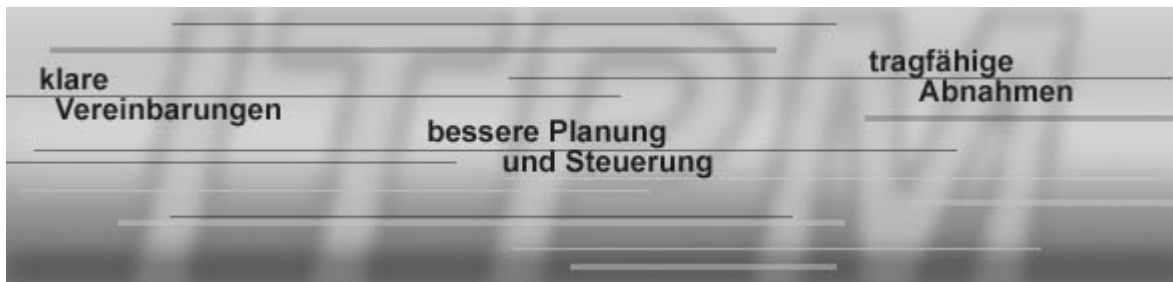


IT Process Quality Management.

Überblick und Grundlagen IT- Qualitätsmanagement der BMW Group



IT Process Quality
Management

Leipzig
05.07.2006



Freude am Fahren

IT Process Quality Management.

BMW Werk Leipzig: Zahlen und Fakten.



- Serienproduktion seit 1.3.2005
- 208 ha Werksgelände
- Produktionskapazität 650 Fahrzeuge täglich
- Arbeitsplätze 5500 mittelfristig
(incl. Lieferanten auf dem Werksgelände)
- Anlieferung/Transport ca. 500 LKW täglich
- Logistik
 - ca. 10.000 m³ Material täglich
 - 80% der Teile JIT od. JIS

IT Process Quality Management.

Inhalt.

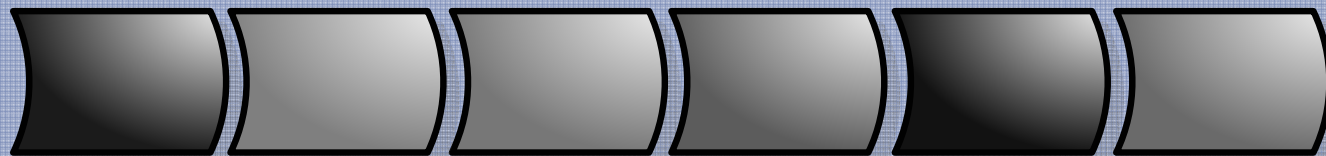
1. Organisationsstrukturen und Aufgaben der IT
2. Grundlagen ITIL
3. ITPM - Inhalt und Ziele
4. Kernkonzepte von ITPM
5. Einführung in IT-Prozesslandkarte und –beschreibung
6. Aufgabe und Verwendung von Toolkits

IT Process Quality Management. Einordnung der IT.

IT als Dienstleistung zur Unterstützung der Geschäftsprozesse.

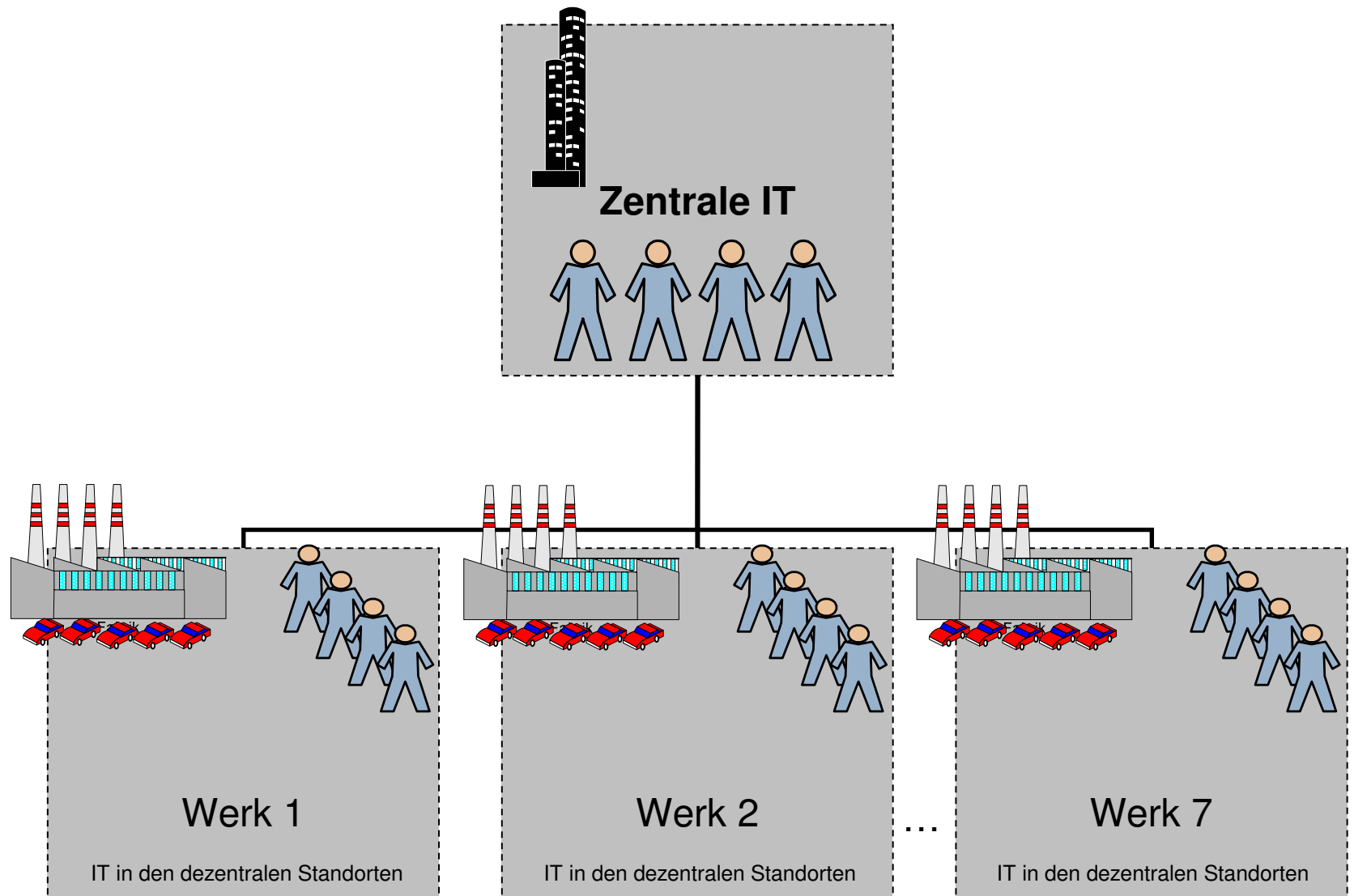
Konsequenzen:

- Klare Beschreibung der **Geschäftsprozesse**
- Klare Beschreibung der unterstützenden **IT - Prozesse**
- Klare Regelung der **Schlüsselaufgaben** und der **Verantwortlichkeiten**



