



CMMI[®] for Services - Bessere Dienstleistungen durch fähige Prozesse und Mitarbeiter

G. Fessler, Method Park Software AG



Studium von Mathematik, Physik und Informatik in Göttingen, Freiburg und Karlsruhe

Seit 1986 Mitarbeit in und Leitung von Prozess-Verbesserungs-initiativen von Hard- und Software-Entwicklungen, hauptsächlich in den Branchen Telekommunikation und Automobilbau

Jeweils erster deutschsprachiger durch das Software Engineering Institute (SEISM) autorisierter

- SW-CMM[®] Lead Assessor
- CMMI[®] Lead Appraiser
- Introduction to CMMI[®] Instructor

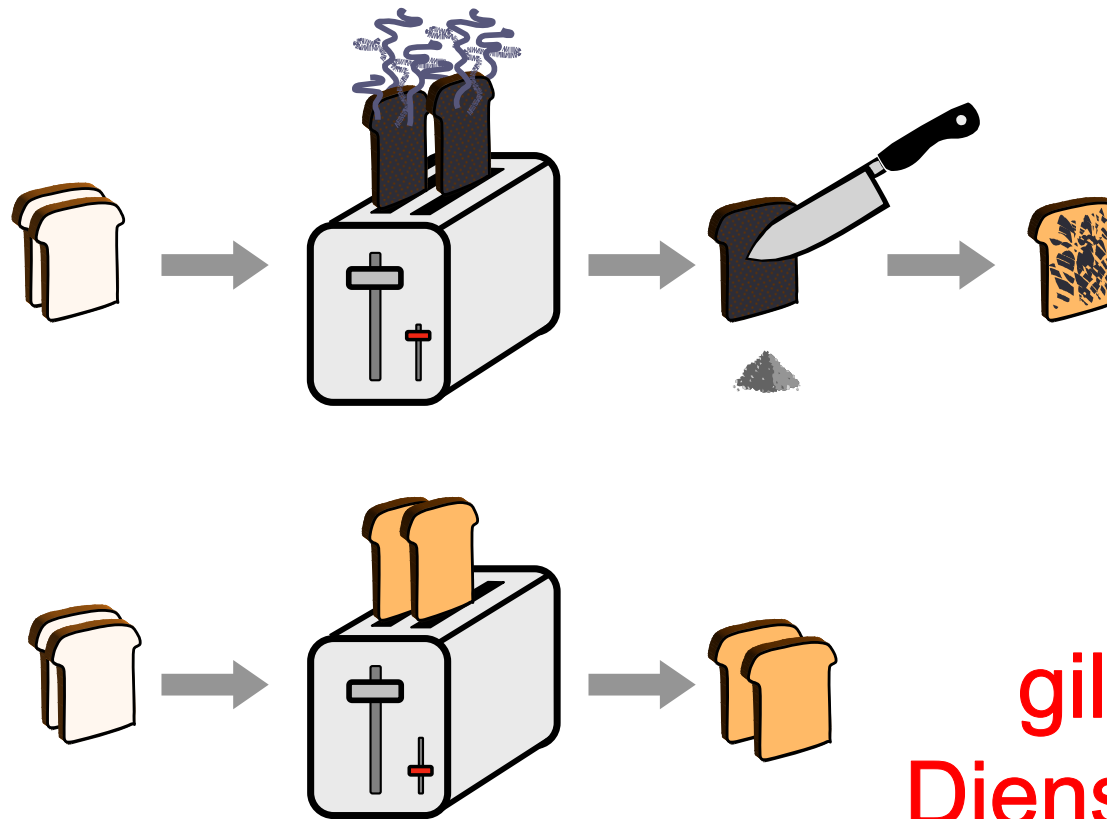
DGQ/EOQ ISO 9000 Lead Auditor mit ISO/TS 16949 Zusatzqualifikation

ISO 15504/Automotive SPICE Competent Assessor

Six Sigma Black Belt



Die Qualität eines Produkts wird überwiegend durch die Qualität der Prozesse bestimmt mithilfe deren es erstellt wurde



