



## Qualitäts-Management

### Ziele

Qualitäts-Management zielt im Rahmen des Budgets auf zufriedene Kunden (und Anwender).

### Voraussetzungen

Ein Qualitäts-Management muss die notwendige strategische (und operative) Kompetenz erhalten, um Qualität (gemäß SLAs) zu messen und vor allem verbessern zu können.

Idealerweise gibt es schon ein Service Level Management oder es wird parallel zum Qualitäts-Management aufgebaut.

### Meine Grundsätze

Ich praktiziere die klassisch bewährte Vorgehensweise, d.h.

1. Spezifikation Ihrer Ziele
2. Exakte Analyse der Ist-Situation
3. Vergleich der Ist-Situation mit Ihren Zielen
4. Empfehlung von geeigneten Maßnahmen unter Berücksichtigung Ihrer Randbedingungen (Budget, Termine, Ressourcen, ...)
5. Gemeinsame Festlegung des weiteren Vorgehens
6. Unterstützung bei der Umsetzung

### Maßnahmen

Letztendlich bedeutet Qualitäts-Management das permanente Durchlaufen des Deming Cycles (PDCA)

- Plan bedeutet Spezifikation der
  - Kundenorientierten Ziele
  - und wie man sie mit KPIs (Key Performance Indicator) messen kann
  - Vorgehensweise bei Projekten (mit Einmaligkeits-Character)
  - Vorgehensweise bei Prozessen (für wiederkehrende Abläufe)



- Do bedeutet Umsetzung in die Praxis
- Check bedeutet Messen der Kennzahlen und Auditieren von Vorgängen
- Act bedeutet die konstruktive Analyse der Mess-Ergebnisse
- Plan bedeutet Verbesserungs-Maßnahmen zu planen und sie ...
- Do gezielt umzusetzen.
- etc.

Dazu wird vom Qualitäts-Manager erwartet, dass er u.a. folgende Rollen beherrscht:

- Projekt Manager
- Prozess Manager
- IT Service Management Manager (in jeder einzelnen ITIL Disziplin)
- Krisen Manager

Für jede dieser Rollen muss der Qualitäts-Manager auch das nötige Handwerkszeug beherrschen. Hier nur einige Beispiele:

- Moderations-Technik
- Projekt Management
- Risiko-Analyse gemäß FMEA (Fehler Möglichkeiten und Einfluss Analyse)
- Prozess-Analyse gemäß CMMI (Capability Maturity Model Integration)
- Prozess-Modellierung nach ITIL (IT Infrastructure Library)

### Ergebnisse

Das Qualitäts-Management stellt sicher, dass die Kunden (und Anwender) zufrieden gestellt werden können.

Darüber hinaus sorgt das Qualitäts-Management für eine kostenbewusste, kontinuierliche Verbesserung der Qualität und sichert so die Konkurrenz-Fähigkeit der eigenen Organisation ab.

Dr. Uwe Hartfiel