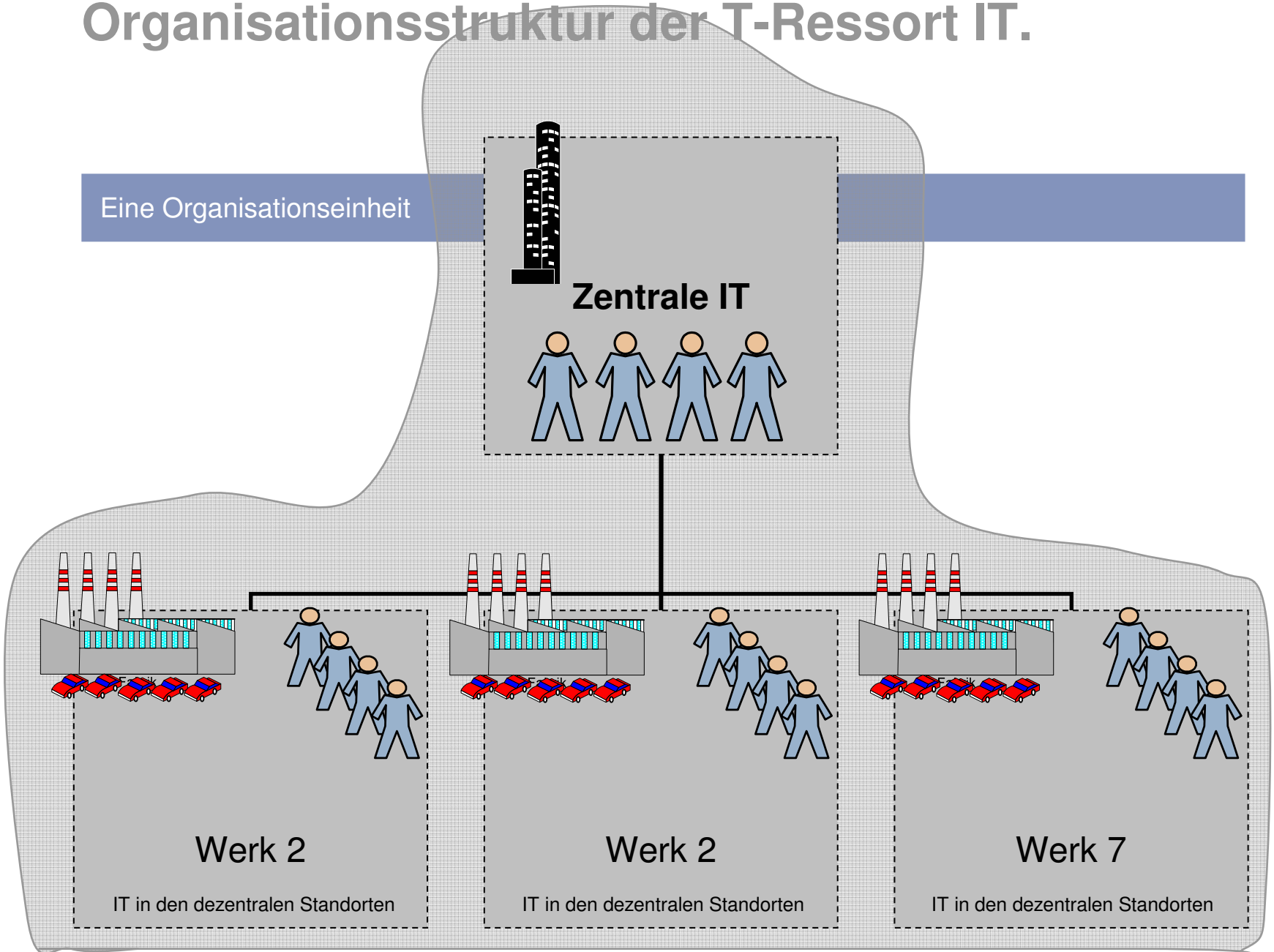
IT Process Quality Management.

Organisationsstruktur der IT.



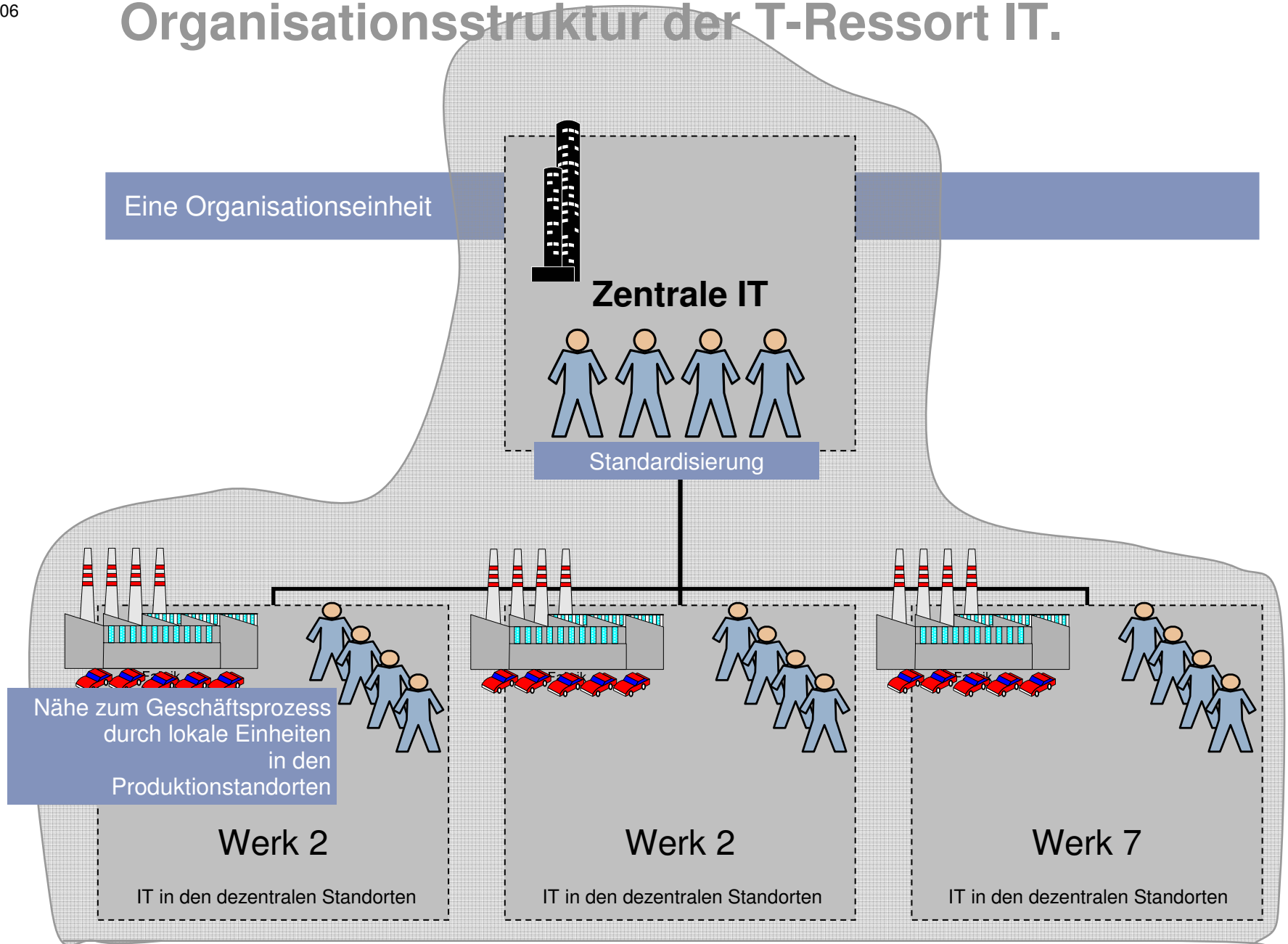
IT Process Quality Management.

Organisationsstruktur der T-Ressort IT.



IT Process Quality Management.

Organisationsstruktur der T-Ressort IT.



IT Process Quality Management.

Organisationsstruktur der T-Ressort IT.

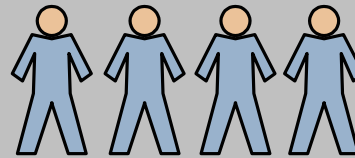
Eine Organisationseinheit

Infrastruktur:

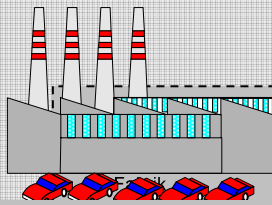
- Rechner, Server
- Netzwerk
- Storage
- Telephonie
- etc.



