



Prozessverbesserung in der DP ITSolutions, Vorgehensweise und Weg von ML „?“ nach ML 2 und ML 3

DP ITSolutions, Dr. Gerhard Strauß, 19. Januar 2007

ML2

- **ITSolutions (wer)**

- **Strategie (was)**

- **Entwicklung (wie)**

ML3

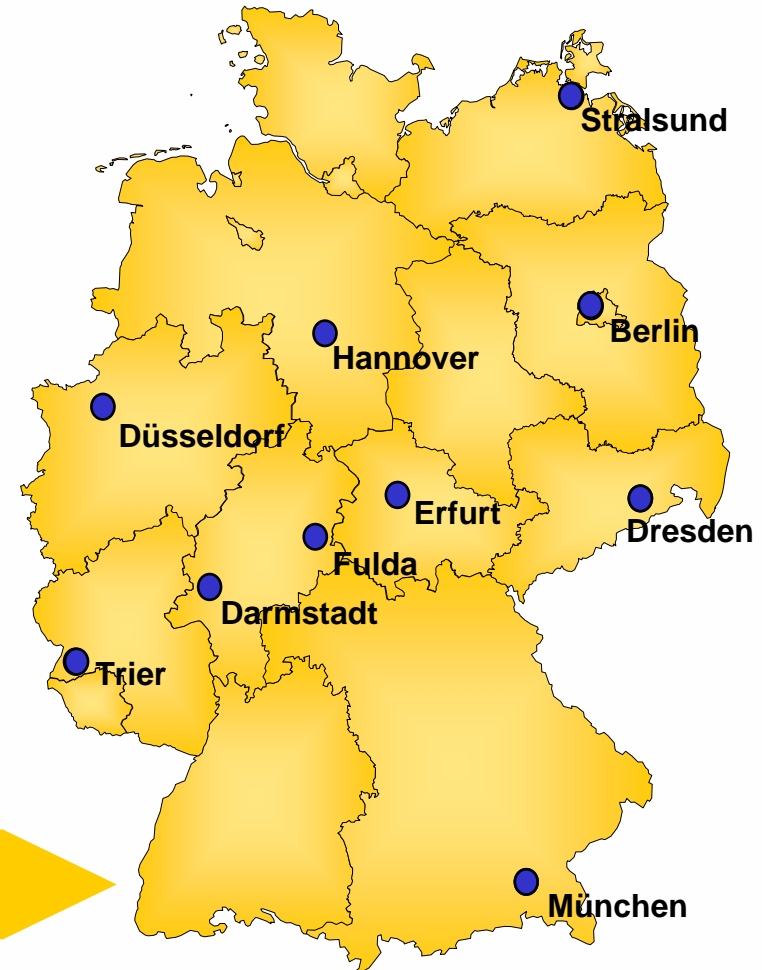
- **CMMI ML 3 (was)**

- **ITServices Center Bonn (wer)**

- **Entwicklung (wie)**

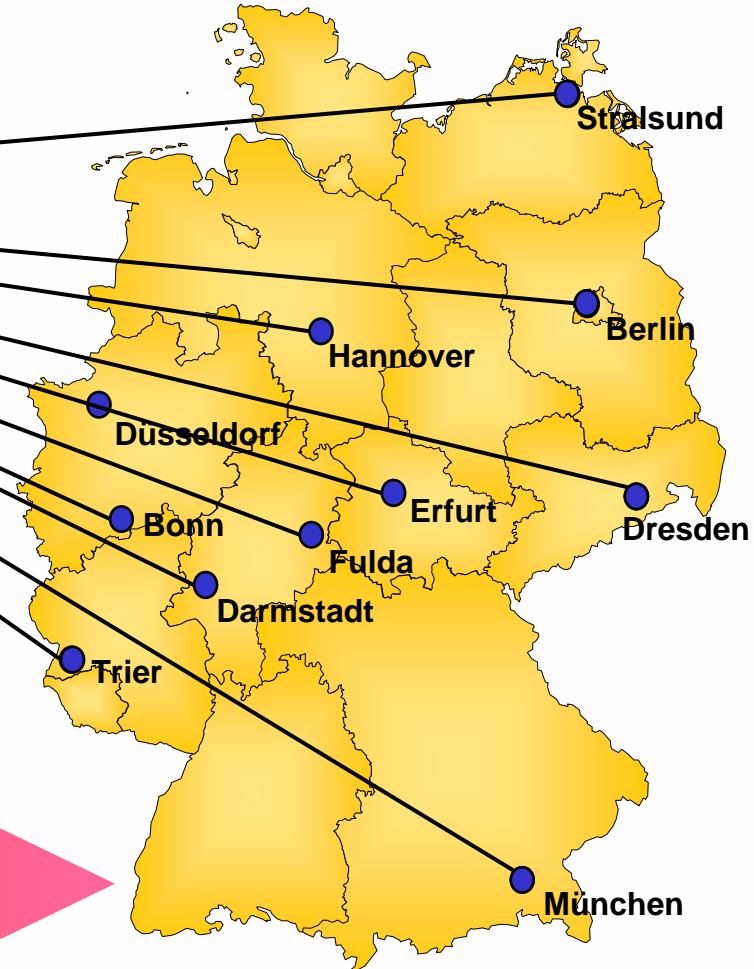
- **Fragen/Diskussion**

- DPAG (2001) unabhängige Anwendungs Entwicklungs Zentren (AEZs)



