

Prozessorientiertes Software-QMS

Erfahrungen aus der Praxis

Dr. Dieter Flöge
QM-Beauftragter Gesamtlogistik, Kundenprozess und IT
BMW AG

STEV Österreich
23. Mai 2003
Wien

1. Was bedeutet QM in der Praxis?
2. Wann soll QM einsetzen?
3. QM-Hilfsmittel
4. Prozessorientiertes QM-System
5. Tipps für eine erfolgreiche Einführung

Ziel

ist nicht die bestmögliche Qualität, sondern die vom Kunden (Business/Anwender) geforderte und honorierte Qualität

Umfang

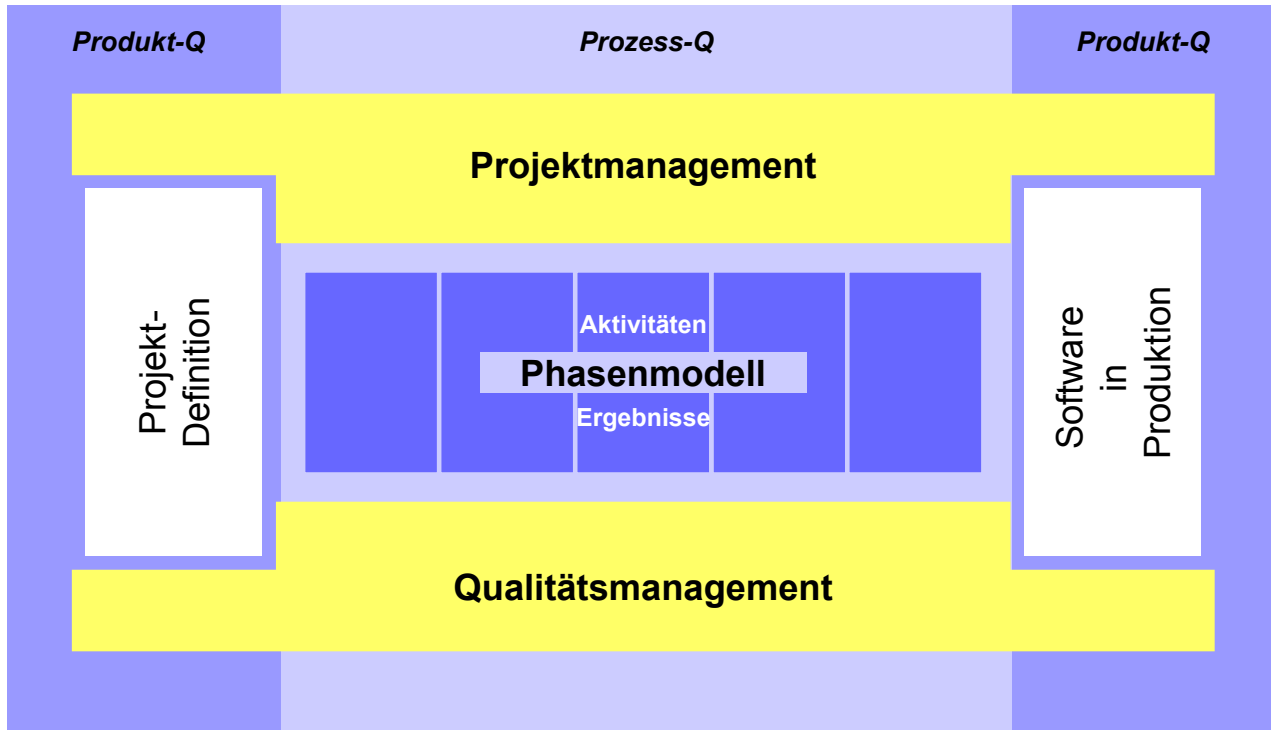
- QM ist mehr als Testen
- QM nicht nur zu Projektende
- QM von Produkt und Prozess

