

Ausgabe 2009 / 2

ISO 9001 für IT-Organisationen

Erscheinungsart: ca. 4 x jährlich in elektronischer Form

In dieser Ausgabe:

- ⇒ Status der ISO 9001 in IT-Organisationen
- ⇒ ISO 9001 als Basis für ein IT-(Qualitäts-)Managementsystem
- ⇒ Tipps, Literatur

Status der ISO 9001 in IT-Organisationen

Der Standard ISO 9001 ist der zur Zeit am meisten verbreitete ISO-Standard weltweit. Ende des Jahres 2007 gab es weltweit ca. 1 Mio. Zertifizierungen.

Es gibt kaum eine Branche, welche von diesem Standard unberührt blieb, inzwischen gibt es z.B. auch zertifizierte Bildungsanbieter, Arztpraxen, Fuhrunternehmen, Berater, etc. (auch Software Quality Lab ist nach ISO 9001 zertifiziert).

In manchen Branchen wäre es heutzutage sogar undenkbar, nicht nach ISO 9001 zertifiziert zu sein, wie zum Beispiel in der Automobilindustrie. In dieser Branche ist aber eine Zertifizierung nach ISO 9001 längst nicht mehr ausreichend, da ist die Forderung nach der ISO/TS 16949, ISO 14001 (Umweltmanagementsystem), usw.

Wie sieht es nun eigentlich mit ISO 9001 in IT-Organisationen aus?

Dieses Thema muss man für die IT-Branche differenziert betrachten:

1. IT-Organisationen und Software-Häuser, welche Software Produkte und Services für den Industrie-Bereich anbieten sind durchwegs ISO 9001 zertifiziert und setzen bei Ihrer Prozessverbesserung zum Teil zusätzlich noch auf bewährte Best Practice Modelle wie SPICE oder CMMI.
2. IT-Organisationen und Software-Häuser, welche Software und Services für den Dienstleistungsbereich anbieten (z.B. für Banken und Versicherungen) sind erst zum Teil nach ISO 9001 zertifiziert. Hier gibt es von Kundenseite bislang immer noch wenig Anforderungen im Hinblick auf den Nachweis von QM-Systemen bei den Lieferanten. Hier ist beobachtbar, dass es verschiedene Organisationen gibt, die sich durch eine QM-Zertifizierung aus der Masse der Nicht-Zertifizierten hervorheben wollen.

Warum gibt es diese Unterschiede?

- Der Standard wird als „bürokratischer Overhead“ gesehen.
- Der Standard - so scheint es - geht viel zu wenig auf die Spezifika von IT-Organisationen ein.
- ISO 9001 wird auch heute noch zu sehr industrie-lastig mit dem Fokus „produzierendes Unternehmen“ gesehen.
- Viele IT-Dienstleister haben in Bezug auf ISO 9001 kaum einen Druck vom Markt oder vom Kunden (z.B. weil sie interne IT-Dienstleister sind).
- Der Standard bietet auf Grund seiner allgemeinen Ausrichtung nur grundlegende Hilfestellungen zum Aufbau von Prozessen bzw. zur Prozessverbesserung (im Gegensatz zu SPICE / CMMI oder ITIL).

Tipp / Hinweis

ISO 9001 muss kein großer administrativer Overhead sein! Das QM-Handbuch und die Prozesse können auch praxisgerecht und schlank umgesetzt werden.



Wozu brauchen wir eine ISO 9001 im IT-Bereich?

„ISO 9001 ist doch nur unnötiger bürokratischer Aufwand und stört nur unsere Entwicklung und unseren Service Betrieb!“

So oder ähnlich tönt es noch immer in vielen IT-Organisationen, vor allem in jenen, die in dienstleistungs-nahen Bereichen tätig sind.

Diese Einstellung bzw. Meinung gegenüber dem Standard ISO 9001 und einer Zertifizierung hängt sicher oft damit zusammen, dass dieser Standard vielfach immer noch als „produktionslastig“ gesehen wird, was für seine erste Fassung aus 1987 noch zutrifft.