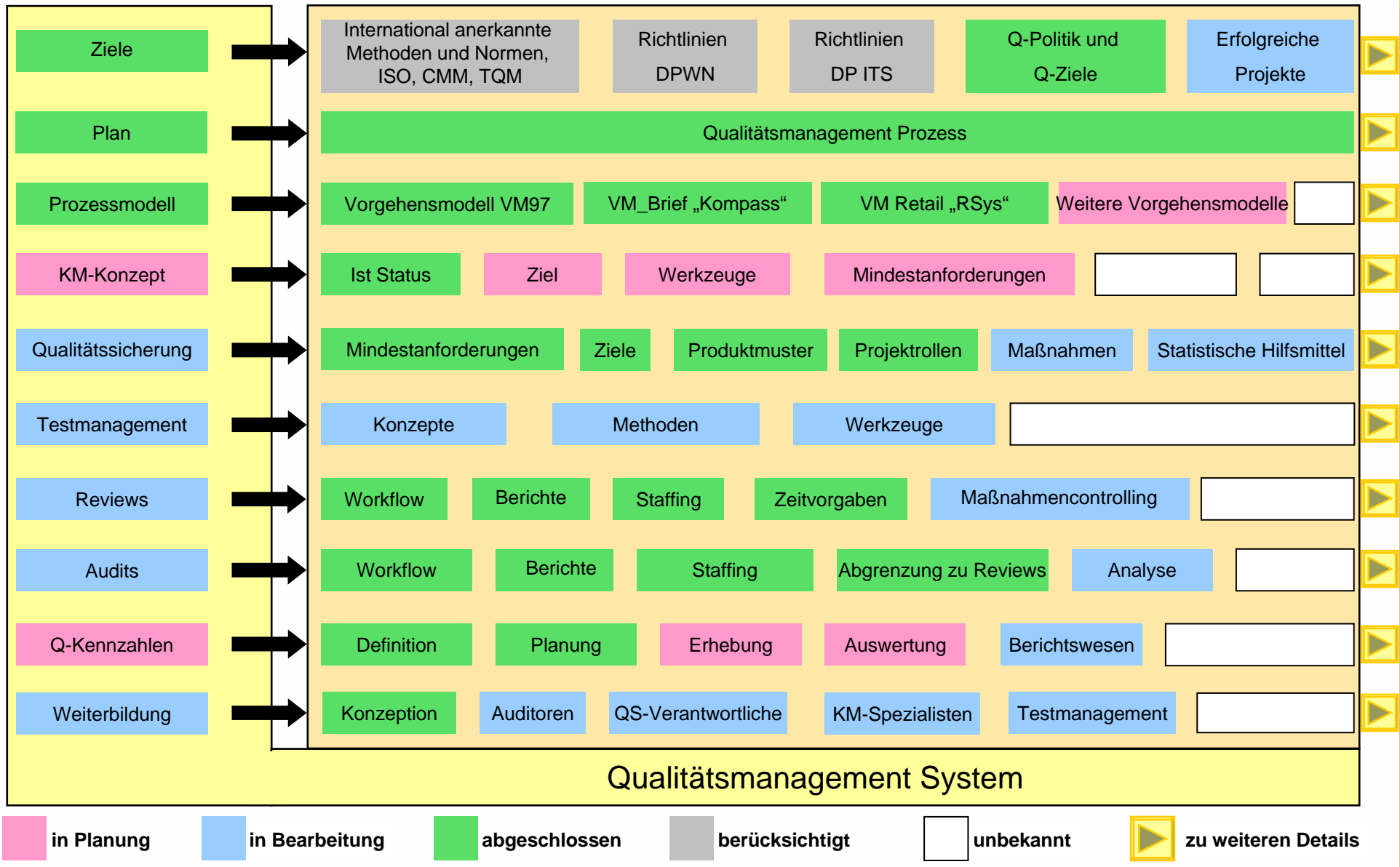
■ DPAG (2001)

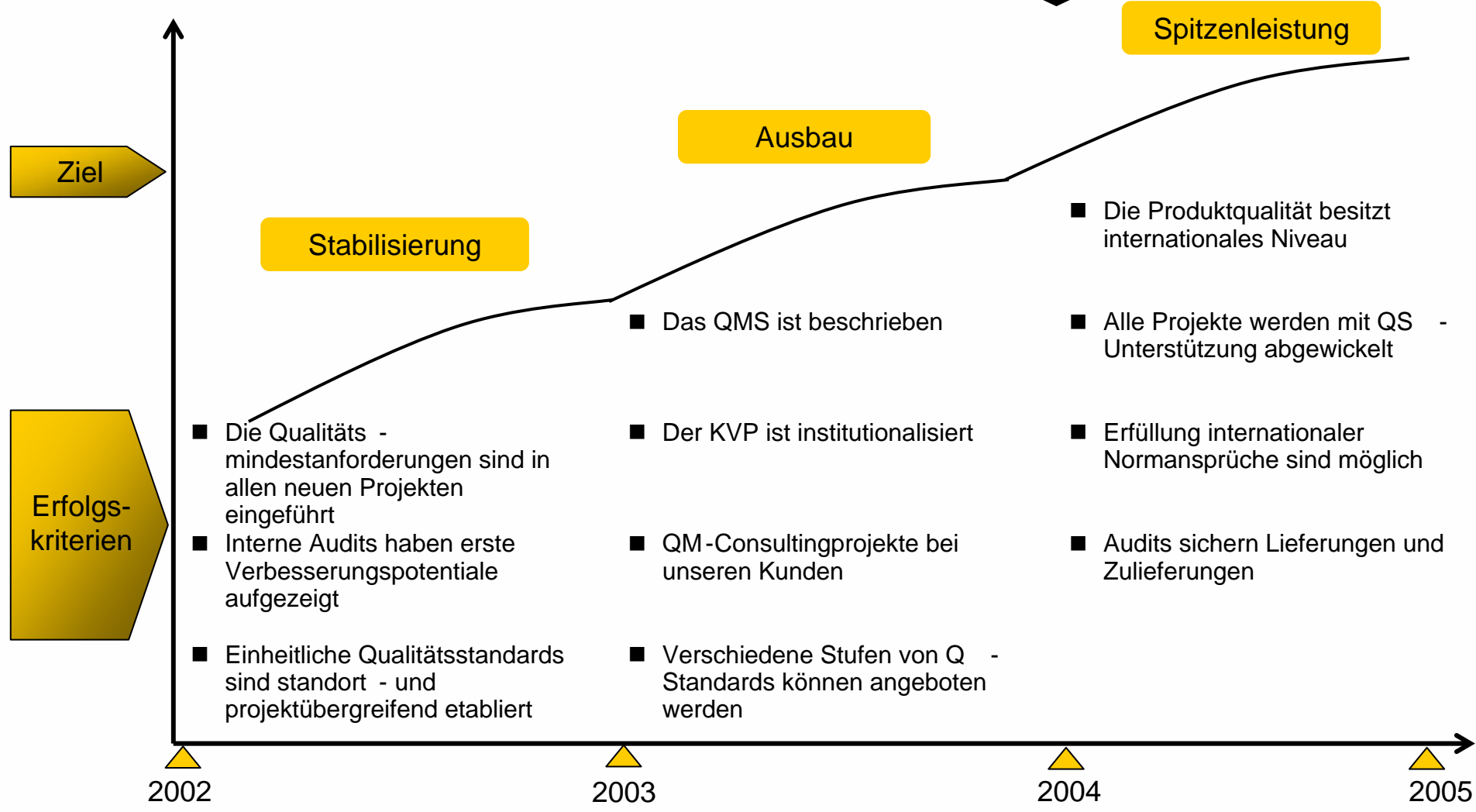
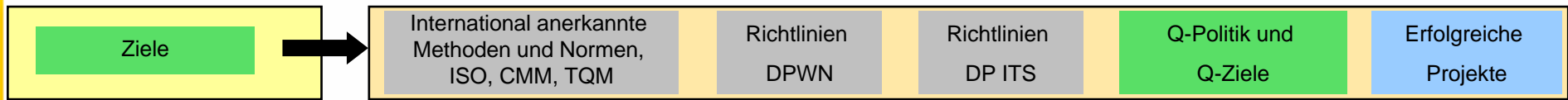
■ DP ITSolutions (2002)