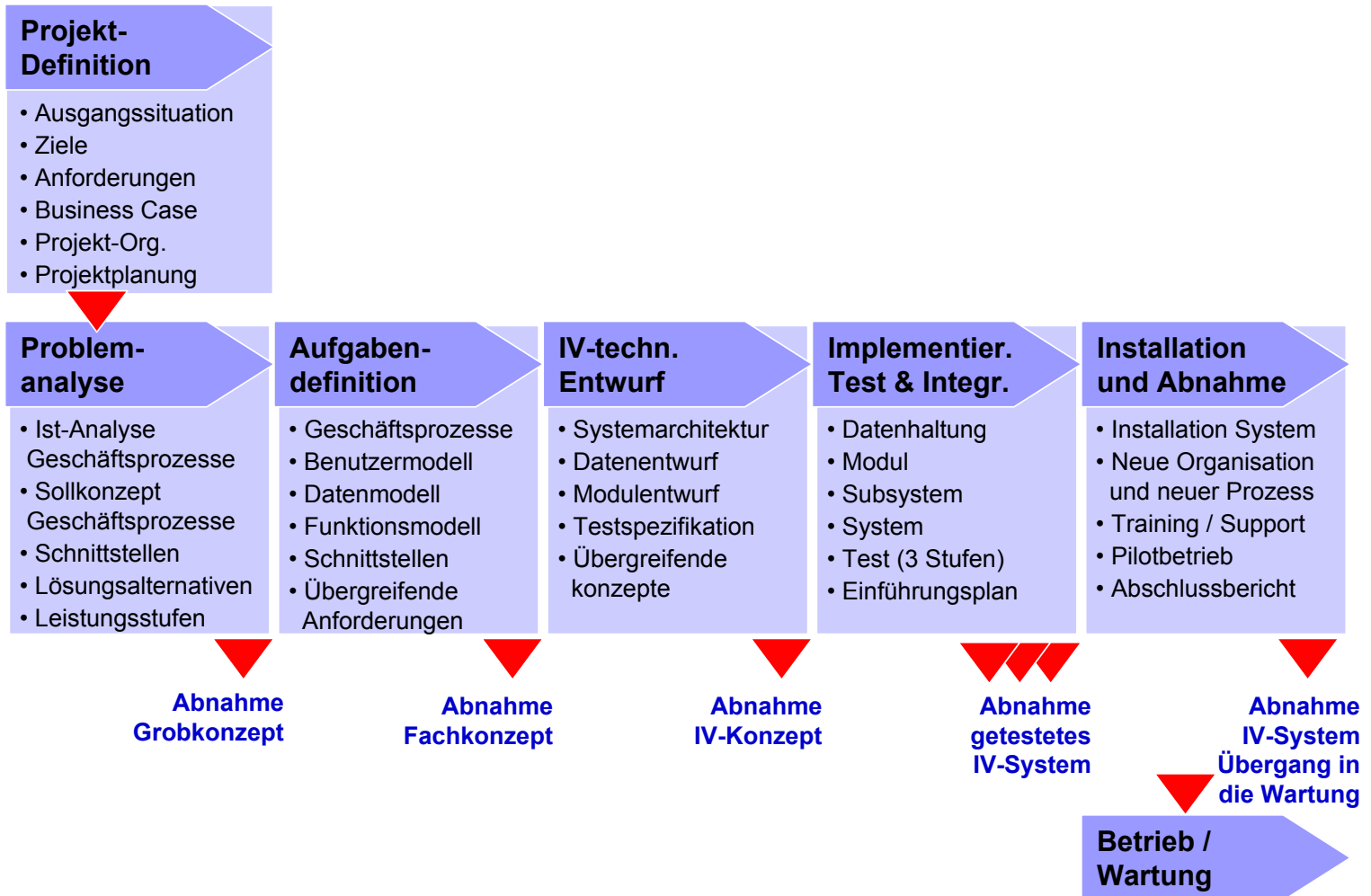
Motto

Von der Endkontrolle zum vorausschauenden Qualitätsmanagement, d.h.