Zentrale IT



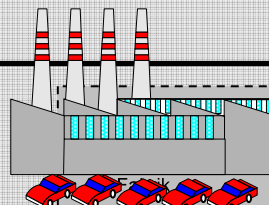
Standardisierung



Nähe zum Geschäftsprozess
durch lokale Einheiten
in den
Produktionsstandorten

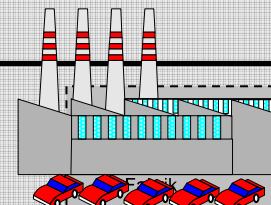
Werk 2

IT in den dezentralen Standorten



Werk 5

IT in den dezentralen Standorten

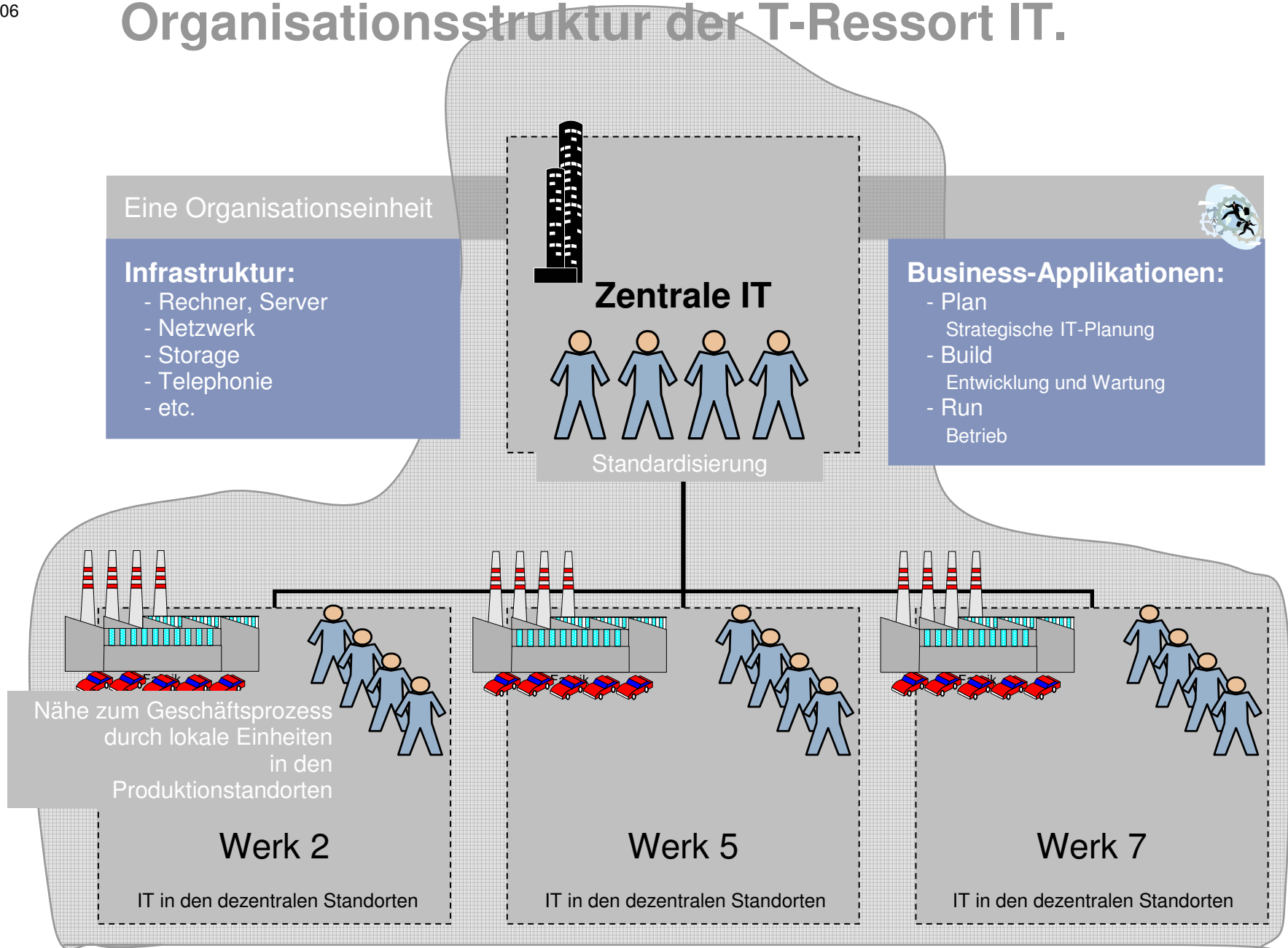


Werk 7

IT in den dezentralen Standorten

IT Process Quality Management.

Organisationsstruktur der T-Ressort IT.



IT Process Quality Management.

Information Technology Infrastructure Library.



Ziel:

Organisation des dauerhaften und ständig verbesserten Betriebs von IT-Applikationen und -Infrastruktur

ITIL bietet:

einen herstellerunabhängigen Leitfaden zur Unterteilung der Funktionen und Organisation der Prozesse, die im Rahmen des serviceorientierten IT-Betriebs eines Unternehmens entstehen

ITIL verfolgt:

einen Best-Practice-Ansatz durch:

- Beschreibung der erfolgreichen Modelle und Organisationsformen
- Flexibilität beim Anpassen und bei der Adaption im konkreten Unternehmensumfeld

<http://www.itil.co.uk/>

IT Process Quality Management.

ITPM: IT Process Quality Management.

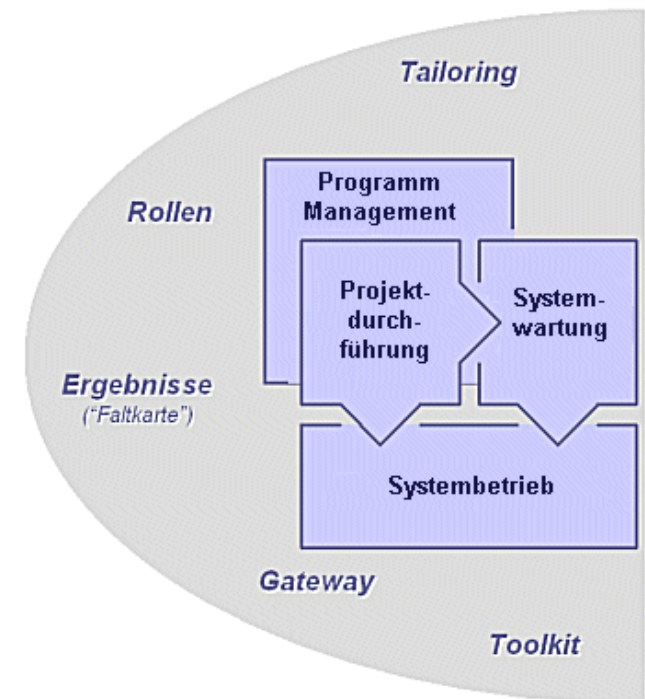


Ein BMW-spezifisches QM-System für die IT-Prozesse

- Programm Management
- Projektdurchführung
- Systemwartung
- Systembetrieb etc.
- und deren Schnittstellen

Gemeinsame Verfahren und Tools

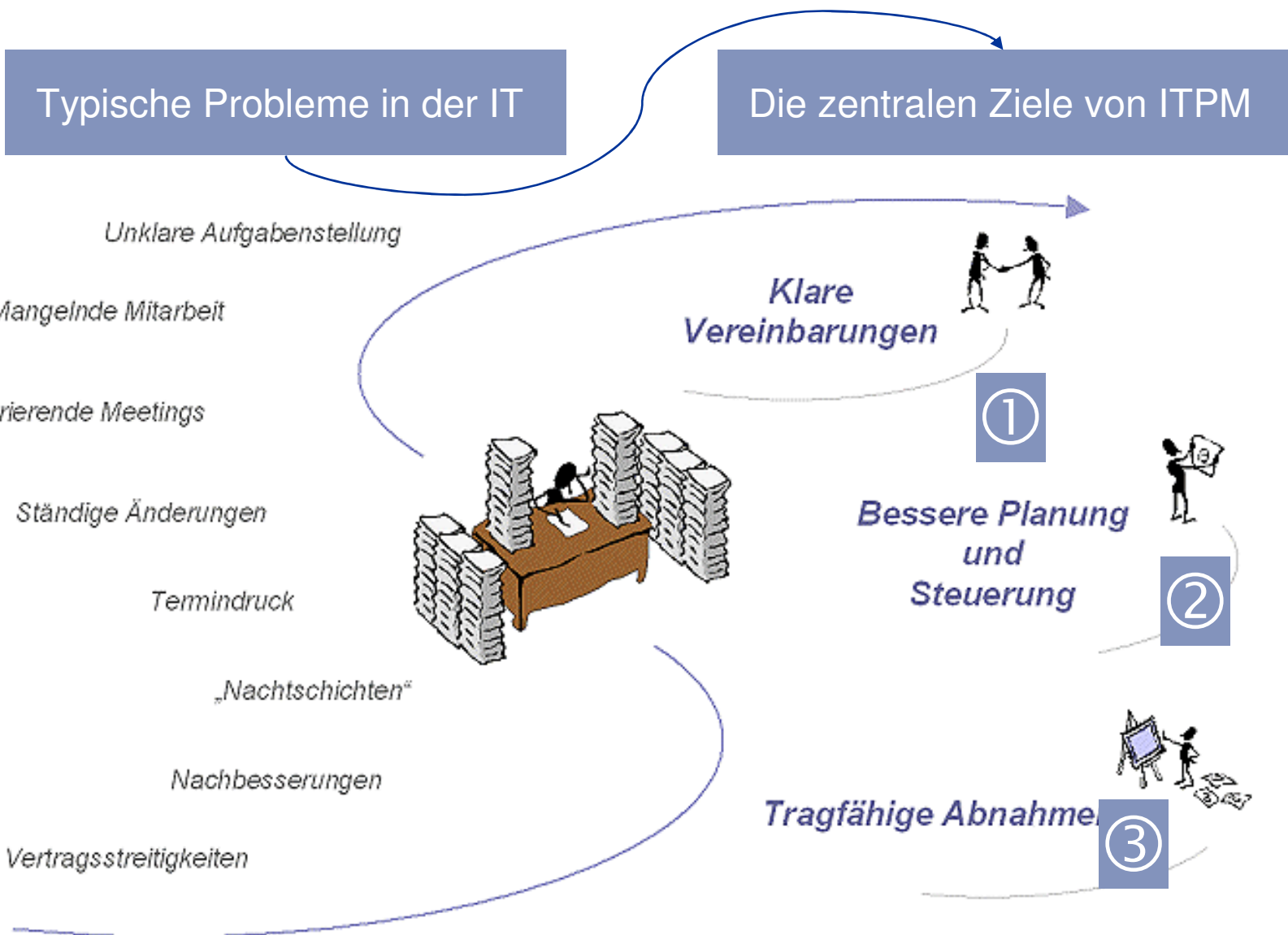
- Kernkonzepte
(Faltkarte, Rollen, Tailoring und Gateway)
- Hilfsmittel
(Leitfäden, Templates, Praxisbeispiele ...)



→ Orientiert sich stark an ITIL

IT Process Quality Management.

Ziele von ITPM.



IT Process Quality Management.

