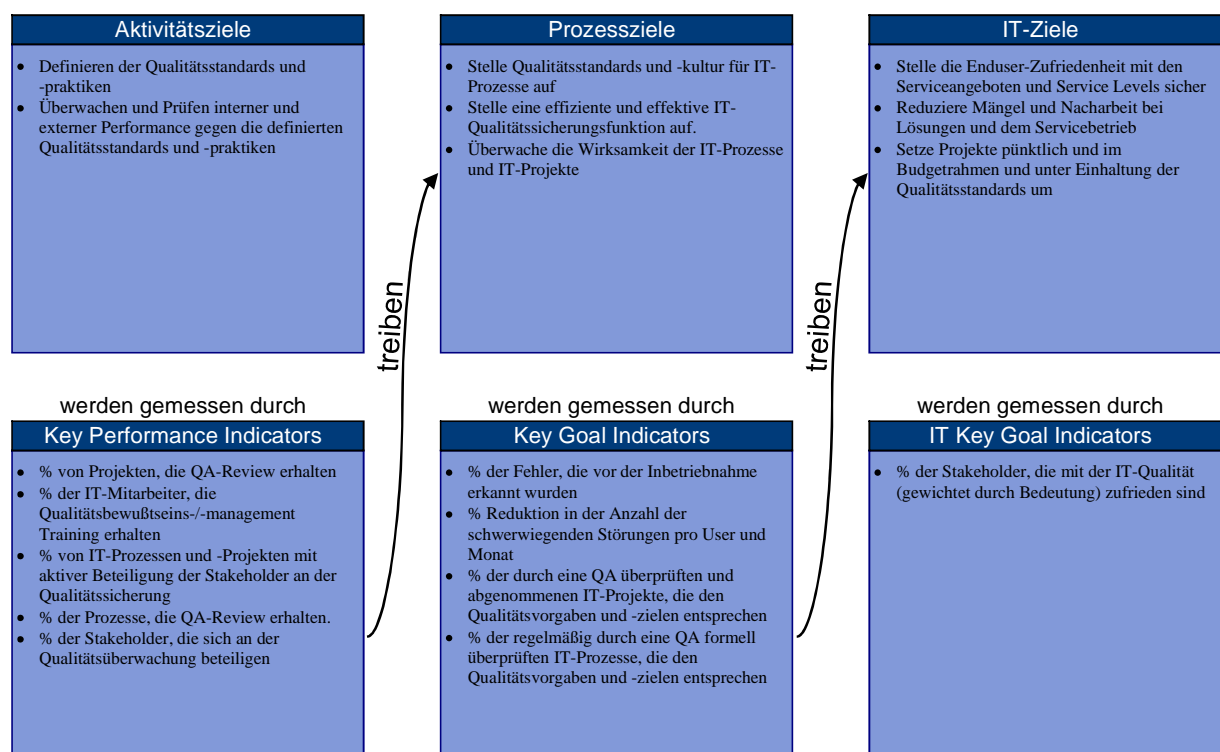
Outputs	Nach						
Beschaffungsstandards	AI1	AI2	AI3	AI5	DS2		
Entwicklungsstandards	PO10	AI1	AI2	AI3	AI7		
Anforderungen an Qualitätsstandards und Metriken	ALLE						
Aktivitäten zur Qualitätsverbesserung	PO4	AI6					

RACI-CHART*

Funktionen												
	CEO	CFO	Business Executive	CIO	Geschäftsprozessdesigner	Leitung Betrieb	Chief Architect	Leitung Entwicklung	Leitung IT-Administration	Projektbüro	Compliance, Audit, Risk und Security	
Aktivitäten												
Definiere ein Qualitätsmanagementsystem	C		C	A/R	I	I	I	I	I	I	C	
Erstelle und unterhalte ein Qualitätsmanagementsystem	I	I	I	A/R	I	C	C	C	C	C	C	
Erstelle und kommuniziere Qualitätsstandards in der Organisation		I		A/R	I	C	C	C	C	C	C	
Erstelle und manage den Qualitätsplan für kontinuierliche Verbesserung				A/R	I	C	C	C	C	C	C	
Messe, überwache und überprüfe Compliance mit den Qualitätszielen				A/R	I	C	C	C	C	C	C	

* RACI steht für **R**esponsible (zuständig), **A**ccountable (verantwortlich), **C**onsulted (konsultiert) und **I**nformed (informiert).