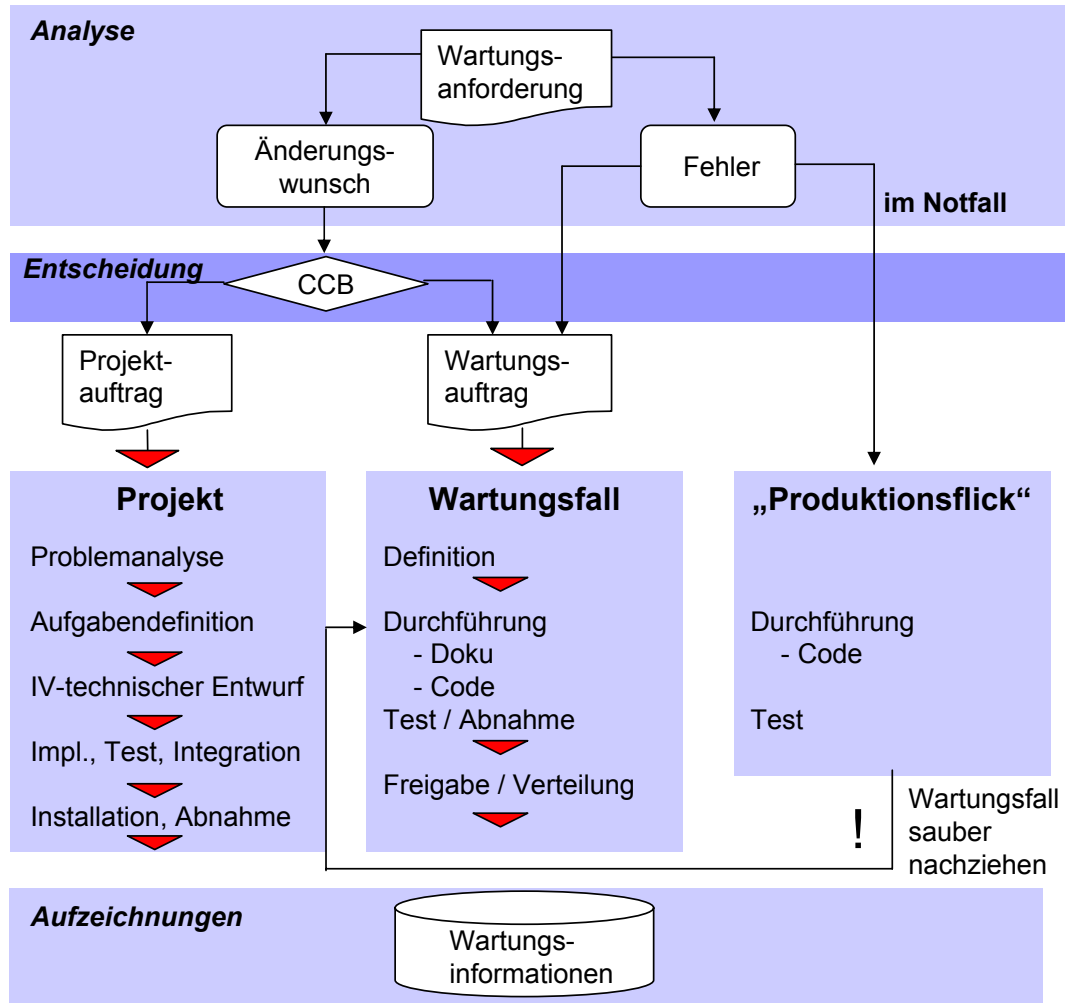
- gemeinsam (mit Business und Projektteam)
- projektbegleitend, insbesondere in den frühen Phasen
- aus der Praxis für die Praxis
- **QM als Service**