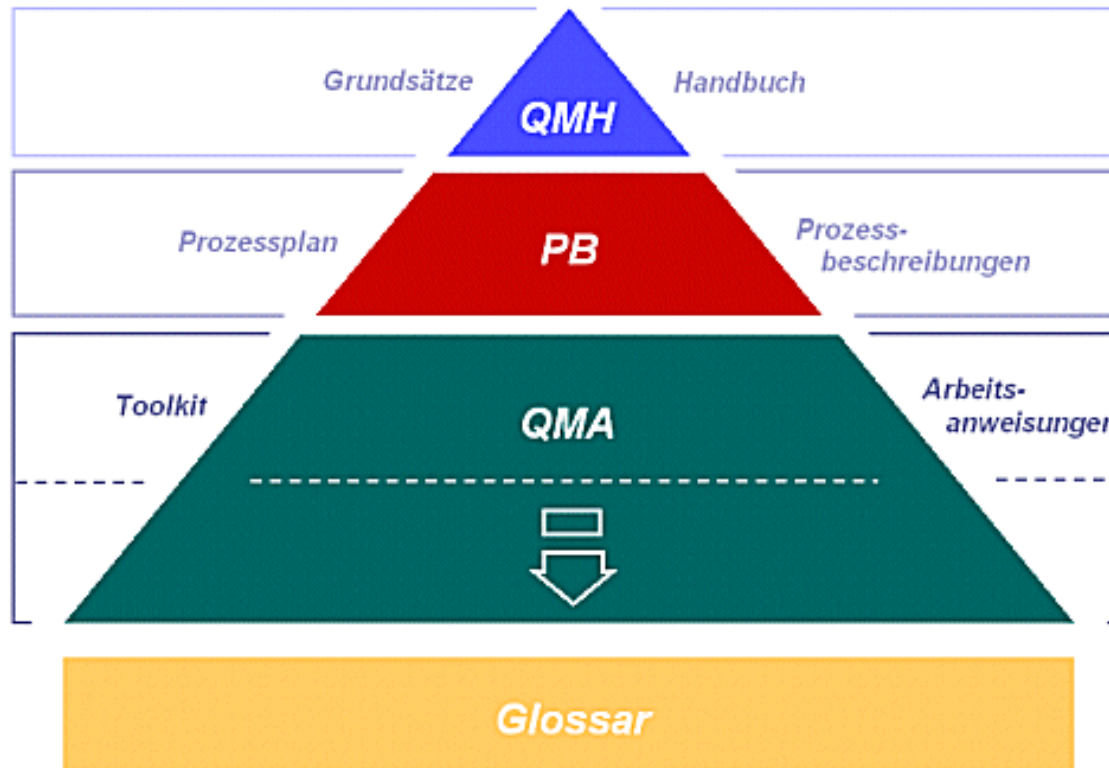
Eigenschaften von ITPM?



- International einsetzbar
- Auch für komplexe Vorhaben (Programme) geeignet
- Flexibel anpassbar an die individuellen Bedürfnisse (Tailoring)
- Sorgt für gemeinsamen Sprachgebrauch
- Wird über Kundenfeedback laufend weiterentwickelt
- „Bottom up“ entwickelt zusammen mit IT-Projekten
- Konzipiert für und bewährt in der Praxis („best practice“)
- Zertifiziert nach ISO 9001:2000
- Schnell wirksam über schrittweise Einführung
- Erweiterbar um weitere IT-Prozesse

ITPM kommt aus der **Praxis bei BMW** und enthält viele Hilfen für die tägliche Arbeit.

IT Process Quality Management. Hierarchische Struktur von ITPM.



Grundsätze

Einschließlich Informationen zu Rollenkonzept und Tailoring

Prozessplan

Überblick über die Prozesse im ITPM-System

Toolkit / Praxisbeispiele

Bewährte Hilfsmittel (Templates, Checklisten, Leitfäden) und Praxisbeispiele aus konkreten Projekten und Systemen.

Glossar

Definition des gemeinsamen Sprachgebrauchs

IT Process Quality Management. Aufgabe und Inhalt QM-Handbuch.



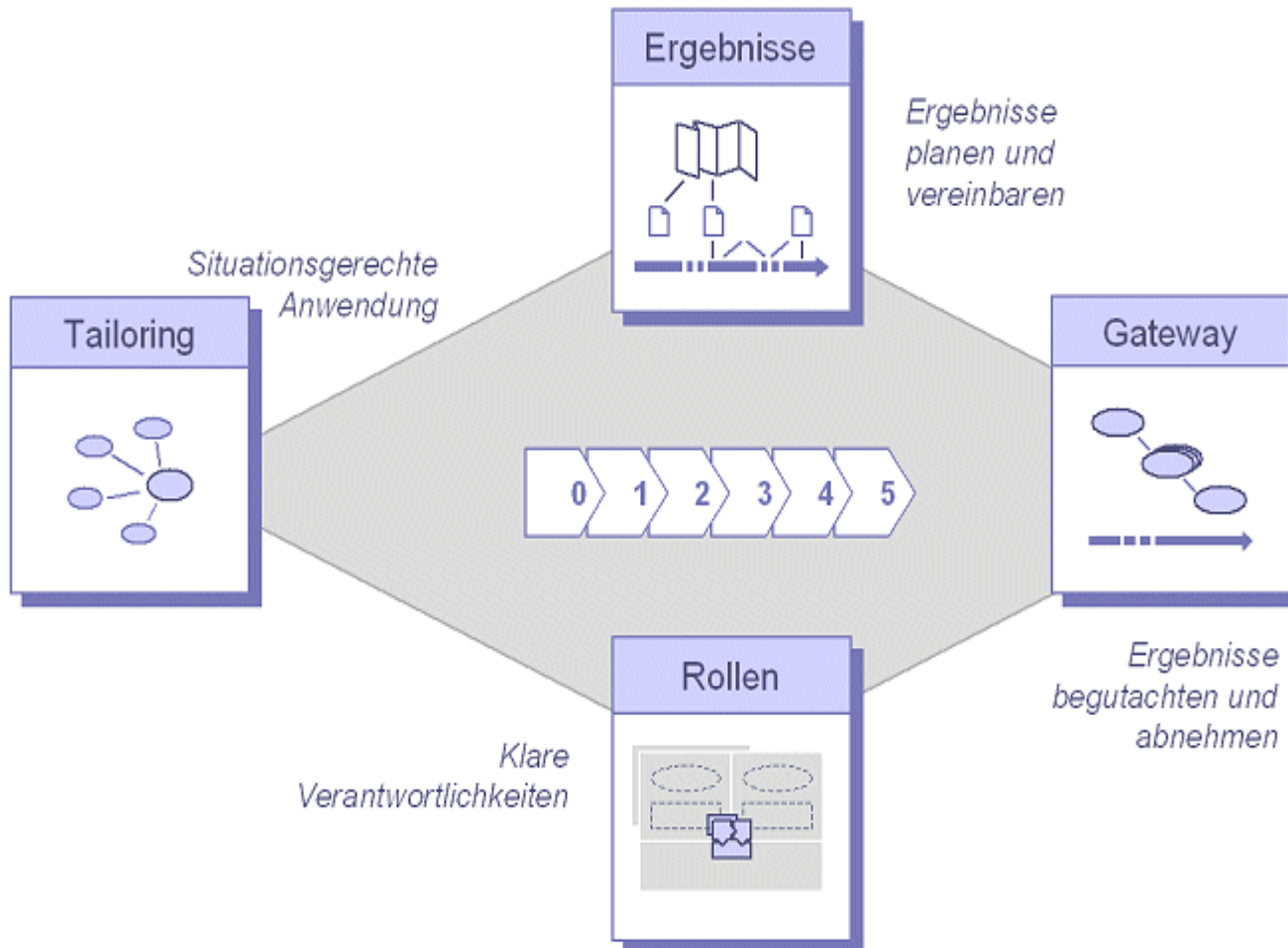
Zusammenfassung übergreifender, für das gesamte IT-Qualitätsmanagement geltender Grundsätze

Zum Inhalt gehören z.B. Aussagen über:

- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Organisation
 - Qualität ist eine Aufgabe des Managements
 - Für die Qualität ist jeder verantwortlich
 - Gremien
- Qualitätsmanagementsystem für IT-Prozesse
 - Grundsätze von Qualitätsmanagement
 - Kernkonzepte von ITPM
(Faltkarte, Rollen, Tailoring, Gateways)
- Regelungen und Prozessbeschreibungen
- Ablauf Qualitätsverbesserung

IT Process Quality Management.

