

IT-Prozesse optimieren & IT-Kosten senken mit

# Qualitätsmanagement & Benchmarking in der IT

Entwickeln Sie Ihre IT vom Technologie-  
zum Prozesspartner:

- ♦ **Die neue Rolle der IT:** Wie IT-Kennzahlen, -Qualitätsmanagement und -Benchmarking ineinander greifen
- ♦ **Qualitätsmanagement-Konzepte:** Wie sich ISO 900x, EFQM, CMMI & Co. für die IT eignen
- ♦ **IT-Kennzahlensysteme:** Was Sie zu Anforderungen, Architektur & Aufbau wissen müssen
- ♦ **Kennzahlen im IT-Qualitätsmanagement:** Wie Sie kennzahlengetriebene Systeme effizient einsetzen
- ♦ **Best Practice Frameworks & Standards:** Welche Rolle spielen ITIL<sup>®</sup>, COBIT & Co.?
- ♦ **Implementierung:** Roadmap zur organisatorischen und technischen Einführung
- ♦ **QM-Portal:** Schaltzentrale für ein erfolgreiches IT-Qualitätsmanagement implementieren
- ♦ **IT-Benchmarking:** Typen, Erfolgsfaktoren und Optimierungshebel kennen

Mit 2 exklusiven Praxisberichten:

- ✓ Performanceverbesserung durch IT-Benchmarking bei der **Daimler AG**
- ✓ Effiziente QM-Prozesse mit Microsoft SharePoint bei der **noventum consulting GmbH**

Ihre Experten:



Stephan Salmann  
**corporate quality consulting GmbH**



Christian Tröster  
**corporate quality consulting GmbH**



Christian Feige  
**Daimler AG**



Torsten Kanngießer  
**noventum consulting GmbH**

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

Ihr Exklusivtermin

14. und 15. November 2011 in Köln

**MANAGEMENTCIRCLE**<sup>®</sup>  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

# So bauen Sie Ihr IT-Qualitätsmanagementsystem erfolgreich auf!



Ihre Seminarleiter:  
Stephan Salmann, Geschäftsführender Gesellschafter/CEO  
Christian Tröster, Managing Consultant, **corporate quality consulting GmbH**, Siegburg



## Die neue Rolle der IT als professioneller Dienstleister

- Organisation der IT im Unternehmen: Der Wandel von der IT-Abteilung zum (unabhängigen) Dienstleister
- IT-Compliance: Gesetzliche Anforderungen an die IT sicher erfüllen
- Best Practice für Ihre IT: Benchmarking als QM-Instrument

## Die Bedeutung von Qualitätsmanagement (QM) und Kennzahlen

- Zielsetzungen für ein wirksames IT-Qualitätsmanagement
- Essentielle Qualitätsmanagement-Prinzipien
  - Kundenorientierung
  - Verantwortung der Führung
  - Einbeziehung der Mitarbeiter
  - Prozessorientierung
  - Kontinuierliche Verbesserung
  - Risikomanagement
- Ziele messbar machen durch Kennzahlen

## Qualitätsmanagement-Konzepte im Überblick

- Elemente eines Qualitätsmanagementsystems
- Ziele für die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems
  - Unabhängigkeit erreichen
  - Wirtschaftlichkeit erhöhen
  - Angemessenheit herstellen
- Effiziente Dokumentation
  - Qualitätspolitik und -ziele
  - Qualitätshandbuch mit Beschreibung der relevanten Prozesse
  - Arbeitsanweisungen, Checklisten und Verfahren
- Überblick über anerkannte QM-Konzepte
  - Standardfamilie ISO 9000
  - EFQM
  - CMMI
  - ITIL®
  - SPICE / ISO 15504
- Beispiele aus der Praxis



## Prozesse: Wenden Sie das Gelernte direkt an

Definieren Sie einen Prozess vollständig mit seinen wesentlichen Attributen. Nach der Übung kennen Sie die wesentlichen Elemente eines Prozesses und können diese anwenden.

## Kennzahlensysteme: Stärken und Schwächen unter der Lupe

Mit zahlreichen Praxisbeispielen

- Ziele von Kennzahlensystemen
- Anforderungen an Kennzahlensysteme richtig ermitteln
- Kennzahlenbasierte Steuerung in einer Regelkreisbetrachtung
- Architektur und Aufbau von Kennzahlensystemen
- Überblick über gängige Konzepte
  - Goal Question Metric (GQM)
  - Balanced Scorecard
  - MBO



## GQM: Setzen Sie das Gelernte direkt um

Ermitteln Sie Qualitätskennzahlen nach dem GQM-Ansatz. Nach der Übung sind Sie in der Lage, relevante Kennzahlen aus Ihren Zielen abzuleiten.