Begleitung des gesamten Lebenszyklus





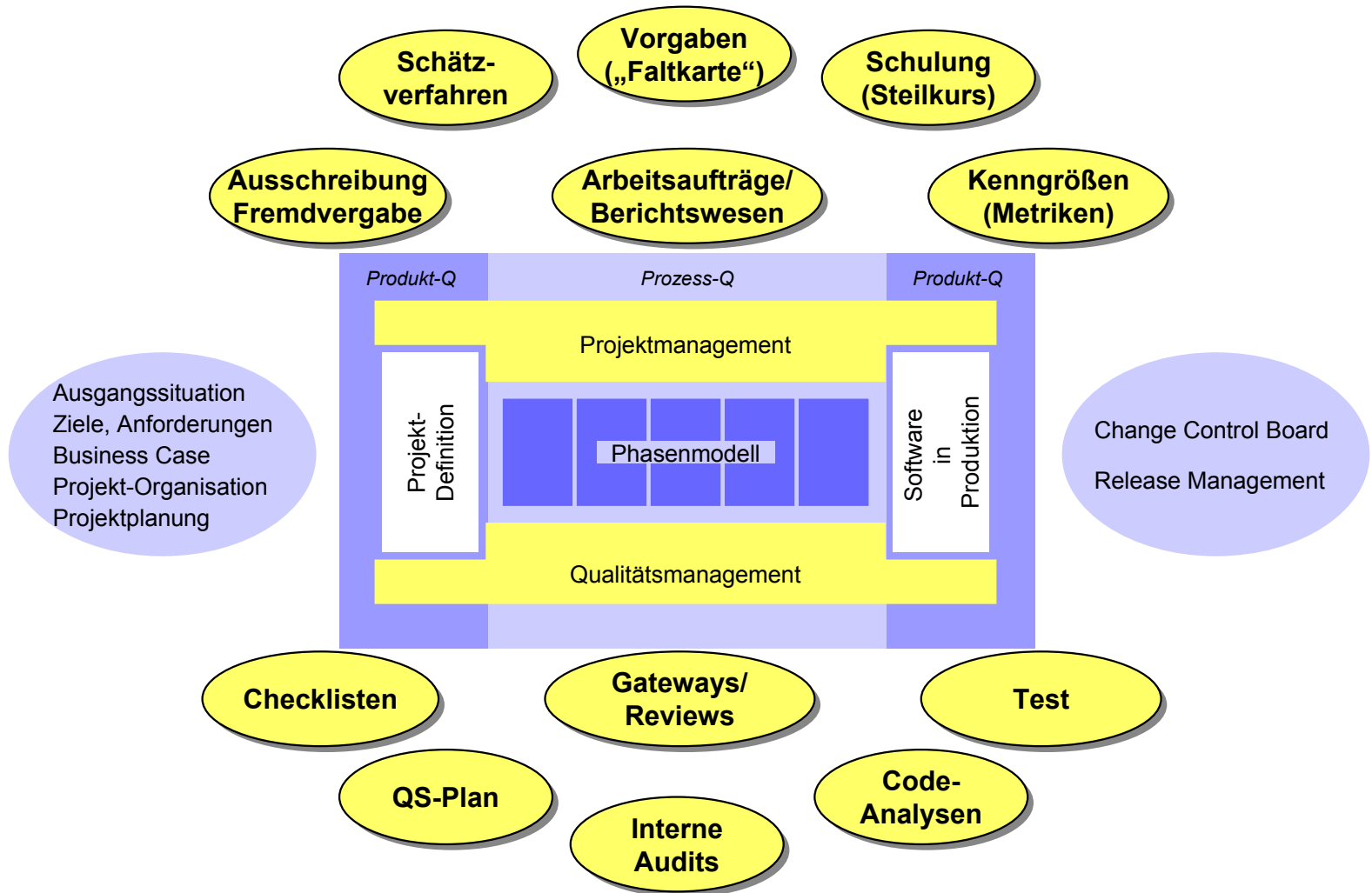
Wann soll QM einsetzen? - Wartungsprozess



Präventives Qualitätsmanagement in der Praxis

- Schulung und Beratung
- Vorgaben für das Projektmanagement
- Vorgaben für das Changemanagement
- Qualitäts-Vorgaben
- Musterlösungen
- Projekthandbücher
- projektspezifische Qualitätsanforderungen

⇒ **von der Kontrolle zur Prozessgestaltung**



Vorgehen beim Aufbau des IV-QM-Systems

- Erstellung QM-Produkte als Basis gemeinsam mit Projekten
- Check durch unabhängigen Experten
- Audit der Abteilung SW-QM und Prüfung der QM-Produkte
 - Auditoren: Zertifizierer (TÜV)
 - Aber: reine Bestandsaufnahme, kein Zertifizierungsaudit
 - Vorgehen und „es sich zunächst selbst antun“
 - Probelauf
 - Informationsaustausch mit Zertifizierer
 - QM-Produkte („Messlatte“) vorab
 - Unabhängige, neutrale Sicht von außen
- **Intensiver Übersetzungsprozess**
 - Serienprodukt ⇒ Software
 - Norm ⇒ Unternehmensspezifika