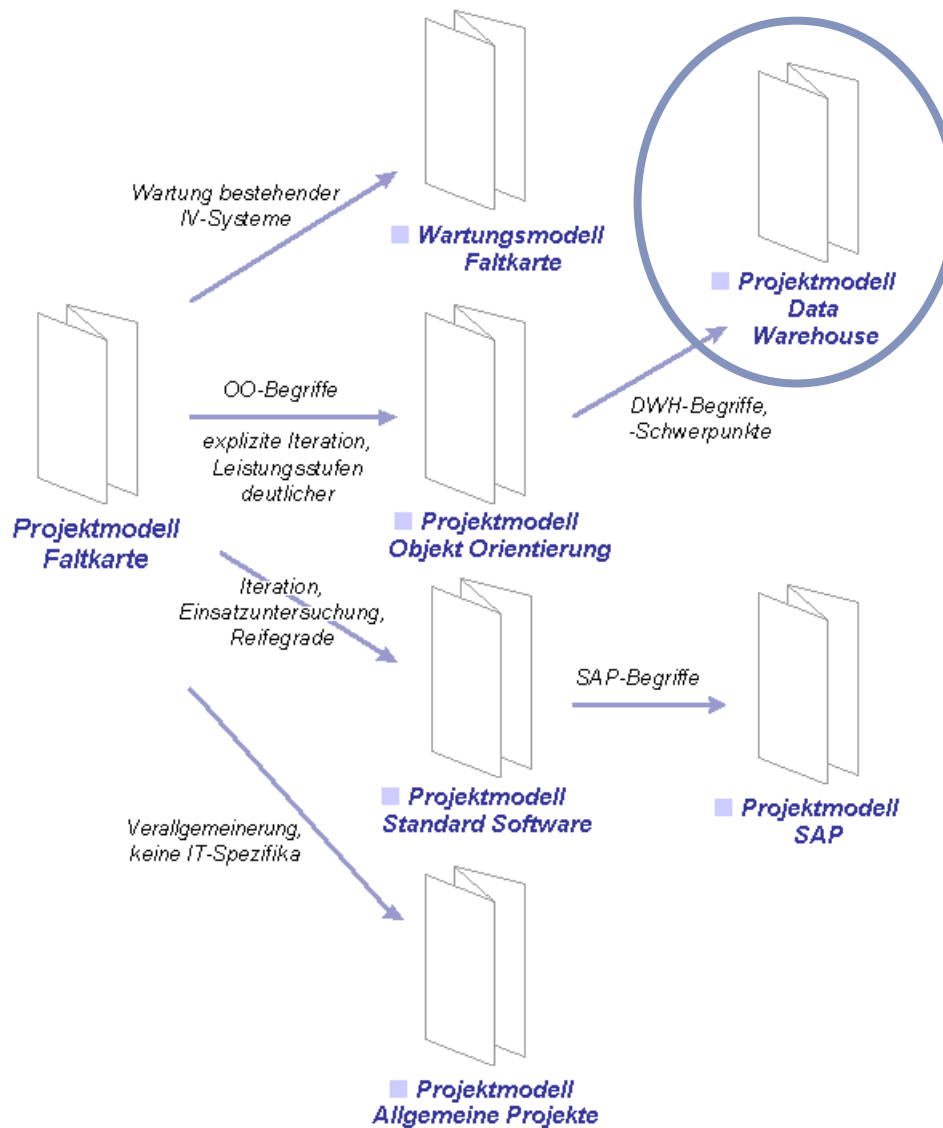
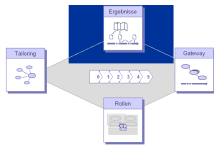
Die vier Kernkonzepte von ITPM.



→ Gültigkeit für alle Prozesse der IT

IT Process Quality Management.

ITPM: Ergebnisse – Auswahl Faltkarte.



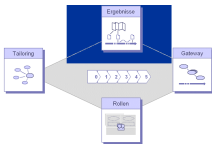
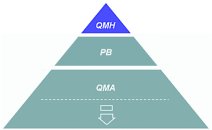
Die Falte Karte liefert eine kompakte Sammlung typischer und wichtiger Projektergebnisse.

Sie hilft dabei,...

- alle wichtigen Ergebnisse rechtzeitig einzuplanen
- auch weniger spektakuläre Themen (z.B. Testen) frühzeitig anzugehen
- die Abnahme ständig im Auge zu behalten

IT Process Quality Management.

Faltkarte: Ergebnisse planen und vereinbaren.



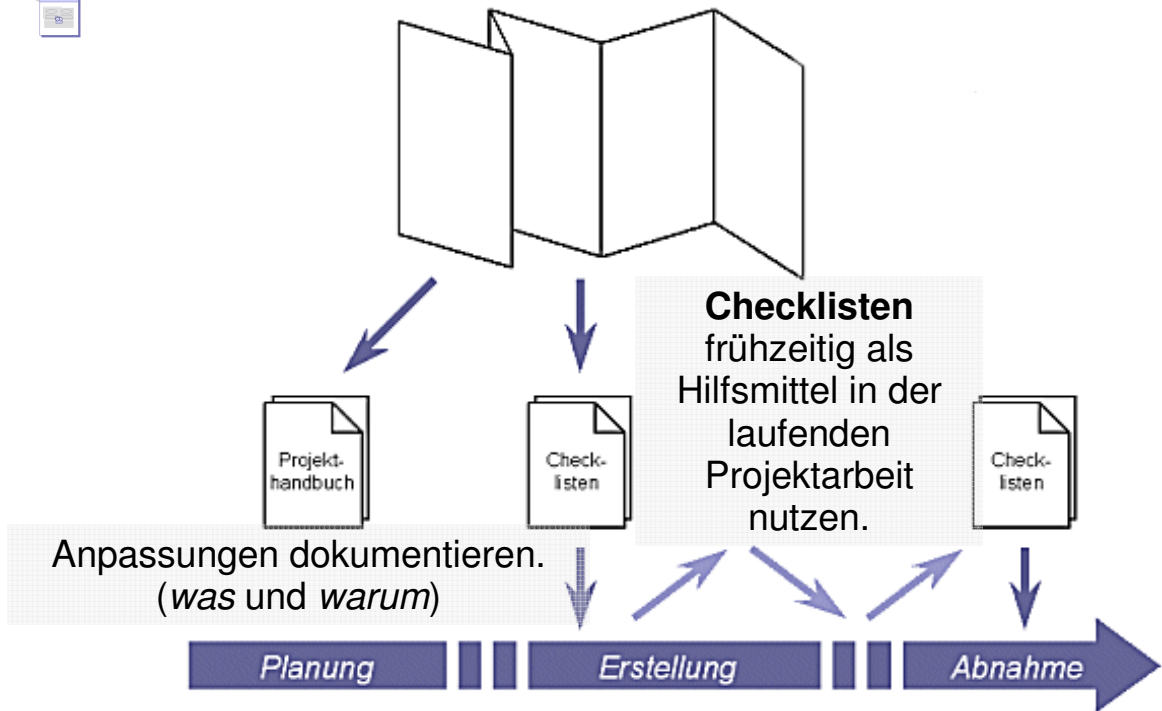
Überprüfen der vorgeschlagenen **Ergebnisse** auf inhaltliche Relevanz, notwendige Tiefe und terminliche Einordnung.

1. Konzentration auf die Ergebnisse.

Planung der Ergebnisse jeweils zu Beginn einer neuen Phase.

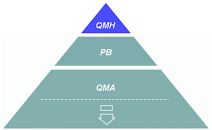
Erst danach geht es um die nötigen Aktivitäten.

Dadurch werden klare Vereinbarungen erreicht.

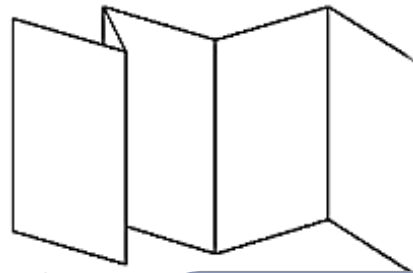
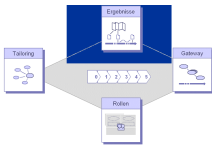


IT Process Quality Management.

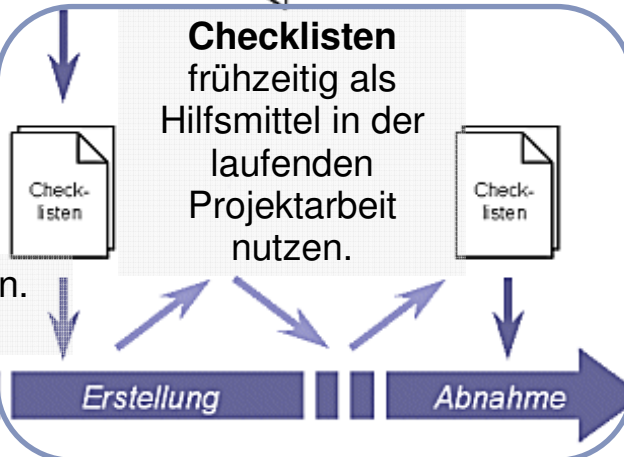
Faltkarte: Ergebnisse planen und vereinbaren.



Überprüfen der vorgeschlagenen
Ergebnistypen auf inhaltliche Relevanz,
notwendige Tiefe und terminliche Einordnung.



