



Beratung für
Softwarequalitätsmanagement
und Prozessverbesserung

Qualitätsmodellierung von IT-Dienstleistungsprozessen

Diplom- oder Masterarbeit

Was ist ein guter (IT-Dienstleistungs-) Prozess?

Viele Standards und Modelle beschäftigen sich mit der Verbesserung und Bewertung von Prozessen, aber die zu Grunde liegende Definition der Prozessqualität bleibt meist vage. Kriterien, die in diesem Zusammenhang immer wieder genannt werden, behandeln u.A. die Effektivität und Effizienz der Prozesse, Ergebnisqualität (aus Kundensicht), Konformität zu internen und externen Standards, und Fehlerquote.

Aufgabe dieser Arbeit wird es sein herauszuarbeiten, worin genau die Qualität von IT-Dienstleistungsprozessen besteht, und damit eine fundierte Basis für die Verbesserung und Bewertung solcher Prozesse zu schaffen.

Das umfasst insbesondere die Beantwortung folgender Fragen:

- Welche impliziten Annahmen über die Qualität von IT-Dienstleistungsprozessen stecken in relevanten QM-Ansätzen wie ISO 9001, ITIL / ISO 20000 und CMMI-SVC?
- In welcher Form lässt sich die Qualität von Prozessen geeignet modellieren (Metamodell)?
- Welche Eigenschaften sollte ein gutes Prozessmodell haben? Hier fließen beispielsweise Ansätze wie die „Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung“ ein.
- Welche wesentlichen Kriterien beschreiben die Qualität von IT-Dienstleistungsprozessen? Dabei ist zu unterscheiden zwischen den Prozessbeschreibungen oder -modellen, und den tatsächlich gelebten Prozessen in Unternehmen.
- Wie lassen sich diese Kriterien messen?
- Wie lässt sich das Qualitätsmodell auf unterschiedliche Rahmenbedingungen und Zielvorstellungen anpassen?

Bei der Bearbeitung dieser Fragen kommt es wesentlich darauf an, nicht nur ein neues Modell zu entwerfen, sondern bei den wesentlichen Designentscheidungen vorab zu klären, was erreicht werden soll, und die Entscheidungen darauf aufbauend fundiert zu begründen.

Betreuung durch Dr. Ralf Kneuper, Lehrbeauftragter am Institut für Angewandte Informatik und Formale Beschreibungsverfahren (AIFB) des KIT.

Email: ralf@kneuper.de