⇒ **eigene Auditcheckliste („TÜV-geprüft“)**

⇒ **standardisierter Auditbericht**

Vorgehen bei der Auditierung

- Audit der Abteilung SW-QM ⇒ siehe Folie „Vorgehen beim Aufbau des IV-QM-Systems“
- Audit erstes Pilotprojekt (aus der Prozesskette Fahrzeug)
 - Auditoren: TÜV und Abteilung SW-QM
 - wie Internes Audit, kein Zertifizierungsaudit
 - Projekt zum Auditzeitpunkt in Phase Aufgabendefinition (Fachkonzept)
- Audit zweites Pilotprojekt (aus der Prozesskette Fahrzeug)
 - Auditoren: Abteilung SW-QM
 - als Internes Audit
 - Projekt zum Auditzeitpunkt in Phase Implementierung, Test, Integration
- Weitere IV-Projektaudits
- Verbesserungsmaßnahmen gemeinsam mit den Projekten vereinbart und eingeleitet

⇒ **Aufbau QM-System und Auditierung eng verzahnen**

Vorgehen beim Aufbau des IV-QM-Systems (Fortsetzung)

- Prüfung QM-Produkte (Ausgangsbasis) auf Zertifizierbarkeit (als „**Arbeitsanweisungen**“)
- Erstellung Struktur QM-Handbuch und Prüfung auf Zertifizierbarkeit
- Erstellung Liste aller Verfahrensanweisung und Prüfung auf Zertifizierbarkeit
- Erstellung Musterbeispiel für eine Verfahrensanweisung und Prüfung auf Zertifizierbarkeit
- Erstellung aller Verfahrensanweisungen gemeinsam mit den Projekten (Anwendern)
- Prüfung aller Verfahrensanweisungen auf Zertifizierbarkeit

Prozessorientierte Verfahrensanweisungen (VA)

1. Projektmanagement

- Projekt- und Qualitätsplanung
- Schulung
- Fremdvergabe und Beschaffung
- Eskalation

2. Lifecycle

- Projektentwicklung
- Wartung
- A-/I-Gateway
- Review
- Testen

3. Change and Configuration Control

- Änderung
- Konfigurationsmanagement
- Lenkung Dokumente

4. Qualitätsmanagement

- Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen
- Messungen
- Interne Qualitätsaudits
- Korrekturen am QM-System

Zuordnung zur ISO	9001:1994	9000-3	9001:2000
1. Projektmanagement			
Projekt- und Qualitätsplanung	4	5.4	7.3
Schulung	18	6.9	6.2
Fremdvergabe und Beschaffung	6	6.7	7.4
Eskalation	4	5.4	7.3
2. Lifecycle			
Projektentwicklung	4	5.4	7.3
Wartung	19	5.10	7.5
A-/I-Gateway	4	5.4	7.3
Review	4	5.4	7.3
Testen	10	5.7	8.2
3. Change and Configuration Control			
Änderung	13	6.1	8.3
Konfigurationsmanagement	8	6.1	7.5
Lenkung Dokumente	5	6.2	4.2
4. Qualitätsmanagement			
Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	16	6.3	4.2
Messungen	20	6.4	8
Interne Qualitätsaudits	17	4.3	8.2
Korrekturen am QM-System	14	4.4	8.5

Erfolgsfaktoren

- Coach-Typ als Moderator einsetzen („Lokomotive“)
- Mit Schulung, Beratung und praxisorientiertem QM-Support Akzeptanz schaffen.
- Strategische Partnerschaften schließen („informelle Führer“)
- Macht- und Fachpromotoren gewinnen
- „Managerbrille“ um QM-Sicht ergänzen
- Unabhängigen Informations- und Berichtsweg aufbauen
- Erkennen der drückenden Probleme
wo kann sinnvoll ein schneller Erfolg erzielt werden?
- Kommunikation mit allen Beteiligten pflegen
- QM-Know-How-Transfer sicherstellen

⇒ **Betroffene zu Beteiligten machen**

Aufbau QM-System für IV-Projekte

- Pyramide von unten nach oben bauen
- Primärstruktur modular und prozessorientiert
- praxiserprobte QM-Produkte als Basis (Arbeitsanweisungen)
 - Das QM-System als „Dach über bodenständigen QM-Hilfsmitteln“
- Schlanke, prozessorientierte Verfahrensanweisungen
- Flexibilität durch Rollenkonzept
- **Internes Know-How aufbauen**
- **Mut zum eigenen (prozessorientierten) Weg**
- **Zertifizierer frühzeitig einbinden**

„Der Weg ist das Ziel“



Gehen Sie **Ihren Weg!**