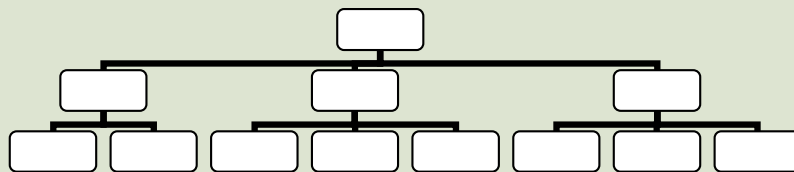
**gilt auch für
Dienstleistungen!**

Organisation

Aufbauorganisation

Strukturierung einer Organisation in organisatorische Einheiten

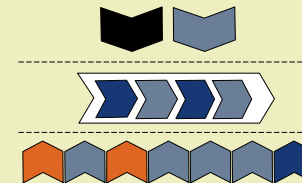
- Abteilungen
- Gruppen
- Teams
- Stellen



Ablauforganisation

Ermittlung und Festlegung der Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung von Raum, Zeit, Sachmitteln und Personen

- Prozesse
- Rollen
- Verfahrensanweisungen



Idee: Irgendwo gibt es alles schon: Einsammeln und strukturiert darstellen

⇒ Best Practice-Modelle, wie z. B. ITIL

Organisation lernt "Best Practice Modell" kennen, Management: Macht mal

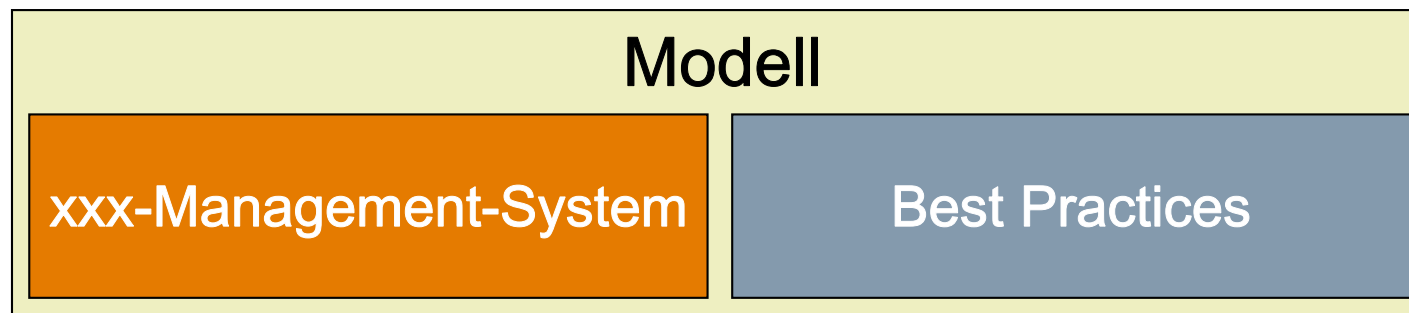
- Funktioniert gelegentlich

Bessere Idee:

Management stellt sich hinter die Best Practice-Modelle

ISO-Sprechweise

- Aufbau eines "Qualitäts-, Umwelt-, Service- usw. Management-Systems"