Es muss an dieser Stelle auch erwähnt werden, dass in der Interpretation und Umsetzung dieses Standards durch Berater und Zertifizierungsauditoren in der Vergangenheit einiges schief gelaufen ist, da einige Vertreter dieser Zunft versucht haben, Unternehmen mit deren Organisation und Abläufen in den Standard „hineinzupressen“.

Besser wäre es zu versuchen, diesen Standard praxisgerecht zu interpretieren und anzuwenden, damit er das Unternehmen, deren Organisation und Abläufe auch weiterbringt und vor allem Nachhaltigkeit in deren Gestaltung sicherstellt.

Dieser Knowledgeletter beschreibt die Grundlagen der ISO 9001, den Nutzen zur Einführung eines QM-Systems nach dieser Norm und skizziert die Schritte zur Einführung eines IT-(Qualitäts-) Managementsystems.

Dipl.-Ing. Johannes Bergsmann

Staatl. befugter und beideter Ingenieurkonsulent für Informatik

Der Quality-Knowledgeletter ist ein periodisches Informationsmedium von Software Quality Lab und dessen Partnern mit den Schwerpunkten IT-Qualitätsmanagement, Projekt- und Prozess-Management.

Inhalt: fachliche Beiträge und Schwerpunktthemen, Vorstellung neuer Produkte und Leistungen, neue wissenschaftliche Erkenntnisse und andere Fachbeiträge aus unseren Themenbereichen.

Aktuelle Fach- und Forschungsbeiträge sind willkommen. Einsendungen an info@software-quality-lab.at.

Weitere Infos zu diesem und anderen Themen finden Sie auf

ISO 9001 als Basis für ein IT-(Qualitäts-)Managementsystem

Software Quality Lab

Dieser Beitrag beschreibt den Grundaufbau der ISO 9001, betrachtet Anwendungs- und Kostenaspekte und geht darauf ein, welchen Nutzen dieser Standard für IT-Organisationen bringen kann.

ISO 9001 - Aufbau

Im Standard ISO 9001 werden die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) festgelegt für den Fall, dass eine Organisation ihre Fähigkeit darlegen muss, Produkte bereitzustellen, welche die Anforderungen der Kunden und allfällige behördliche Anforderungen erfüllen und anstrebt, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Diese **Norm** ist Basis für ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem.

Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements (nach ISO 9000) lauten:

1. Kundenorientierung
2. Führung
3. Einbeziehung der Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Ständige Verbesserung
7. Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung einer Organisation.

ISO 9001 (§ 0.2):

Damit eine Organisation wirksam funktionieren kann, muss sie zahlreiche miteinander verknüpfte Tätigkeiten erkennen, leiten und lenken.

Eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, kann als Prozess angesehen werden. Oft bildet das Ergebnis eines Prozesses die direkte Eingabe für den nächsten.

Die Anwendung eines Systems von Prozessen in einer Organisation, gepaart mit dem Erkennen und den Wechselwirkungen dieser Prozesse sowie deren Management, kann als „**prozessorientierter Ansatz**“ bezeichnet werden.

Das in Abbildung 1 vorgestellte Modell eines prozessorientierten QM-Systems verdeutlicht die in den Abschnitten 4 bis 8 des Standards ISO 9001 vorgestellten Prozessverknüpfungen.

In dieser Abbildung ist ersichtlich, dass der Kunde eine bedeutende Rolle bei der Festlegung der Anforderungen spielt (Input).

Die Überwachung der Kundenzufriedenheit erfordert daher die Beurteilung, welche Wahrnehmungen bei den Kunden über die Erfüllung ihrer Anforderungen durch die beauftragte Organisation herrschen.

