

Sandra Bartsch-Beuerlein

Qualitätsmanagement in IT-Projekten

Planung – Organisation – Umsetzung

Technische Universität Darmstadt
Fachbereich 1
Betriebswirtschaftliche Bibliothek
Inventar-Nr.: 51.556
Abstell-Nr.: A 18/2747
.....
.....
.....
00298803
.....

HANSER

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ziel und Inhalt	1
1.2	Ausgangsbasis	4
1.3	Standortbestimmung	6
1.3.1	Szenario 1: Internes Projekt im Unternehmen	7
1.3.2	Szenario 2: Projektorientiertes Unternehmen als Auftragnehmer	8
1.3.3	Szenario 3: Generalunternehmen als Auftragnehmer	10
1.4	Planungszeiträumen	11
2	Qualitätsmanagement in Projekten – Grundlagen und Begriffe	13
2.1	Wandel im Verständnis des Projektmanagements	13
2.2	Projektmanagement-Standards	14
2.3	Qualität und Qualitätsmanagement im Unternehmen	18
2.3.1	Kurzer Abriss der QM-Geschichte	19
2.3.2	ISO-Normen	21
2.3.3	Elemente des ISO QM-Systems	22
2.3.4	Total Quality Management	24
2.4	Begriff Qualität im Projekt	25
2.4.1	Wandel im Verständnis des Begriffs Qualität im Projekt	25
2.4.2	ISO 10006 – Leitfaden für Qualität im Projektmanagement	27
2.4.3	Ist Qualitätsmanagement im Projekt notwendig?	29
2.5	Rolle und Profil des Qualitätsmanagers	31
3	Qualität der Projektergebnisse	35
3.1	Qualitätsplan für Softwareerstellung	38
3.2	Modelle zur Prozessverbesserung der Softwareproduktion	40
3.3	Qualität der IT-Dienstleistungen	42
3.4	Fazit und der Einsatz in IT-Projekten	44
4	Qualitätsmanagement im Projektablauf	47
4.1	Projektphasenübergreifende Betrachtungen	48
4.1.1	Status quo des Projektreifegrads der Projektumgebung	48
4.1.2	Qualitätssicherung der Projektprozesse	53
4.2	Projektauftrag und Projektstart	58
4.2.1	Abgrenzung des Projektrahmens und Umfeldanalyse	58
4.2.2	Projekt-Kick-off-Meeting	59
4.3	Qualitätsprüfungen	61

5	Projektorganisation	65
5.1	Grundsätzliche Betrachtungen	65
5.2	Organisatorische Stellung des Qualitätsmanagements im Projekt	70
5.3	Rolle und Aufgaben eines Projektbüros	71
5.4	Das Projekthandbuch	75
6	Erfolgsfaktoren in Projekten	79
6.1	Ergebnisse empirischer Studien	79
6.2	Schwerpunktbereiche für QM-Ansatz im Projekt	81
6.3	Erfolgsfaktor Projektteam	83
6.4	Erfolgsfaktor Zieldefinition	85
6.5	Erfolgsfaktor Kommunikation	87
6.5.1	Informelle Kommunikation	88
6.5.2	Kommunikationskonzept	90
6.5.3	Schriftliche Kommunikation	92
6.5.4	Besprechungsmanagement	95
6.5.4.1	Ausgangssituation	95
6.5.4.2	Die Methode	96
6.5.4.3	Besprechungsdefinition	97
6.5.4.4	Ergebnisorientiertes Besprechungsmanagement	99
6.5.4.5	Regeln des ergebnisorientierten Besprechungsmanagements .	99
6.5.4.6	Vorteile des ergebnisorientierten Besprechungsmanagements .	100
6.5.4.7	Voraussetzungen und Vorgehen für die Einführung	104
6.6	Erfolgsfaktor Projektplanung	105
6.6.1	Ergebnisorientierter Planungsstil	107
6.6.2	Logische Planungsebenen	111
6.6.3	Die häufigsten Planungssünden	113
6.6.4	Rolle der Meilensteine	114
6.6.5	Kommunikationsfreundliche Projektstruktur	116
6.6.6	Risikoabschätzung	117
6.6.7	Projektplanung und Qualitätsplanung	118
7	Qualitätsmanagement- und Zertifizierungssysteme	119
7.1	Zertifizierung und Auszeichnungen für Unternehmen	119
7.1.1	Zertifizierung nach ISO 9000 für Organisationen	119
7.1.2	Qualitätspreise für Unternehmen	120
7.1.2.1	Deming Prize	121
7.1.2.2	Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	121
7.1.2.3	European Quality Award (EQA)	122
7.1.2.4	Ludwig-Erhard-Preis (LEP)	123
7.1.3	Mitarbeiterzertifizierung der DGQ	124
7.2	Zertifizierung und Auszeichnungen für Projektmanagement .	125
7.2.1	Zertifizierung von Projektmitarbeitern und Projektmanagern	125

7.2.1.1	Zertifizierungsprogramm und Inhalte	126
7.2.1.2	Nutzen einer Projektmanager-Zertifizierung	128
7.2.2	Prämierung herausragender Leistungen im Projektmanagement	129
7.2.2.1	deutscher projektmanagement award	129
7.2.2.1.1	Das Modell für Project Excellence	130
7.2.2.1.2	Die Bewertungstabellen	133
7.2.2.2	Bewerbung um den „deutschen projektmanagement award“	134
7.2.2.3	Deutscher Studienpreis Projektmanagement	136
8	Projektmanagementsoftware	137
8.1	Entwicklungssprünge bei Anwendersoftware	137
8.2	Von Projektmanagementsoftware zur Software für das Projektmanagement	138
8.3	Projektplanung und -steuerung oder Projektverwaltung?	139
8.4	Software-Einsatzplanung	141
9	Anhang: FAQ	145
9.1	Ergebnisorientiertes Besprechungsmanagement	145
9.2	Projektbüro	147
9.3	Projektplanung	150
9.4	Qualitätsmanager und Qualitätsmanagement im IT-Projekt	150
10	Anhang: Gliederung Projekthandbuch	153
11	Anhang: Gliederung Software-Qualitätsplan	155
12	Anhang: Checklisten für QM im Projekt	157
12.1	Allgemein	157
12.2	Projektprozesse	158
12.2.1	Strategie	158
12.2.2	Abhängigkeiten	159
12.2.3	Leistungsumfang (Projekt/Produkt)	159
12.2.4	Termine	160
12.2.5	Kosten	160
12.2.6	Ressourcen	161
12.2.7	Personal/Projektteam	162
12.2.8	Kommunikation	162
12.2.9	Dokumentation	163
12.2.10	Risiko	163
12.2.11	Beschaffung	164
12.3	Erfahrungssicherung	164
13	Fußnoten und Anmerkungen zum Text	165

14	Glossar	173
15	Quellen- und Literaturverzeichnis	177
15.1	Internet-Links	177
15.2	Literatur	181
15.3	Normen	186
15.4	Projektmanagementsoftware	187
16	Abbildungsverzeichnis	193
17	Tabellenverzeichnis	195
18	Index	197