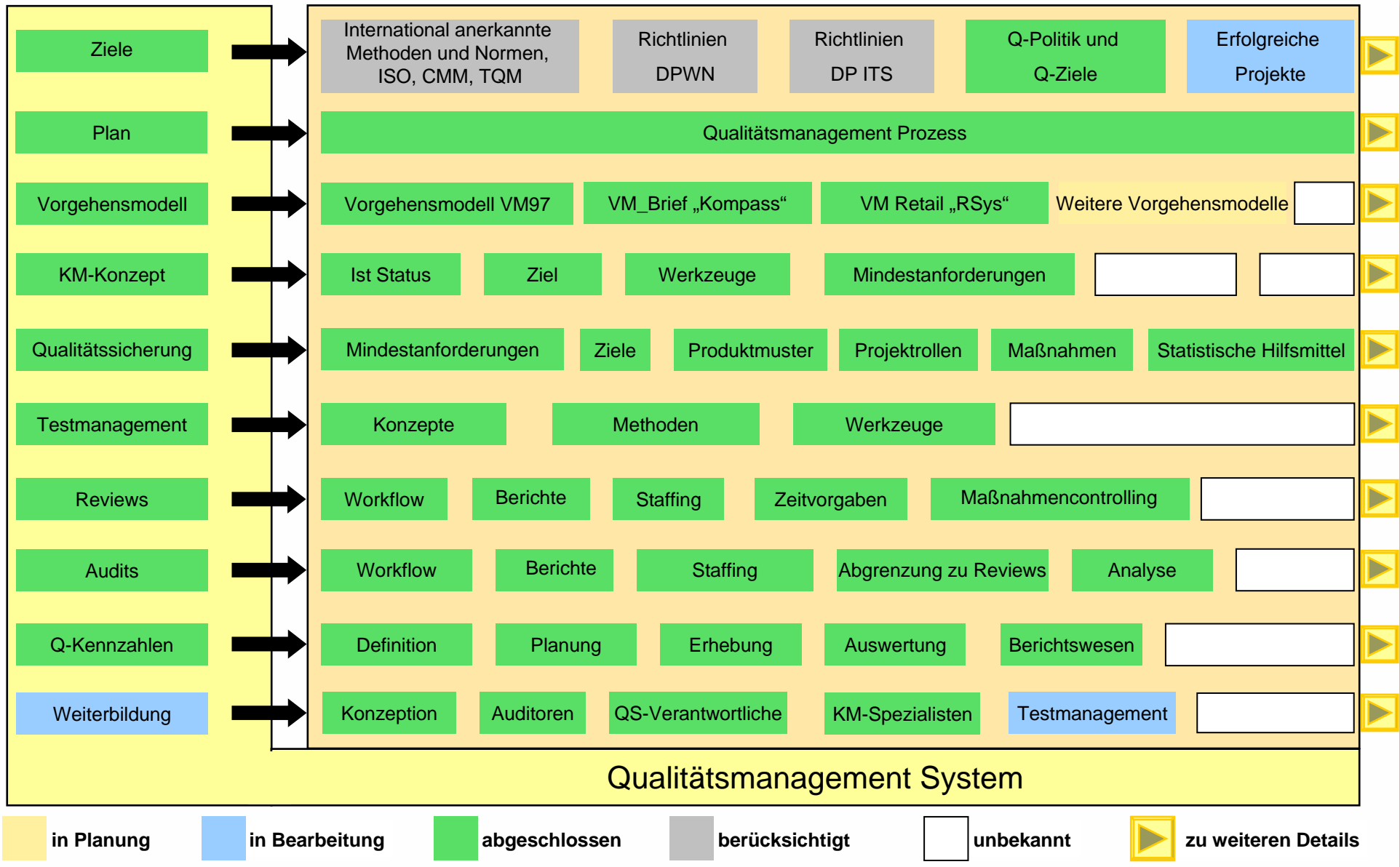


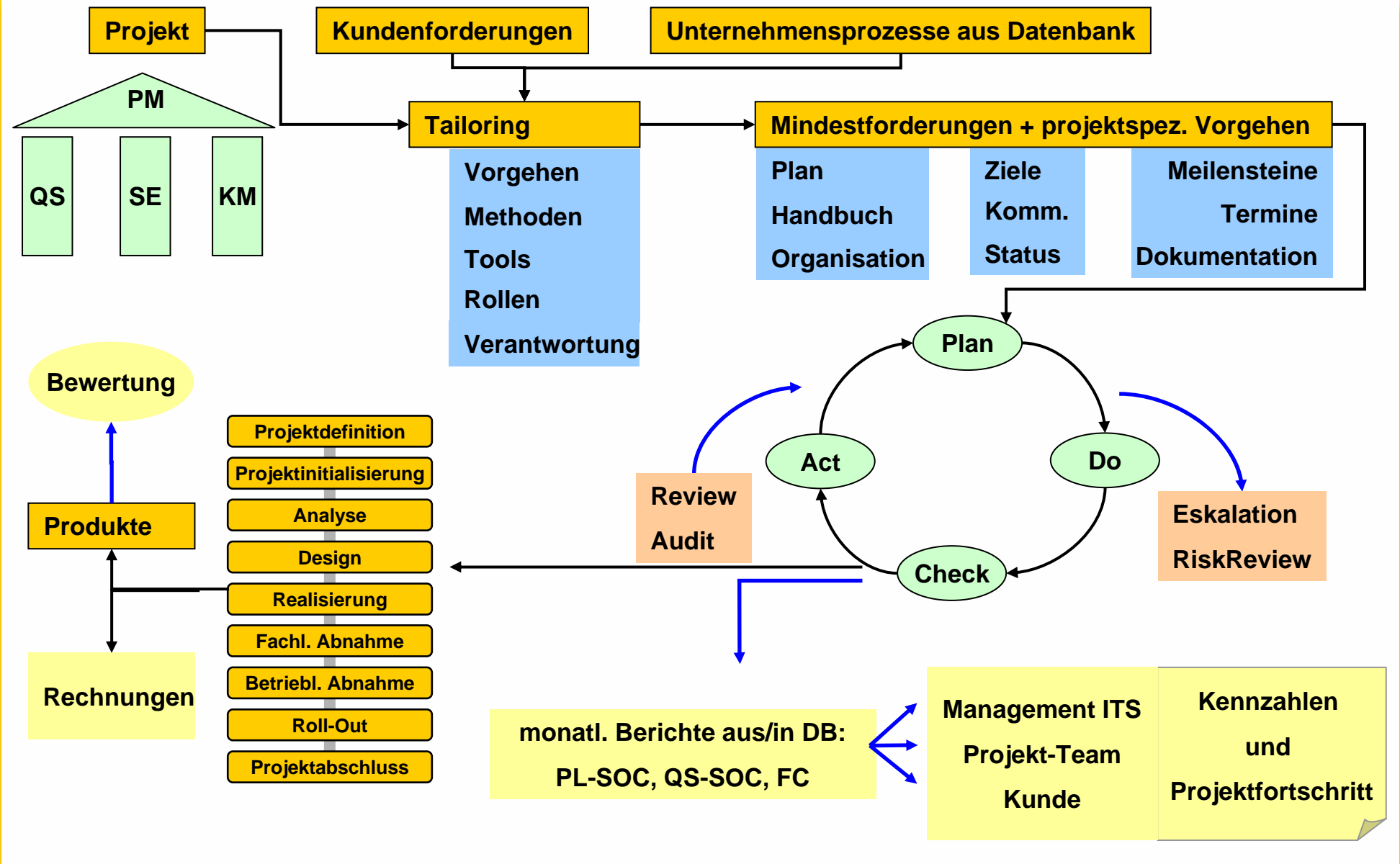
■ Trennung zwischen













Q-Kennzahlen

Laufende Projekte

Prozess

Projekterfolg