## Kennzahlen in QM-Systemen: Wie Sie das Richtige messen

- ITIL®: Kennzahlen nach Objekten
  - SLAs/Problems/Changes
- CMMI: Kennzahlen nach Reifegraden
  - Level 2: Measurement & Analysis
  - Level 4: Quantitative Project Management
- COBIT: Kennzahlen nach Domänen
  - Plan and Organize
  - Acquire and Implement
  - Deliver and Support
  - Monitor and Evaluate



## ISO 9001-Zertifizierung: Effiziente QM-Prozesse mit Microsoft SharePoint

- Anforderungen an ein softwaregestütztes QM-System
- Welche Effizienzvorteile bietet SharePoint gegenüber klassischen Softwarelösungen wie Lotus Notes?
  - Workflowerfassung
  - Automatisierung der Dokumentenverwaltung
  - Zugriffssteuerung
  - Automatisierte Aufgabenerstellung
- Dokumentationspflichten rechts- und rezertifizierungssicher erfüllen
- Ausblick: Nutzung von SharePoint als Managementsystem



Torsten Kanngießer  
Senior Consultant,  
**noventum consulting GmbH**,  
Münster

Zusammenfassung der Inhalte und Ergebnisse des ersten Seminartages, anschließend Get-Together ➤

# So positionieren und organisieren Sie Ihr IT-Qualitätsmanagement wirkungsvoll!

Ihre Seminarleiter:  
Stephan Salmann  
Christian Tröster

## Ziele, Aufbau & Umsetzung kennzahlengetriebener QM-Systeme

- Ziele von kennzahlengetriebenen QM-Systemen
  - Abgrenzung zu „herkömmlichen“ QM-Systemen
  - Zusatznutzen
- Struktur von kennzahlengetriebenen QM-Systemen
- Rollen und Skills in kennzahlengetriebenen QM-Systemen
- Instrumente und Hilfsmittel zur richtigen Umsetzung
- Wichtige Ergebnistypen

## Kennzahlen-getriebene QM-Systeme strukturieren



Strukturieren Sie ein eigenes QM-System. Nach der Übung sind Sie in der Lage, die Strukturierungselemente auf Ihr eigenes Tätigkeitsfeld anzuwenden.

## Organisatorische Implementierung: Schritt für Schritt richtig vorgehen

- Integration des Qualitätsmanagements in das Unternehmen
  - Management Commitment: Verankerung des Qualitätsmanagements bei der Geschäftsleitung
  - Zuordnung der Verantwortung für die IT-Qualität
  - Berücksichtigung von Stakeholder-Interessen
  - Effiziente Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen
- Roadmap zur Einführung

## Möglichkeiten der technischen Implementierung: Praxiserprobte Lösungen richtig einsetzen

- Das QM-Portal als Schaltzentrale für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement
  - Werbung für Qualität durch Information: Standard-Prozesse und Neuerungen
  - Prozess-Kenntnisse vertiefen
  - Zugriff auf relevante Hilfsmittel sicherstellen
- Business Intelligence: Eine intelligente Lösung für kennzahlengetriebene QM-Systeme
  - Ziel: Transparenz schaffen durch ein zentrales Informationssystem
  - Effiziente Messung sicherstellen
  - Rollenspezifische Sichten schaffen
  - Drill-downs ermöglichen

## Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und Teilnehmern!

## Der Weg zum IT-Benchmark – 3 Alternativen

- Grundsätzliche Benchmarking-Alternativen
- Gemeinsame Interessen bündeln: Benchmarking mit dem „Peer Group“-Ansatz
  - Vorbereitung: Definition der Spielregeln und Einigung auf den Umfang
  - Durchführung mit einem neutralen Partner als Clearing-Stelle
  - Auswertung: Rückführung der Ergebnisse in das eigene QM-System

## Change-Prozess und Einführungsguide: So lebt Ihr QM-System

- Abstimmung der Roadmap
- Definition der zentralen QM-Funktionen
- Besetzung der Rollen und Qualifizierung der Mitarbeiter
- Definition und Harmonisierung der QM-Standards
- QM-Marketing als erfolgskritische „Begleitmusik“

## IT-Benchmarking zur Performanceverbesserung im Daimler-Konzern



- ITM-Benchmarking@Daimler
  - Strategie, Ziele, Definition
- Elemente des ITM-Benchmarkings
  - Externes IT-Benchmarking
  - Internes IT-Benchmarking
  - Research
- Fallstudien
  - MBC IT-Benchmarking-Initiative
  - MCS-Projekt
- Lessons Learned
  - Schlussfolgerungen und Empfehlungen



Christian Feige  
Benchmarking, Performance and  
Licence Management,  
**Daimler AG**,  
Stuttgart

## Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: Ab 8.45 Uhr Empfang mit Tee und Kaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen.