Die Hauptkapitel des ISO 9001 Standards (Kapitel 4 – 8) behandeln:

- Kap.4 – **QM-System** (Allgemeine Forderungen, Forderungen an Dokumentation und Lenkung der Dokumente)
- Kap.5 – **Verantwortung der Leitung** (Verpflichtung der Leitung, Q-Politik, Verantwortung, Kommunikation und Bewertung des Managementsystems)
- Kap.6 – **Management von Ressourcen** (Bereitstellung, Personelle Ressourcen, Infrastruktur und Arbeitsumgebung)
- Kap.7 – **Produktrealisierung** (Planung, Anforderungsanalyse, Entwicklung, Beschaffung, Produktions- und Dienstleistungserbringung, Lenkung von Überwachungs- und Messmittel)
- Kap.8 – **Messung, Analyse und Verbesserung** (Überwachung und Messung, Lenkung fehlerhafter Produkte, Datenanalyse, Verbesserung).

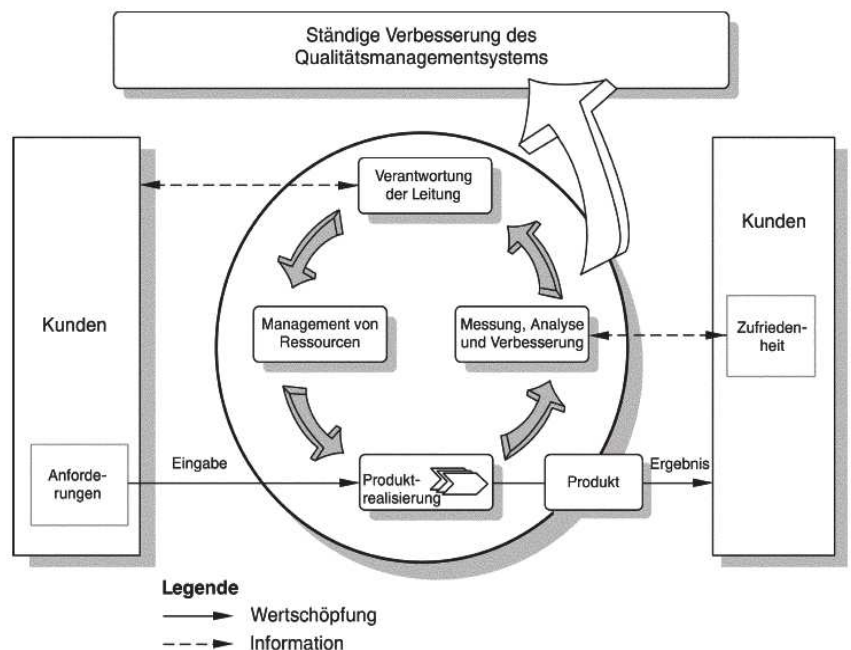


Abb. 1 – Modell eines prozessorientierten QM-Systems (aus ISO 9001)

(Fortsetzung auf Seite 3)

Vollständiger Knowledge Letter Zugang

Wir freuen uns, dass Sie an diesem Thema Interesse haben und den Knowledge Letter von Software Quality Lab bis hierher gelesen haben.



Dieser Knowledge Letter ist eine Vorschau (gekürzte Version des gesamten Artikels).

Wenn Sie den ungekürzten Knowledge Letter lesen möchten, registrieren Sie sich bitte unter <http://www.software-quality-lab.com/download/knowledge-letter/anfrage-knowledge-letter/>

Sie erhalten nach der Registrierung vollen Zugang zu allen bisherigen Knowledge Letters von Software Quality Lab und erhalten automatisch künftige Knowledge Letter per E-Mail.

Software Quality Days — Die größte Konferenz zum Thema „Software Qualität“ in Europa!



Besuchen Sie die Top-Konferenz mit allen Infos rund um Software Qualität.

Beste Qualität der Vorträge und Tutorials sowie eine Mischung aus praktischen und wissenschaftlichen Beiträgen machen die Software Quality Days zum Top-Event.

In den 3 praktischen Tracks werden anwendungsorientierte Vorträge präsentiert. Der wissenschaftliche Track zeigt Beiträge mit hohem Innovationsgrad und praktischer Anwendbarkeit, basierend auf Forschungsergebnissen. Im Solution Provider Forum präsentieren Aussteller ihre neuesten Tools mit Praxis-Beispielen.

Nähere Infos unter

www.software-quality-days.com