Strukturiertes Vorgehen

Zielausprägung

Kommunikation

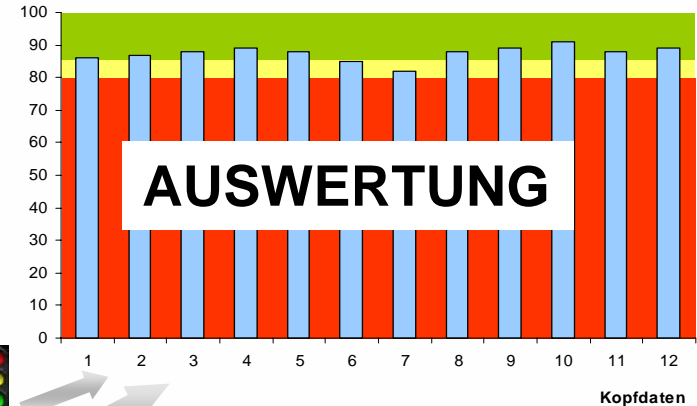
Abgeschlossene Projekte

KD_Zufriedenheit

Erfolg

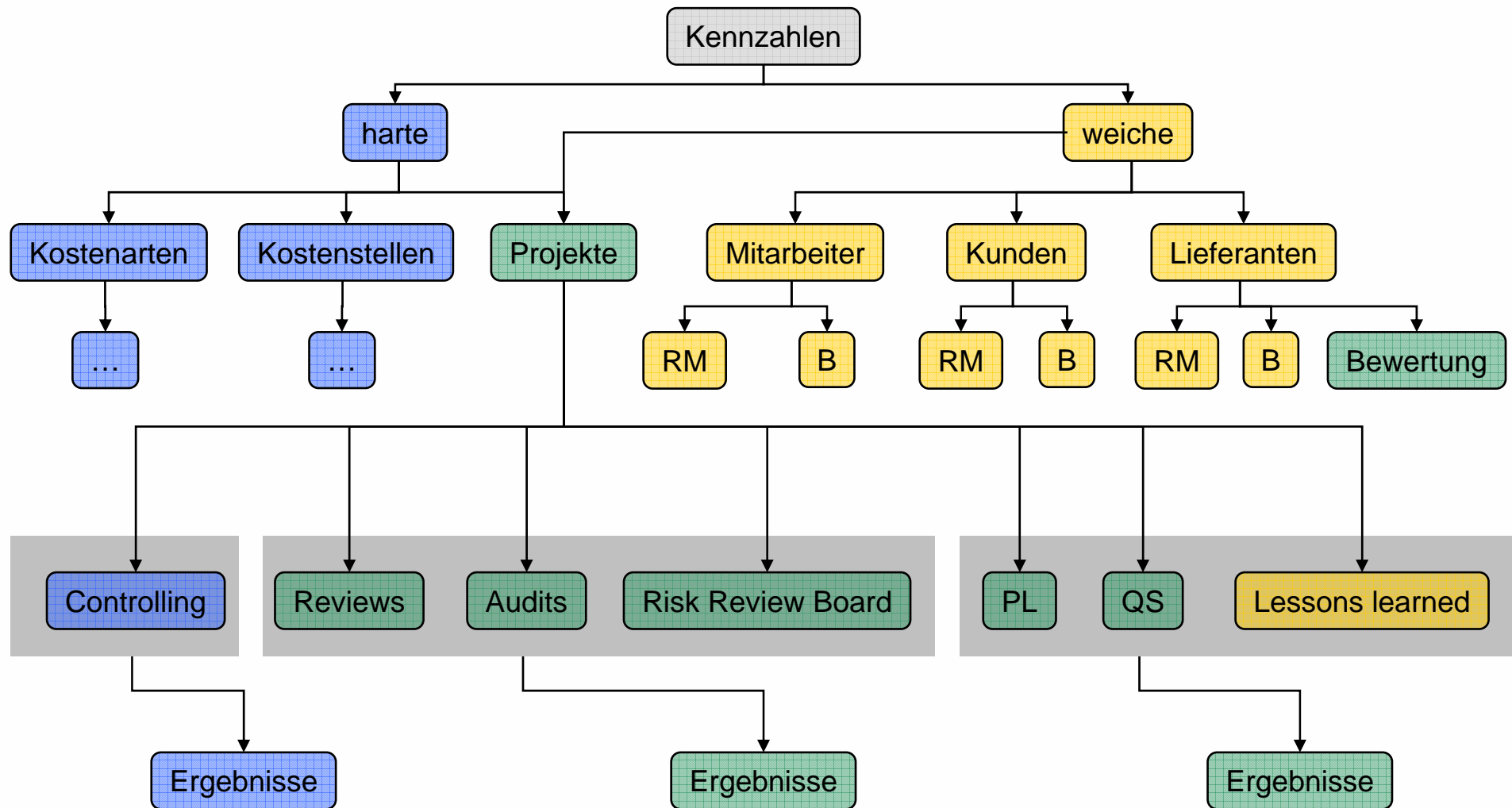
QS_Anteil

Werte

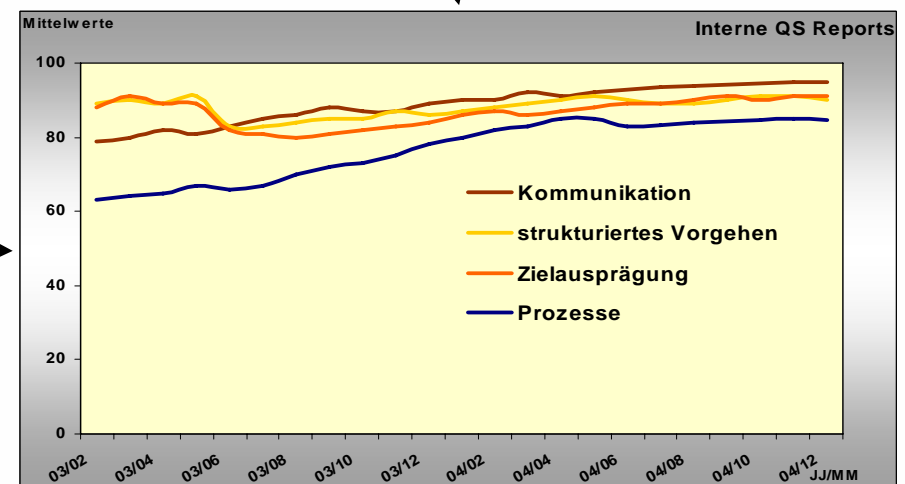
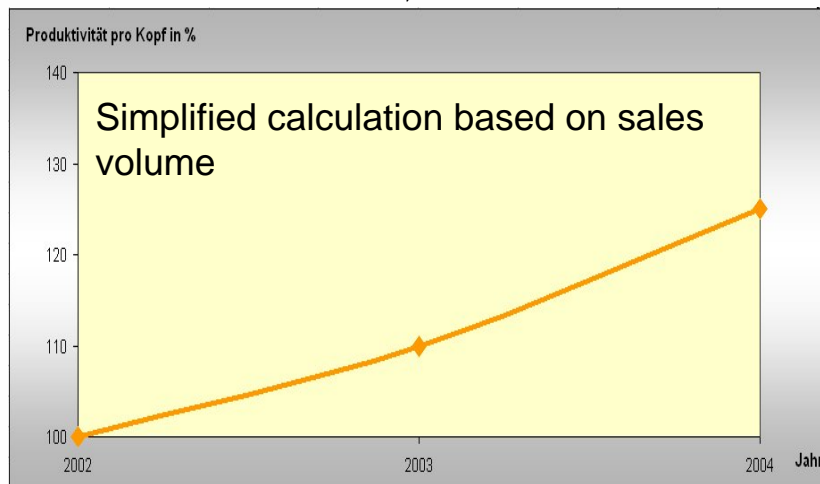
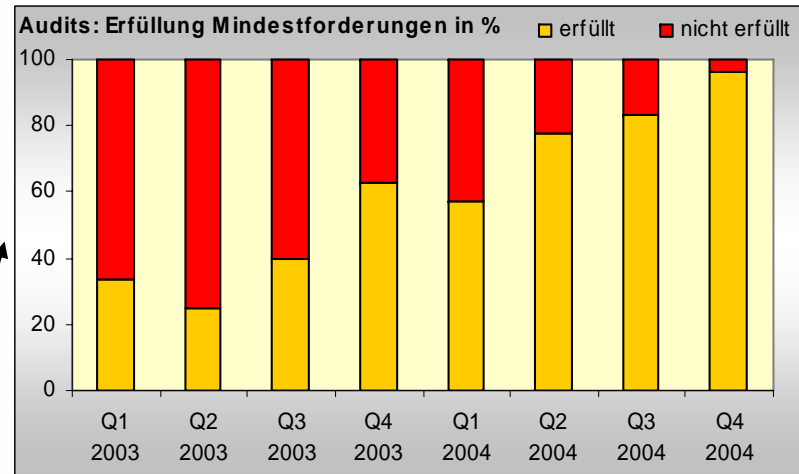