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 17.00 Uhr

An beiden Tagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Seminarleitern und den Teilnehmern vorgesehen.

### Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Die moderne IT entwickelt sich immer stärker vom **Technologie- zum Prozesspartner**. Ein funktionierendes Qualitätsmanagement (QM) in der IT wird daher immer stärker zum kritischen Erfolgsfaktor: Interne und externe Kunden fragen nach Zertifikaten, die häufig als Auftragsgrundlage vorausgesetzt werden. Das IT-Qualitätsmanagement hilft, **Fehler zu vermeiden, Prozesse zu optimieren und Ergebnisse nachhaltig zu verbessern** – und so **Produkthaftungsrisiken zu senken**. Es ist darüber hinaus ein entscheidender Baustein für das interne Selbstmarketing der IT.

### Messbare Qualitätsziele entwickeln und steuern

Eine starke Kunden- und Prozessorientierung, kontinuierliche Verbesserung und ein wirksames Risikomanagement sind die Basis für erfolgreiche IT-Projekte und den IT-Betrieb. Für die objektive Darstellung Ihrer Resultate müssen Sie messbare Ziele setzen sowie Qualitätskriterien entwickeln, steuern und kontrollieren.

Über die QM-Instrumente hinaus ist dafür ein effizientes **IT-Benchmarking** ein praxiserprobtes Mittel. Die Resultate zeigen außerdem die **Hebel zur Kostensenkung** und **Identifikation von Leistungsreserven**. Nicht nur in hart umkämpften Märkten bietet es den direkten Vergleich von eigenen Kosten, Preisen, Prozessen und Leistungen mit den Besten.

Schaffen Sie Schritt für Schritt die Grundlagen für **Ihre Positionierung als professioneller Dienstleister und Business Partner!**

### Ihre persönlichen Mehrwerte als Teilnehmer

Sie erfahren,

- wie Sie ein wirkungsvolles IT-Qualitätsmanagementsystem aufbauen.
- wie Sie Ihr Qualitätsmanagement erfolgreich organisieren und im Unternehmen positionieren.
- wie Sie ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement entlang der IT-Wertschöpfungsstufen etablieren.
- wie Sie mit IT-Benchmarking Ihr Qualitätsmanagement unterstützen.
- wie Sie die richtigen Kennzahlen für Ihre IT definieren, IT-Benchmarks interpretieren und konkrete Maßnahmen ableiten.

Hören Sie darüber hinaus **in exklusiven Praxisberichten**,

- wie die **Daimler AG** Ihr IT-Benchmarking konkret zur Performanceverbesserung der IT nutzt.
- wie die **noventum consulting GmbH** mit Microsoft SharePoint QM-Prozesse effizient steuert.

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



*Rolli Vogel*

**Rolli Vogel**  
Konferenz-Manager  
Tel.: 0 61 96/47 22-6 13  
E-Mail: [rolli.vogel@managementcircle.de](mailto:rolli.vogel@managementcircle.de)

### Christian Feige

ist seit 2009 Projektkoordinator im ITM Performance Management und ITM Benchmarking. Neben der Moderation interner Gremien sowie externer Benchmarking-Konferenzen berichtet er auf Basis der Benchmarks Potenziale/Risiken an Daimler CIO und CTO und überwacht die Umsetzung der abgeleiteten Maßnahmen in den einzelnen IT-Bereichen der **Daimler AG**. Zuvor war er im internem Consulting und der vertriebsseitigen Betreuung der europäischen Märkte tätig.

### Torsten Kanngießer

ist seit 2007 als Senior Consultant und Qualitätsbeauftragter bei der **noventum consulting GmbH** in den Bereichen Qualitätsmanagement, Sicherheitsmanagement, IT-Service-management, Enterprise Architecture Management, IT Governance und Datenschutz tätig. Er beschäftigt sich seit einigen Jahren mit den Möglichkeiten, Managementsysteme mit in Unternehmen vorhandenen Softwarelösungen umzusetzen und so auf aufwändige gesonderte Lösungen verzichten zu können. Als Auditor für die ISO 27001/20000 sowie als EFQM Excellence Assessor kann er dafür auf umfangreiche Erfahrungen zurückgreifen.