Anpassungen dokumentieren.
(was und warum)



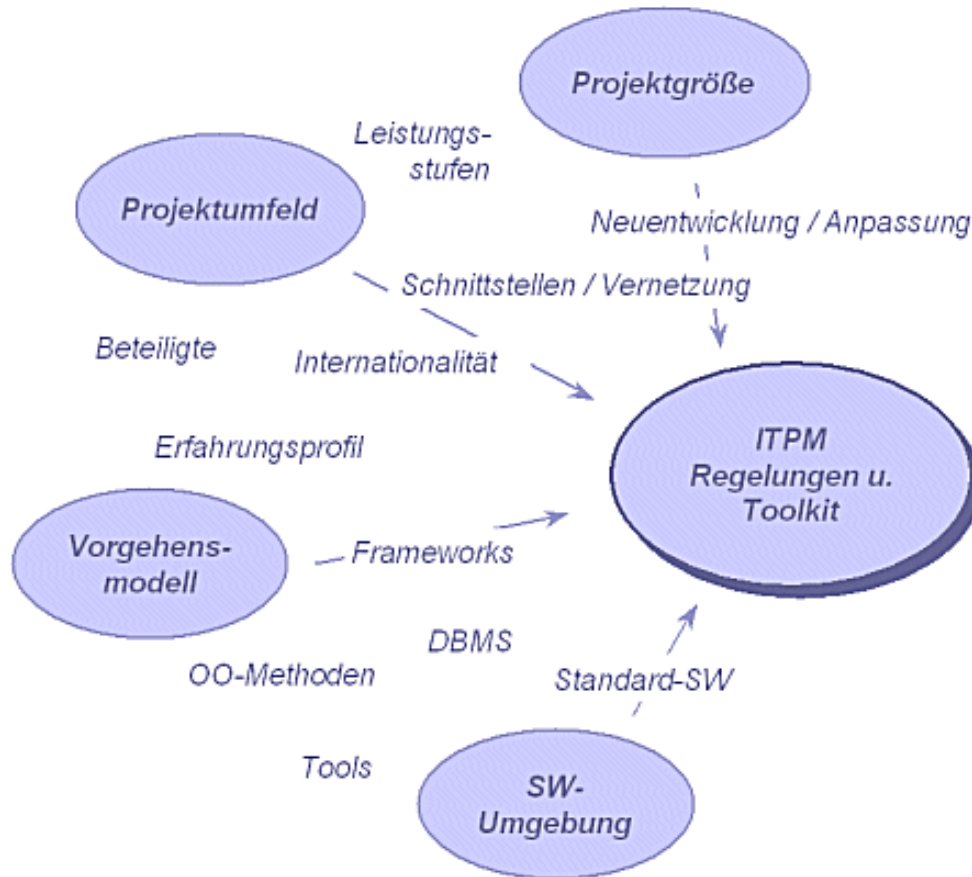
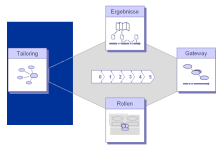
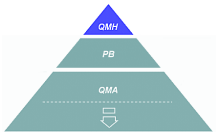
2. Passende Checklisten erstellen.

Von Anfang daran
denken, welche Fragen
sich für eine tragfähige
Abnahme der ver-
einbarten Ergebnisse
stellen.

Daraus passende
Checklisten machen.

IT Process Quality Management.

Tailoring: situationsgerechte Anwendung.



Das **Tailoring** ermöglicht, innerhalb eines definierten Rahmens die **Anpassung** der Regelungen von ITPM an die **spezifische Situation**.

Angepasst werden ...

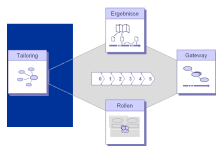
- Umfang u. Tiefe der Ergebnisse
- Durchführung der Abnahmen
- Verantwortlichkeit und Rollen
- Methoden und Verfahrensweise

IT Process Quality Management. Leitsätze und Ablauf des Tailoring.



Leitsätze:

- Nichts für QM machen, sondern das QM-konform machen, was sinnvoll ist.
- Gesunden Menschenverstand anwenden.
- Sinn und Kernbotschaften der ITPM-Regelungen auf jeden Fall einhalten!



Ablauf:

Wann?

Zu Beginn eines Projekts bzw. beim Übergang eines IT-Systems in die
Wartung / Betrieb.

Wie kommt man zu den Festlegungen? (Wer?)

Im Team vornehmen, verantwortlich ist aber der QSP/QSW* zusammen
mit dem Projektleiter.

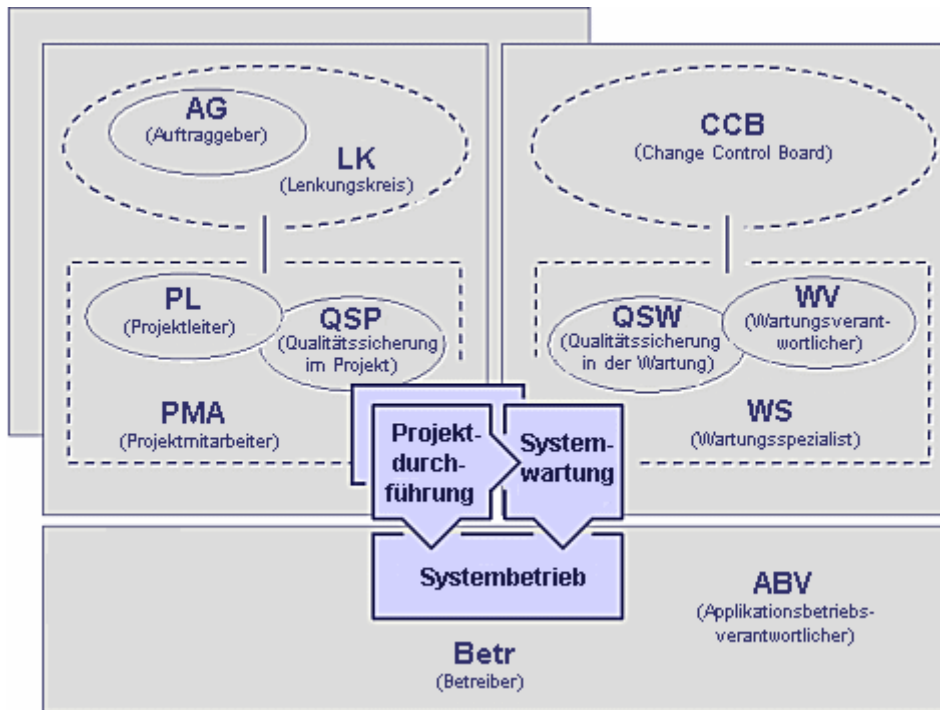
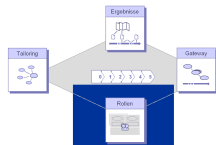
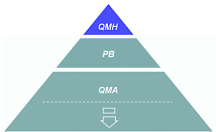
Wo festgehalten?

Projekt- bzw. Wartungshandbuch.

* *Qualitätssicherung (Projekt) / Qualitätssicherung in Wartung und Betrieb*

IT Process Quality Management.

Rollen: klare Verantwortlichkeiten.



Prinzip:

Besetzung der ITPM-Rollen im Projekt/Systemteam.

Folge:

Klarheit bzgl. Verantwortung und Zuständigkeiten.
Daher weniger Diskussionen.

Wichtig:

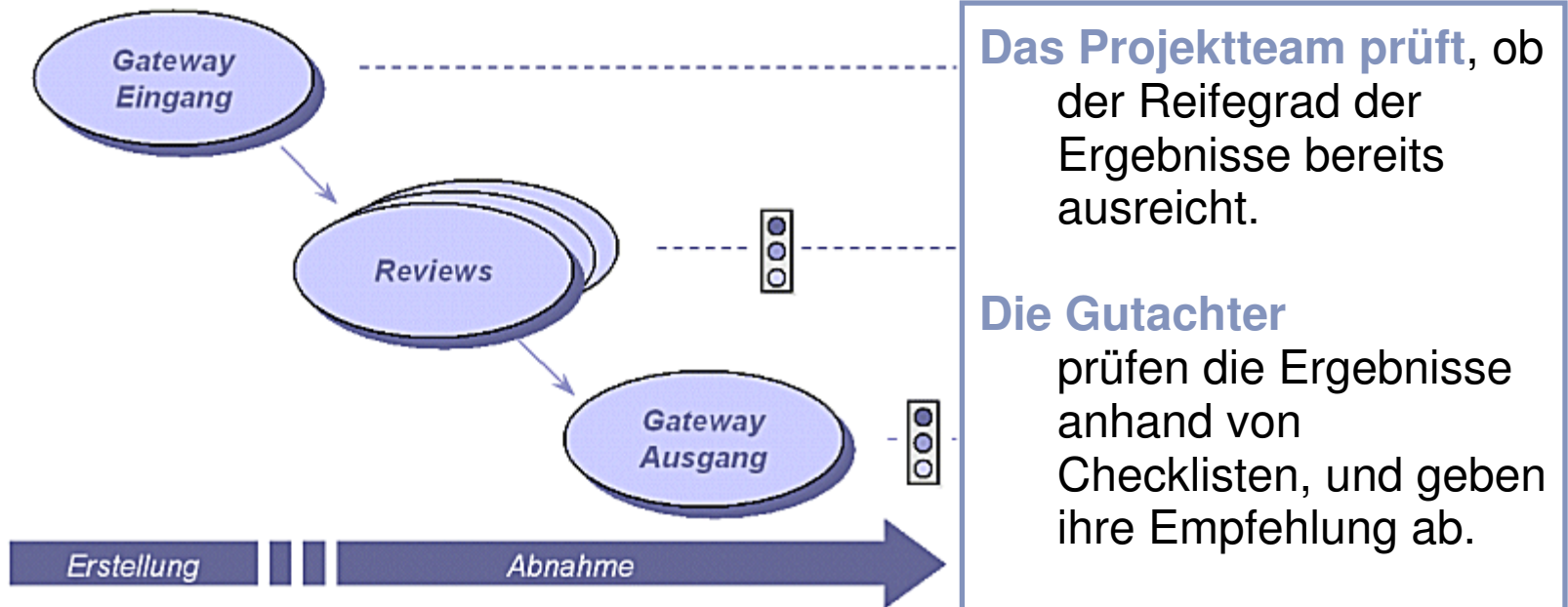
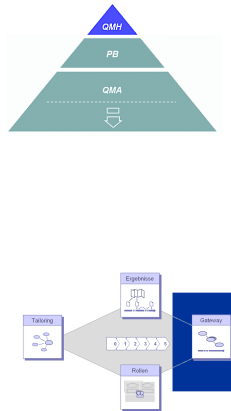
Besetzung der Rollen mit konkreten Personen und nicht Platzhaltern, Kurzzeichen etc.