AUSWERTUNG

Kopfdaten



- Harte Zahlen
- Neutrale Sicht (Audits)
- Projektsicht

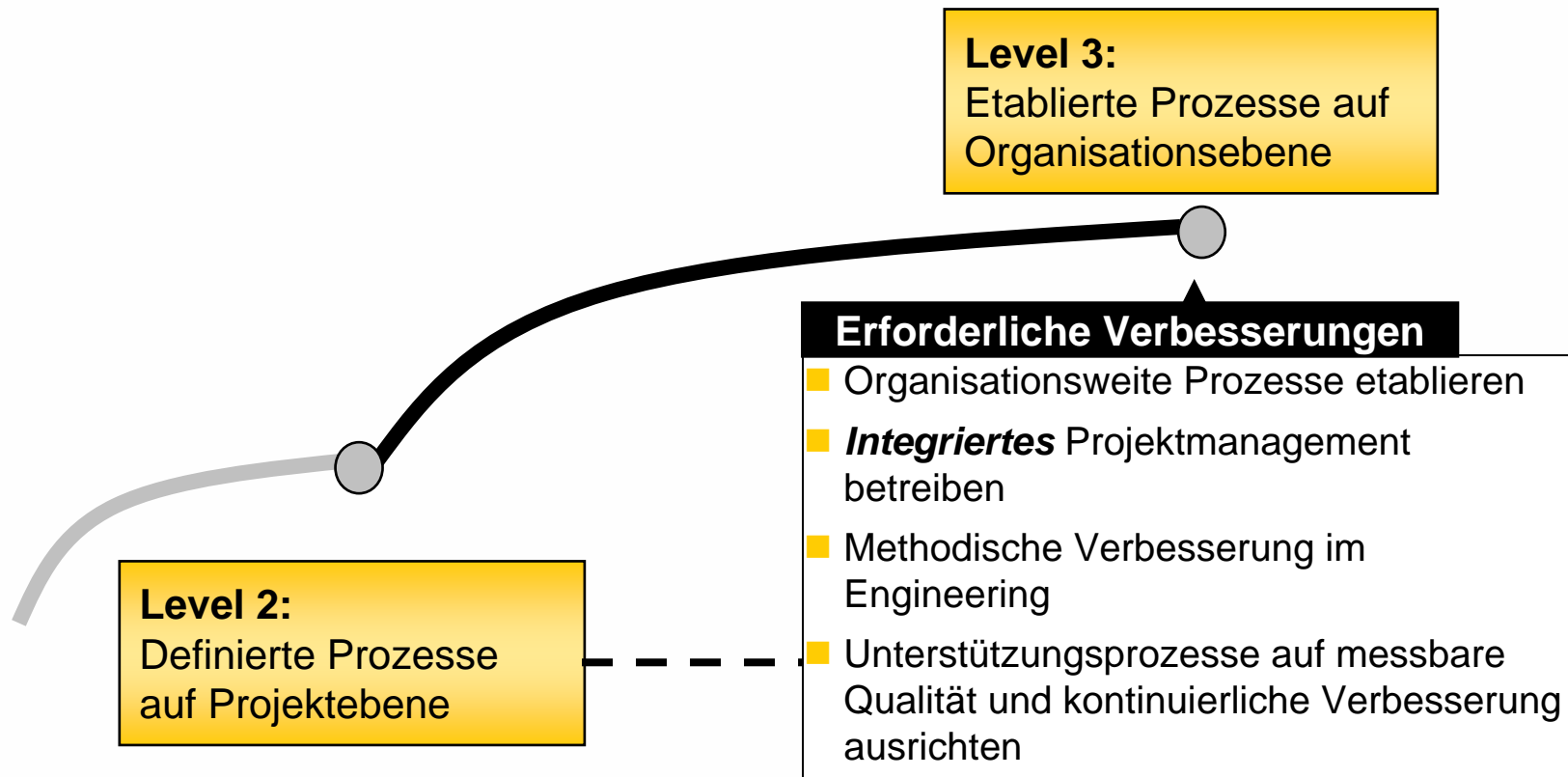


Achtung: es handelt sich hier nicht um „echte Daten“, bitte nicht verwenden!

- Anzahl Projekte
- Anzahl Vorgehensmodelle
- Standortübergreifendes Arbeiten
- SAM heißt nicht nur „eingekauft“
- Umgang mit Kennzahlen im Projekt
- Sehr viel Neues auf allen Ebenen
 - Matrixorganisation
 - Profit Center
- Unkenntnis von CMMI

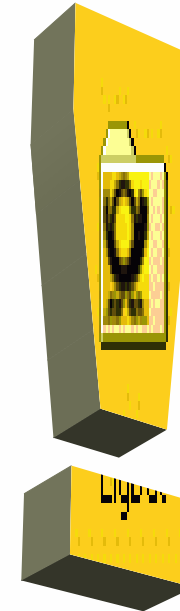
- Standards vor Eigenentwicklung
- Keine Zertifizierung als Ziel
- PM, QM und QS als eigenständige Abteilungen (eigene Skill-Pfade)
- Verantwortungsklä rung und Zusammenarbeit PM/QM (PMI, CMMI)
- ISO als Grundlage
- Audits
- QM Module
- Top-Management-Unterstützung
- Kleine Schritte (Mindestforderungen)
- OT auf Organisationsebene
- KM auf Organisationsebene
- Blick über Tellerrand (Schulungen, Erfahrungsaustausch, Benchmarking)(weiche Kennzahlen)
- Beratung und Schulung (WIBAS und Dr. Kneuper)
- PIIDs
- CMMI-Poster
- B-Assessment als „Generalprobe“
- Keine Ausnahmen (alle Projekte auch interne)

CMMI: Capability Maturity Model Integration for System and Software Engineering



Wir etablieren ein System

- mit dem Ziel wirksam, effizient und nachhaltig:
- Nutzen/Kosten Quotient zu erhöhen
- Prozess- und Produktqualität zu steigern
- Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit stetig zu verbessern
- Durchsatz zu erhöhen
- Vorgehen zu vereinheitlichen
- Synergien möglich zu machen und zu nutzen
- aus Kennzahlen den KVP abzuleiten
- aus Kennzahlen Benchmarking nach innen und außen zu ermöglichen



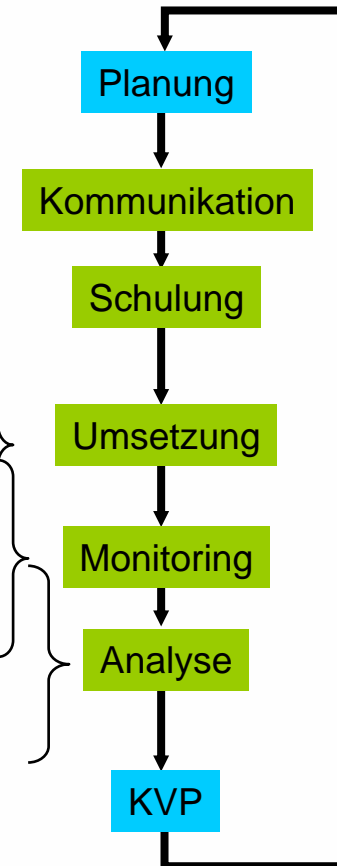
nicht mit dem Ziel:

- ein Zertifikat zu erlangen

Kontinuierliche Verbesserung

- **Gesagt** heißt nicht
- **Gehört** heißt nicht
- **Behalten** heißt nicht
- **Verstanden** heißt nicht
- **Einverstanden** heißt nicht
- **Angewandt** heißt nicht
- **Beibehalten** heißt nicht