### Stephan Salmann

ist CEO der **corporate quality consulting GmbH** in Siegburg und seit 1990 als Qualitätsmanagement-Berater aktiv. Er hat u. a. an der Entwicklung der ISO 15504 (auch bekannt unter „SPICE“) mitgewirkt und mehrfach QM- und kennzahlenbasierte Führungssysteme bei großen und mittleren Unternehmen eingeführt.

### Christian Tröster

ist seit 1997 im Qualitätsmanagement tätig. Als Managing Consultant bei der **corporate quality consulting GmbH** verantwortet er den Service IT-Controlling, in dessen Rahmen er sich auch intensiv mit dem Thema Benchmarking auseinandersetzt. Er hat Kunden unterschiedlicher Branchen bei der Einführung von Kennzahlensystemen beraten. Ein besonderes Anliegen ist ihm dabei die ganzheitliche Betrachtung des Themas, insbesondere die Vermeidung bzw. Ablösung redundanter und konkurrierender Controllingssysteme.

### Teilnehmerstimmen über unsere Seminare zum IT-Qualitätsmanagement:

- ✓ „Sehr guter Überblick über das Thema, sehr praxisorientiert.“
- ✓ „Seminar gibt viele Impulse und umsetzbare Praxisbeispiele.“

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



**Dirk Gollnick**

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: [gollnick@managementcircle.de](mailto:gollnick@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



## 3 gute Gründe, sich heute noch anzumelden

- 1 Lernen Sie konkret, wie Sie ein **wirkungsvolles IT-Qualitätsmanagementsystem aufbauen und etablieren**.
- 2 Erfahren Sie, wie Sie **mit dem passenden IT-Benchmarking-Ansatz** Ihr Qualitätsmanagement unterstützen und Ihre **IT-Prozesse und -Kosten optimieren**.
- 3 Diskutieren Sie die konkrete Umsetzung **in exklusiven Praxisberichten** mit erfahrenen Praktikern der **Daimler AG** und der **noventum consulting GmbH**.

Reservieren Sie noch heute Ihren Platz und profitieren Sie vom persönlichen Austausch mit unseren erfahrenen Experten aus der Praxis!

## Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Mit diesem Seminar richten wir uns an **Leiter IT/EDV, CIOs, Leiter Prozesse & Qualität, IT-Manager, Qualitätsbeauftragte, externe und interne Auditoren, IT-Revisoren und IT-Controller** sowie an **Leiter und leitende Mitarbeiter** aus den Bereichen **(IT-) Qualitätsmanagement, (IT-) Prozessmanagement und IT-Organisation**. Gerne begrüßen wir auch **Unternehmens- und IT-Berater** sowie **Mitarbeiter** von **IT-Providern**.

## Termin und Veranstaltungsort

**14. und 15. November 2011 in Köln**

Dorint Hotel An der Messe Köln,  
Deutz-Mülheimer-Straße 22-24, 50679 Köln  
Tel.: 02 21/801 90-918, Fax: 02 21/801 90-190  
E-Mail: reservierung.koeln-messe@dorint.com

### Zimmerreservierung

Für unsere Teilnehmer steht im genannten Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.



Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.  
Infos unter:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle **WissensWerte** an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur **Bildung für die Besten** erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Gef-Together und der Dokumentation € 1.895,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10 % Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Qualitätsmanagement & Benchmarking in der IT

Ich/Wir nehme(n) teil am:

4500

**14. und 15. November 2011 in Köln**

11-69991

1	Name/Vorname
	Position/Abteilung
2	Name/Vorname
	Position/Abteilung
3	Name/Vorname
	Position/Abteilung
	Firma
	Straße/Postfach
	PLZ/Ort
	Telefon/Fax
@	E-Mail
	Datum
	Unterschrift
	Ansprechpartner/in im Sekretariat:
	Anmeldebestätigung bitte an: Abteilung
	Rechnung bitte an: Abteilung
	Mitarbeiter: <input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> ÜBER 1000

### Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

## Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **[anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)**

Internet: **[www.managementcircle.de/11-69991](http://www.managementcircle.de/11-69991)**

Postanschrift: **Management Circle AG  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