Beispiele:

- Gutachter
- QM-Beauftragter
- Testverantwortlicher
- Inbetriebnahmemanager
- Mentor

IT Process Quality Management.

Gateway: Ergebnisse prüfen und abnehmen.



Das Projektteam prüft, ob der Reifegrad der Ergebnisse bereits ausreicht.

Die Gutachter prüfen die Ergebnisse anhand von Checklisten, und geben ihre Empfehlung ab.

Das Management fällt aufgrund der Review-Ergebnisse die Entscheidung über „stop or go“.

Ziele:

- Ermöglicht frühzeitige Richtungskorrekturen
- Fördert Einbeziehung von Auftraggeber und Anwender

IT Process Quality Management. ITPM - Prozessbeschreibungen.



Die Definition der Prozesse ist einer der wichtigsten Bestandteile eines QM-Systems.

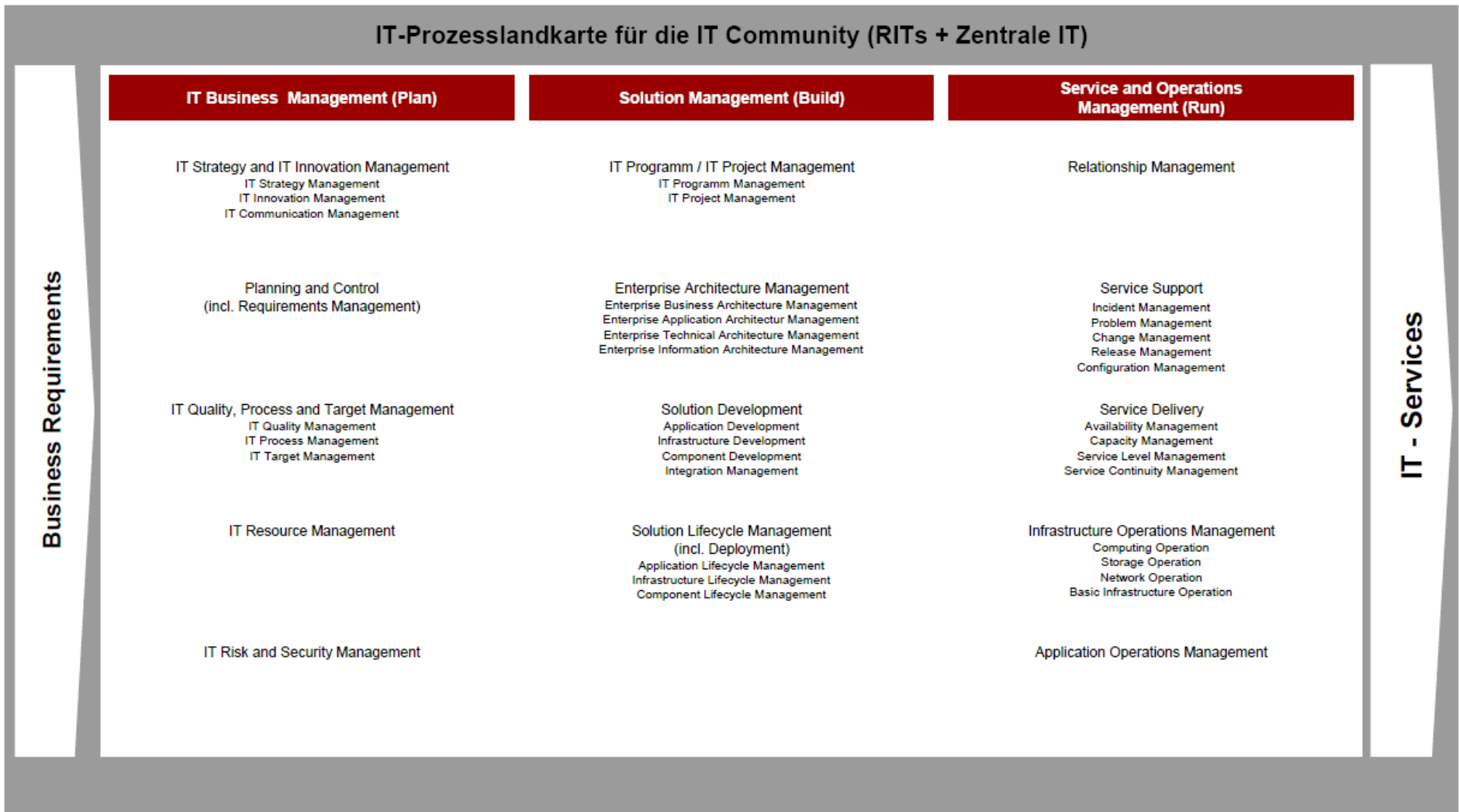
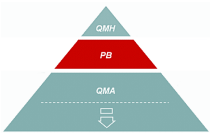
Wie werden IT-Prozessen im ITPM-System definiert?

- Klare Beschreibung der Prozess-Schritte / Aktivitäten
- Festgelegte Verantwortlichkeiten
- Verweise auf Toolkit

Eine **Zertifizierung** nach DIN EN ISO 9001:2000 ist möglich.

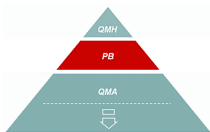
IT Process Quality Management.

Beispiel ITPM - Prozesslandkarte.



IT Process Quality Management.

Prozessbeschreibung: Deckblatt.



BMW Group
Informationsverarbeitung
Querschnittsprozesse

Testmanagement

ITPM Prozessbeschreibung
Status: freigegeben
Datum: 08.05.2002
Prozessowner: [ITPM-CCB](#)
Zielgruppe: IBM, TV, PL

Zielsetzung

Angemessene und frühzeitige G...
bereitung sowie Durchführung vor...
legorien/-ebenen hinweg (Modul-...
onstest, etc). Die Vorbereitung der...
der frühzeitigen Festlegung von Q...
gegen die später getestet werden...
ment umfasst auch die rechtzeitig...
sourcen (z.B. Testanwender, Testräume, Hardware, Soft-
ware). Dadurch soll erreicht werden, dass nur systematisch
und ausreichend getestete Lösungen produktiv eingesetzt
werden.

Hier soll kurz das Ziel bzw. der Zweck des Prozesses beschrieben werden, d.h. warum sollen die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten ausgeführt werden.

Externer Input (►) / Externer Output (◄)

- Planung (grob) mit Aktivitäten/Ergebnissen, Terminen
- Konzepte z.B. Grobkonzept, Fachkonzept, ggf. inkl. (Qualitäts-) Anforderungen, fachl. Tes
- Testobjekt z.B. Modul, Subsystem, G
- ◄ Testergebnisse z.B. Testprotokolle, Testa scheidung

Aufzählung der externen Inputs und externen Outputs, ggf. mit Angabe des Quell-/Zielprozesses bzw. -systems.

Messgrößen

Klärung des Umgangs mit Messgrößen erfolgt im S...

ITPM-CCB
PL
QLK-IT
QS
SLC

Change Control Board für das ITPM-System

Projektleiter (im Sinn eines Ergebnisverantwortlichen, stellvertretend auch für den SysV in Betreuung und Wartung etc.)