- Gehört** }
- Behalten** }
- Verstanden** }
- Einverstanden** }
- Angewandt** }
- Beibehalten** }
- Bewährt**



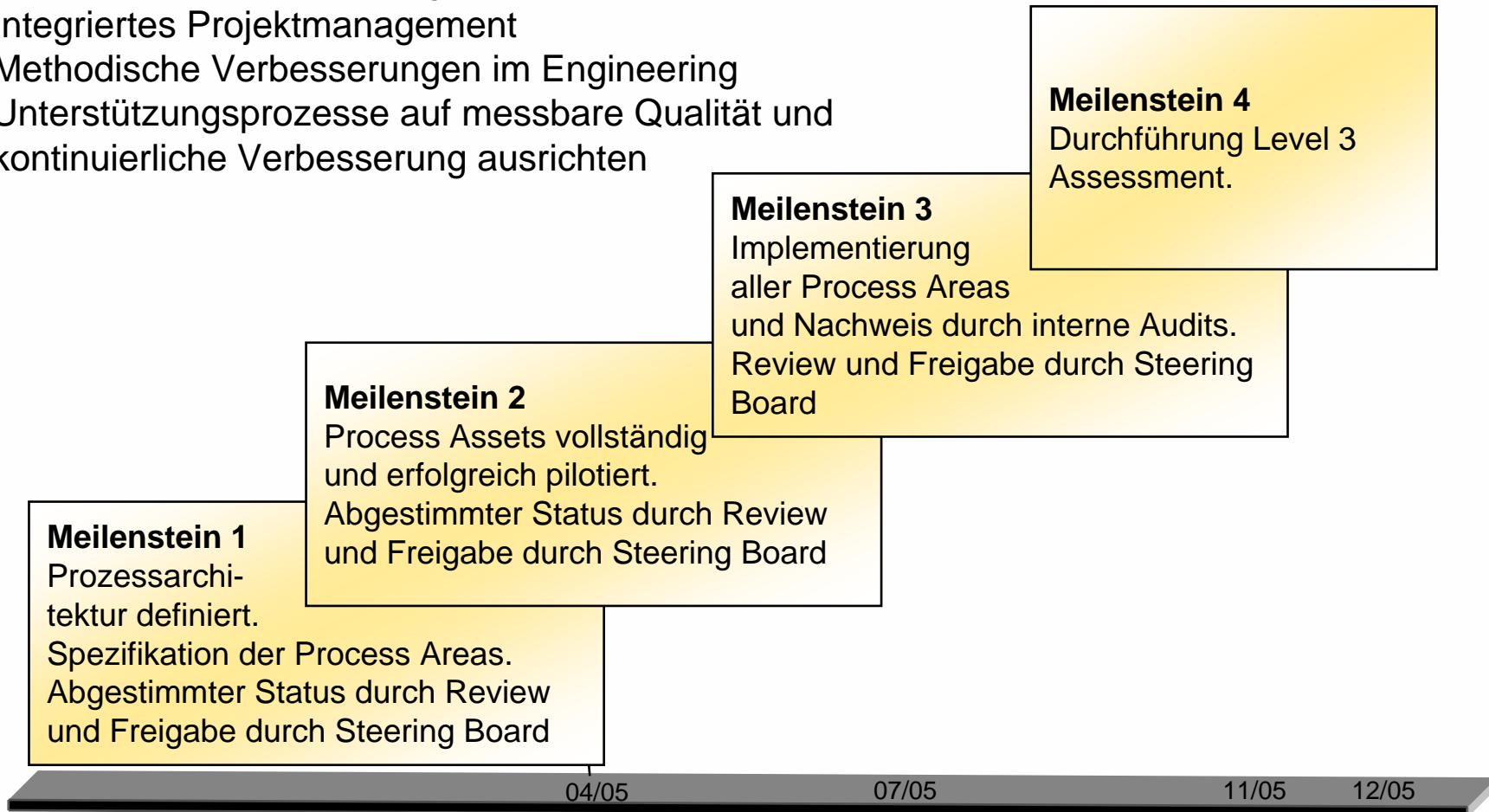
Level3

Level2

CMMI Kategorie	CMMI Prozessgebiete	Verantwortlich		Unterstützung
Engineering	Anforderungsmanagement	RP	Harm	Strauß
Engineering	Anforderungsentwicklung	DS	Erdmann	Strauß
Engineering	Technische Umsetzung	RT	Leaman	Modrow
Engineering	Produktintegration	RX	Zager	Modrow
Engineering	Verifikation	RQ	Müller	Rothe
Engineering	Validation	RQ	Müller	Rothe
Process Management	Organisationsweiter Prozessfokus	SO	Schmidt	Laudwein
Process Management	Organisationsweite Prozessdefinition	SO	Schmidt	Laudwein
Process Management	Organisationsweites Training	SH	Weißmann	Thielen
Project Management	Projektplanung	RP	Harm	Laudwein
Project Management	Projektverfolgung und -Steuerung	RP	Harm	Laudwein
Project Management	Management von Lieferantenvereinbarungen	SV	Heltsch	Herter
Project Management	Integriertes Projektmanagement	RP	Harm	Modrow
Project Management	Risikomanagement	RP	Harm	Strauß
Support	Messung und Analyse	SP	Flachsbarth	Strauß
Support	Qualitätssicherung von Prozessen und Produkten	RQ	Müller	Thielen
Support	Konfigurationsmanagement	RQ	Müller	Rothe
Support	Entscheidungsanalyse und -Findung	SO	Schmidt	Thielen