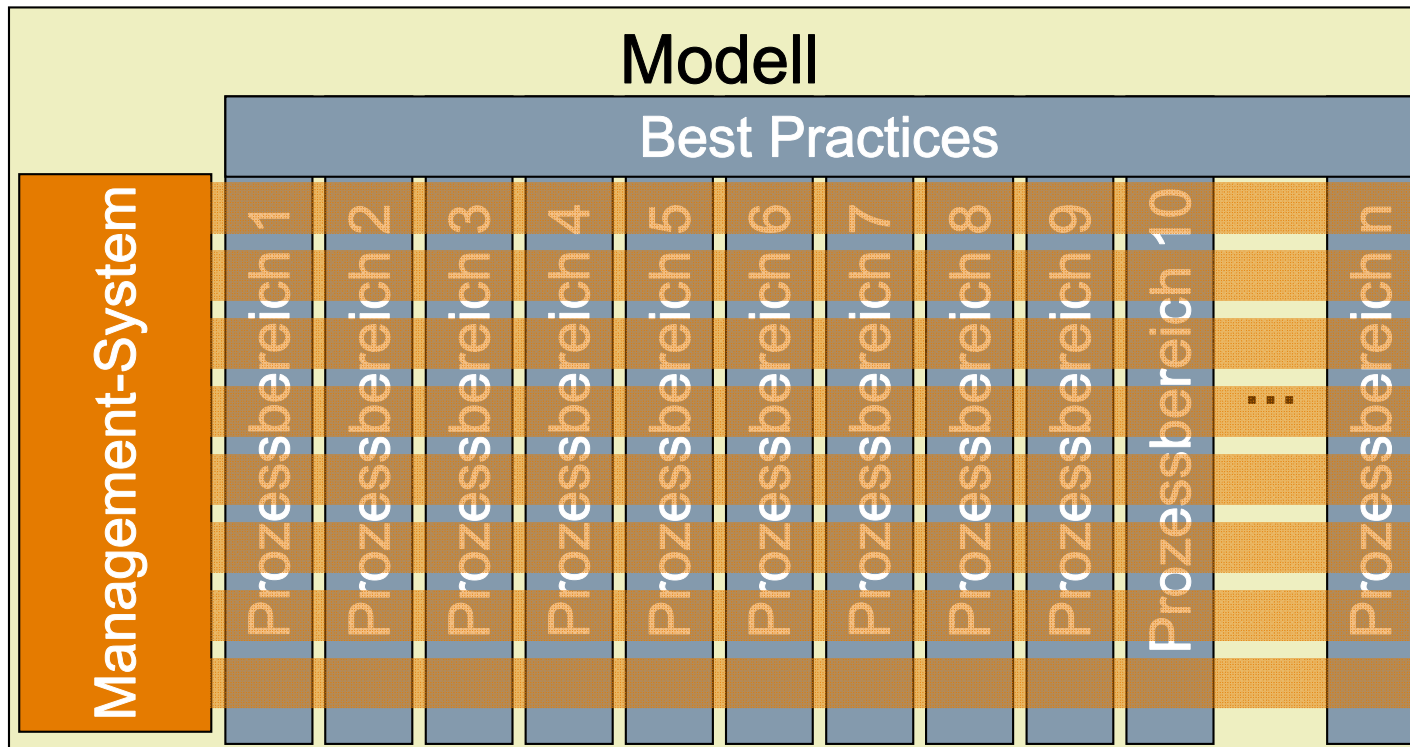


Beispiele: ISO 9001, ISO 14001, ISO 20 000, ISO 27001

- Funktioniert besser

Best Practices und Management-System oft nur wenig integriert

Idee: "Verzahnen/integrieren"





Maximal 3 Themen
können parallel
erfolgreich
angegangen werden

Lösung: Reifegradmodell, CMMI® for Services

Bewährte Praktiken	Organizational Innovation and Deployment Causal Analysis and Resolution	Reifegrad 5		Plus kritische Teilprozesse
	Organizational Process Performance Quantitative Work Management	Reifegrad 4		
	Capacity and Availability Management Incident Resolution and Prevention Service Continuity Service System Transition Strategic Service Management (Service System Development) Organizational Process Focus Organizational Process Definition Organizational Training Integrated Work Management Risk Management Decision Analysis and Resolution	Reifegrad 3		
	Service Delivery Requirements Management Work Planning Work Monitoring and Control Supplier Agreement Management Measurement and Analysis Process and Product Quality Assurance Configuration Management	Reife- grad 2		
Generisches Ziel / Fähigkeitsgrad Teile des Management-Systems		2	3	

In den Reifegraden 4 und 5 werden quantitative und statistische Verfahren auf sorgfältig ausgewählte Teilprozesse angewendet um Arbeitsabläufe und organisationsweite Prozesse zu steuern und gezielt zu verbessern

GG 2: Geführte Prozesse institutionalisieren

- GP 2.1 Organisationsweite Leitlinien etablieren
- GP 2.2 Arbeitsabläufe planen
- GP 2.3 Ressourcen bereitstellen
- GP 2.4 Rechte und Pflichten zuweisen
- GP 2.5 Aus- und weiterbilden
- GP 2.6 Arbeitsergebnisse verwalten
- GP 2.7 Relevante Stakeholder identifizieren und einbeziehen
- GP 2.8 Arbeitsabläufe überwachen und steuern
- GP 2.9 Prozesseinhaltung objektiv bewerten
- GP 2.10 Umsetzung mit dem höheren Management prüfen

GG 3: Definierte Prozesse institutionalisieren

- GP 3.1 Definierte Prozesse etablieren
- GP 3.2 Verbesserungsinformationen sammeln