Qualitätslenkungsreis IT

Qualitätssicherung (üblicherweise QS im Projekt (QSP), QS in Betreuung und Wartung (QSW)), QM-Beauftragter in der Linie (QMB))

Software Life Cycle

Ansprechpartner des Testcenters

ester
üblicherweise Teammitglieder (wie PMA – Mitarbeiter im Projekt, SysMA - Mitarbeiter in der Wartung) sowie weitere beteiligte Partner (z.B. aus Projekten und Systemen, Anwender, Schnittstellenpartner)

testverantwortlicher für Projekt / System)

Prozessowner:
Ist verantwortlich für die Weiterentwicklung und Verbesserung des Prozesses; nutzt die Messgrößen.

Zielgruppe:
Anwender des Prozesses

```

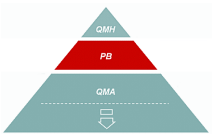
graph TD
    1((1)) --> 2((2))
    2 --> 3a((3a))
    2 --> 3b((3b))
    
```


Ablaufgrafik
"Grafisches Inhaltsverzeichnis" der Schritte in der Prozessbeschreibung.

Die graue Farbe symbolisiert Ablaufschritte, die Gegenstand anderer Prozessbeschreibungen sind.

IT Process Quality Management.

Prozessbeschreibung: Aktivitäten.



▶-Symbol
Externer Input (siehe Titelseite) aus einem anderen Prozess
Unterstrichen
ITPM-Dokumente, die man downloaden kann
Verlinkt wird nur auf wesentliche Hilfsmittel. Zusätzliche Hilfsmittel (z.B. Varianten der Faltkarte) sind über das Toolkit erreichbar.

Jede Aktivität/jeder Teilschritt hat ein Ergebnis bzw. einen Output, ggf. mit Status in Klammern, z.B. (freigegeben).
Der externe Output ist mit ◀ gekennzeichnet (siehe Titelblatt).

BMW Group
ITPM Prozessb

Seite 2
von 3

Alle Aktivitäten sind prägnant mit einem Verb beschrieben. Bei Verweisen auf andere Prozessbeschreibungen sind diese durch "[◀ <Name der Prozessbeschreibung>](#)" gekennzeichnet und verlinkt.

No	Aktivität	Entsch.	Leitung	Durchf.	Umsatz	Info an	Dokument / Input	Tool	Ergebnis / Output
1	Testvorgehen (frühzeitig) klären								
a)	Rollen klären: - IBM und TV benennen - Abgleich mit den SLC-Rollen Test- und Buildmanager durchführen		PL	PL		TST	Rollenkonzept		• IBM, TV benannt
b)	Teststrategie klären, einschließlich Testumfang und -ziel: - Rahmenbedingungen klären, u.a. beteiligte Projekte, Systeme, Schnittstellen, Terminsituation/Planung, Beteiligung von Fremdfirmen, Standorte, vorhandenes Know-How bzgl. Testmethodik und -tools - Sinnvolle Testkategorien/-ebenen (z.B. Modultest, Subsystemtest, Integrationstest) mit Zielsetzung festlegen - Vorgehensweise und Testkriterien grob festlegen - Abnahmeverfahren definieren, siehe Schritte 3a und 3b (z.B. Durchführung nach Test-Gateway) Hinweis: Teststrategie angemessen ausgestellen, d.h. (Qualitäts-) Anforderungen (z.B. Grad der Ausfallsicherheit) und Planung (Terminsituation) berücksichtigen.		IBM	TV	BP	QS	▶ Planung (grob) ▶ Konzepte (inkl. Qualitätsanforderungen) • Testhandbuch • Projektmodell – Faltkarte (ref. Varianten)		• Testhandbuch (mit Strategie)
c)	(Technische) Voraussetzungen grob klären		IBM	TV	TC		• Testhandbuch		• Testhandbuch (inkl. Rahmenbedingungen)
d)	Weiterführende Informationen, Ausnahmen oder Spezialfälle werden in eigene Dokumente ausgelagert und unter Spalte "Dokumente / Input" referenziert.						ing (grob) handbuch		• Testhandbuch (inkl. grober Planung)
							rob) sch		• Testhandbuch (inkl. grober Planung)

Die Verbindlichkeit von Tools wird je Bereich festgelegt.

Teilschritte werden mit a), b), etc. gekennzeichnet. Innerhalb der Teilschritte werden wesentliche Informationen gegeben.

Rollen

In diesen Spalten sind die Rollen und Verantwortlichkeiten bei der Durchführung des jeweiligen Prozess-Schritts dargestellt.

- Entscheidung: Trifft wesentliche Entscheidungen, insb. bei Eskalationen. Diese

IT Process Quality Management. Toolkit: Zugriff in Intranet.



ITPM-System BMW Group - Microsoft Internet Explorer provided by Microsoft

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Zurück Suchen Favoriten Medien

Adresse http://www.muc/bereiche/itpms/de/index.htm

Intranet Home MVZ IT Home English ITPM Home

BMW Group

IT Process Quality Management ITPM Release 4.4.2

+++ Release 4.4.2 - Prozess Systemwartung in andere Pr

klare Vereinbarungen **tragfähige Abnahmen**
bessere Planung und Steuerung

Aktuelles
Über ITPM
Prozesse
Library
Neue Medien

Aktuelles
▶ Release-Note 4.4.2
▶ Wünsche an ITPM
▶ FAQ
▶ Informationen für QMBs

Über ITPM
▶ Wo finde ich...
▶ Navigation
▶ Schnittstellen von ITPM
▶ Ergänzungen der Bereiche
▶ Sitemap
▶ Kontakt

Prozesse
▶ IT-Prozesslandkarte

Library
▶ Grundsätze
▶ QM-Handbuch
▶ Rollen
▶ Tailoring
▶ IT-Prozesslandkarte
▶ Toolkit
▶ Praxisbeispiele
▶ Glossar
▶ Wiki-Pilot des Glossars

Neue Medien
▶ Guided Tours
▶ ITPM Mobile

Grundsätze
IT-Prozesslandkarte
Toolkit
Praxisbeispiele
Glossar

IT Process Quality Management. Toolkit: Zugriff in Intranet.



ITPM-System BMW Group - Microsoft Internet Explorer provided by Microsoft

Adresse <http://www.muc/bereiche/itpms/de/index.htm>

Intranet Home MVZ IT Home English ITPM Home

BMW Group

Toolkit

- Interne Qualitätsaudits
- Abnahme-GW (Review)
- IT Process Mgmt (IT) Beschaffung
- Risikomanagement
- Programm durchführen
- Projektdurchführung
- Testmanagement
- Test-Gateway
- Incident Management
- Problem Management
- Release Management
- Solution Lifecycle Mgmt
- Configuration Management
- Service and Operations Management

Grundsätze
IT-Prozesslandkarte
Toolkit
Praxisbeispiele
Glossar

IT Programme Management: Programm durchführen

Allgemein

- Foliensatz [Initiierung und Durchführung von Programmen](#)
Foliensatz mit Phasen und grundsätzlichen Beschreibungen zum Thema "Programm Management"
- [Projekt- und Programmkriterien](#)
- Kooperationshandbuch [→ Praxisbeispiel](#)

Programminitialisierung

- Template [Auftrag zur Programminitialisierung](#)
- Checkliste [Auftrag zur Programminitialisierung](#)
- Hinweise [Programminitialisierung](#)
- Template [Programmauftrag](#) [→ Praxisbeispiel](#)
- Checkliste [Programmauftrag](#)

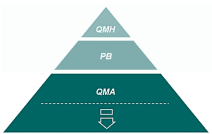
Programmumsetzung

- Checkliste [Teamvereinbarungen](#) [→ Praxisbeispiel](#)
- Hinweise [Programmplanung und -steuerung](#) [→ Praxisbeispiel](#)
- Template Programm Statusbericht [→ Praxisbeispiel](#)

Programmabschluss

- Kriterien zum Programmabschluss
Derzeit noch in Planung. Input aus der Praxis gesucht!
- Template [Programmabschlussbericht](#)

IT Process Quality Management. Toolkit: Praxisbeispiele.



Das **Toolkit** bildet den umfangreichsten Teil des ITPM-Systems

→ praxiserprobte Checklisten, Templates, Leitfäden etc.

Toolkit-Liste beinhaltet Dokumente und Hilfsmittel und ist nach Themen gruppiert.

- Faltkarte(n)
- Checklisten
- Projektauftrag
- Arbeitsauftrag
- Projekt- / Wartungshandbuch
- Projekt- / Systemablage
- Aufwandschätzung
- Fremdvergabe / Ausschreibung
- Schnittstellenkontrakt
- Templates für Gateway- u. Reviewprotokolle
- Ampelchart
- Meilenstein-Trend-Analyse
- Risikoanalyse

→ Umgang mit Produkten (QMAs)

Beispiele:

- Projektmodell - Faltkarte (DWH)
- Prozessbeschreibung Projektdurchführung
- IT-Konzept
- Checkliste Fachkonzept
- Schnittstellenkontrakt
- Review-Protokoll

IT Process Quality Management. Zusammenfassung.

- Aufgaben und Organisationsstrukturen der IT
- Zielsetzung von ITPM
- Kernkonzepte von ITPM
- IT-Prozesse: Beschreibung und Einsatz
- Beispiele Toolkit

IT Process Quality Management. Fragen und Antworten.