ZIELE UND METRIKEN



MATURITY MODEL

PO8 Manage Quality (Manage Qualität)

Die Reife des Management des Prozesses *Manage Quality (Manage Qualität)*, der die Geschäftsanforderungen an die IT erfüllt der kontinuierlichen und messbaren Qualitätsverbesserung der erbrachten IT-Services ist:

0 Non-existent (nicht existent):

Im Unternehmen existiert kein Planungsprozess für das QMS und keine Methodik für den Systementwicklungs-Lebenszyklus. Das obere Management und die IT-Mitarbeiter erkennen keine Notwendigkeit für ein Qualitätsprogramm. Qualitätsreviews über Projekte und den Betrieb finden nicht statt.

1 Initial (initial):

Dem Management ist die Notwendigkeit eines QMS bewusst. Wo es ein QMS gibt, wird es von Einzelpersonen betrieben. Das Management führt informelle Beurteilungen der Qualität durch.

2 Repeatable but Intuitive (wiederholbar aber intuitiv):

Ein Programm zur Festlegung und Überwachung von QMS-Aktivitäten innerhalb der IT wurde eingeführt. Bestehende QMS-Aktivitäten beziehen sich auf projekt- und prozessorientierte Initiativen der IT und nicht auf unternehmensweite Prozesse.

3 Defined (definiert):

Ein definierter QMS-Prozess wurde durch das Management kommuniziert und bezieht das Management der IT und der End-Anwender mit ein. Es wird ein Schulungs- und Trainingsprogramm entwickelt, um alle Organisationsebenen über Qualität zu unterrichten. Grundlegende Qualitätserwartungen wurden festgelegt und werden in Projekten und innerhalb der IT-Organisation geteilt. Übliche Werkzeuge und Praktiken des Qualitätsmanagements tauchen auf. Erhebungen zur Qualitätsszufriedenheit werden geplant und teilweise durchgeführt.

4 Managed and measurable (gemanaged und messbar):

Das QMS wird in allen Prozessen angesprochen, inklusive der von Dritten abhängigen Prozessen. Eine standardisierte Wissensbasis für Qualitätsmetriken wurde eingeführt. Methoden zur Kosten/Nutzen-Analyse werden eingesetzt, um QMS-Initiativen zu bewerten. Benchmarking im Vergleich zu Industrie und Mitbewerbern entsteht. Ein Schulungs- und Trainingsprogramm wird eingesetzt, um alle Organisationsebenen in Bezug auf Qualität zu unterrichten. Werkzeuge und Praktiken wurden standardisiert und ursprungsbezogene Analysen werden periodisch angewendet. Erhebungen zur Qualitätsszufriedenheit werden konsistent durchgeführt. Ein standardisiertes Programm zur Qualitätsmessung ist etabliert und gut strukturiert. Das IT-Management entwickelt eine Wissensbasis für Qualitätsmetriken.

5 Optimised (optimiert):

Das QMS ist in alle IT-Aktivitäten integriert und wird durchgesetzt. Die QMS-Prozesse sind flexibel und an Änderungen der IT-Umgebung anpassbar. Die Wissensbasis für Qualitätsmetriken ist um externe Best Practices erweitert. Benchmarking gegenüber externen Standards wird routinemäßig durchgeführt. Die Erhebung der Qualitätsszufriedenheit ist ein andauernder Prozess und führt zu ursprungsbezogenen Analysen und Optimierungsaktionen. Auf Ebene des Qualitätsmanagement-Prozesses existiert eine unabhängige Bestätigung der Vorgehensweise.