Reifegradmodell

Bewährte Praktiken

Service-Management-System

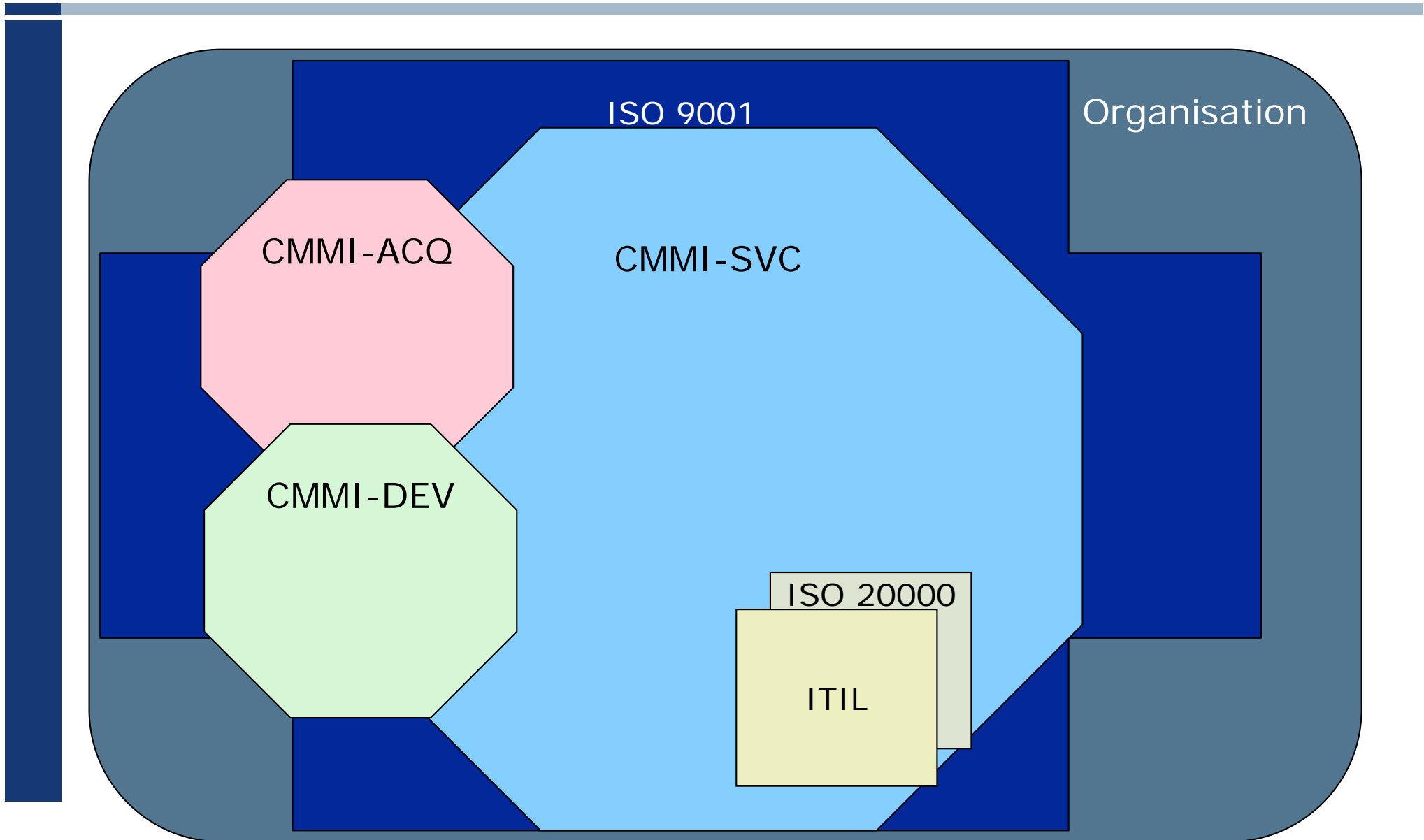
- für jegliche Art von Dienstleistungen
- auch für IT-Services

Schwerpunkte

- Systematischer, schrittweiser Aufbau eines Service-Management-Systems
- Dauerhafter Betrieb der Dienstleistungserbringung
- Fähige Mitarbeiter
- Arbeitsabläufe die genau das tun, was Kunden fordern und erwarten
 - Fähige Prozesse

Integriert mit den anderen CMMI®-Modellen

- Beschaffung
- Entwicklung





Fragen?
Anmerkungen?

Jetzt oder später
Gerhard.Fessler@methodpark.de
+49 172 - 818 83 64
XING



Danke für ihre Aufmerksamkeit.





Referenzen

- CMMI®: www.sei.cmu.edu/cmmi
- ISO: www.iso.org
- ITIL: www.itil-officialsite.com