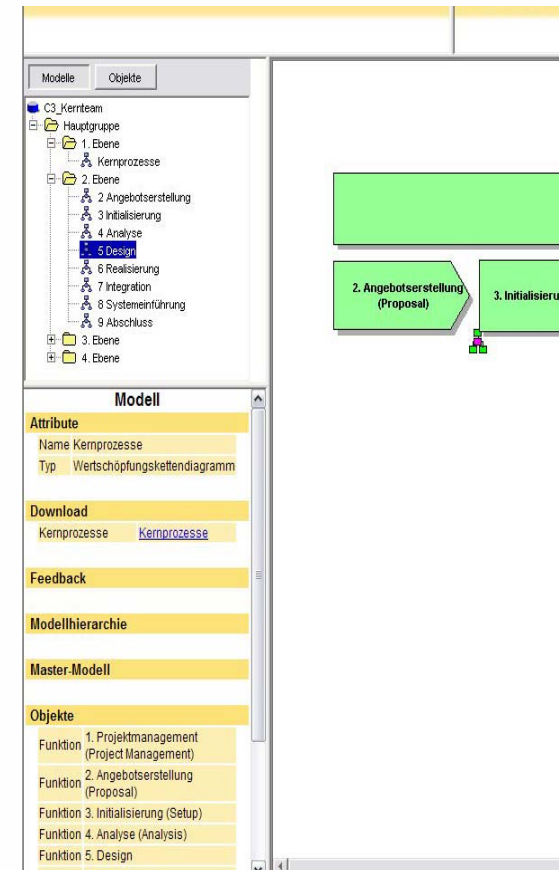
Internes Projekt C3: PL Herr Bellin

- Etablierte Prozesse auf Organisationsebene
- Integriertes Projektmanagement
- Methodische Verbesserungen im Engineering
- Unterstützungsprozesse auf messbare Qualität und kontinuierliche Verbesserung ausrichten



Internes Projekt C3: PL Herr Bellin

- Aufbau der “Process-Asset-Library” als zentrale Prozessbibliothek
- Definition der Engineering-Prozesse durch bereichsübergreifendes Team anhand gelebter Prozesse
- Prozessbewertung zwecks Unterstützung kontinuierlicher Verbesserung
- Flexibilität im Prozessmanagement durch geeignete Werkzeugunterstützung
- Voraussetzung für Prozessbewertung, Assessments und Benchmark
- Abstimmung mit international gültigen Prozessen



Ebene

0 - Objekte

Opportunity

Projekt (Project)

1 - Kernprozesse

1. Projektmanagement (Project Management)

2. Angebots-
erstellung
(Proposal)

3. Initialisierung
(Setup)

4. Analyse
(Analysis)

5. Design

6. Realisierung
(Development)

7. Integration

8. System-
einführung
(Deployment)

9. Abschluss
(Close)

■ Fachliche Unterstützung

2 - Teilprozesse /
Detailprozesse

6.1 Realisierung
Systemelemente

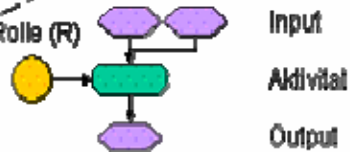
6.2 Test
Systemelemente

6.3 Customizing

3 - Prozess-
beschreibung

4 - Aktivitäten

Rolle (R)



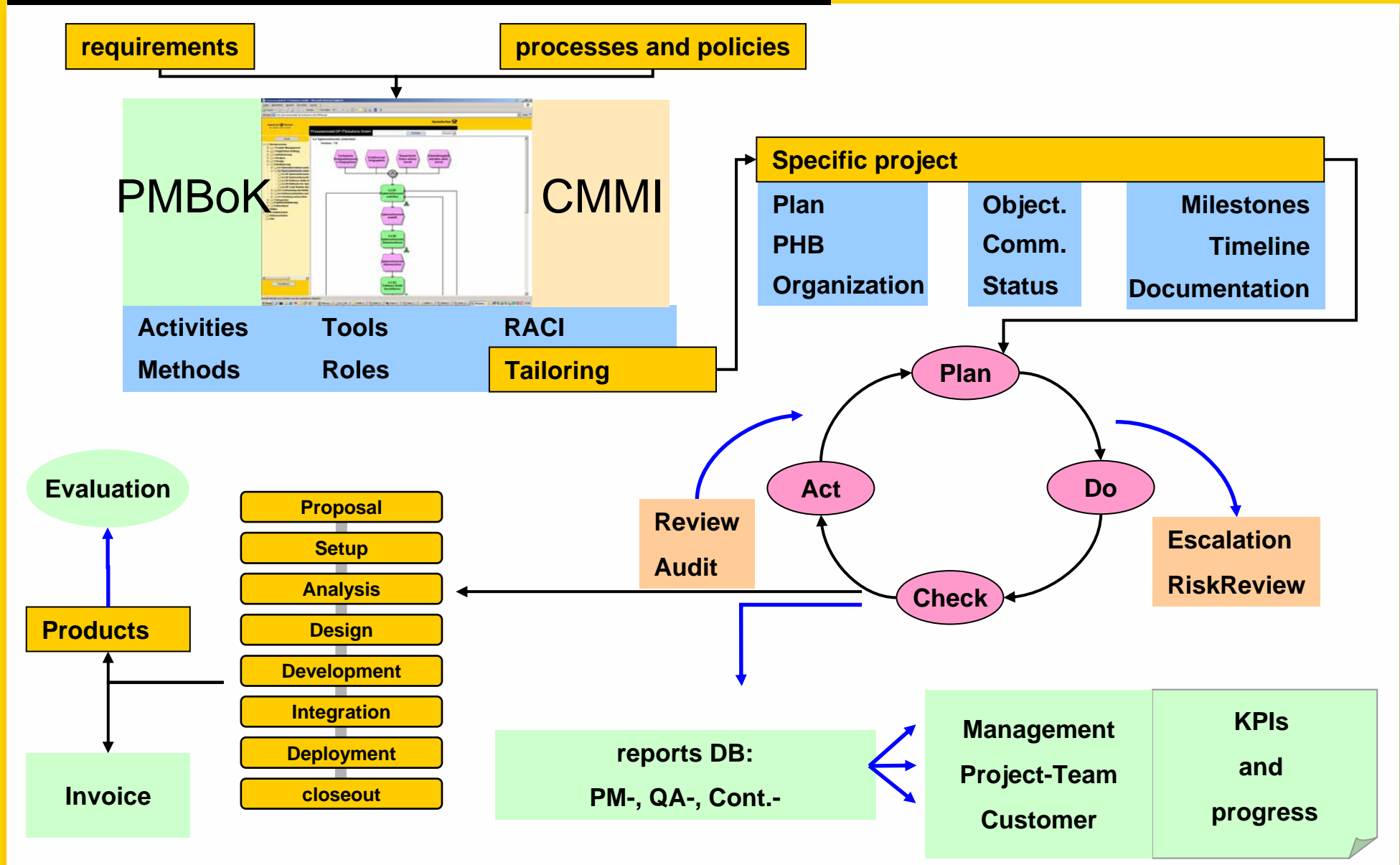
Input

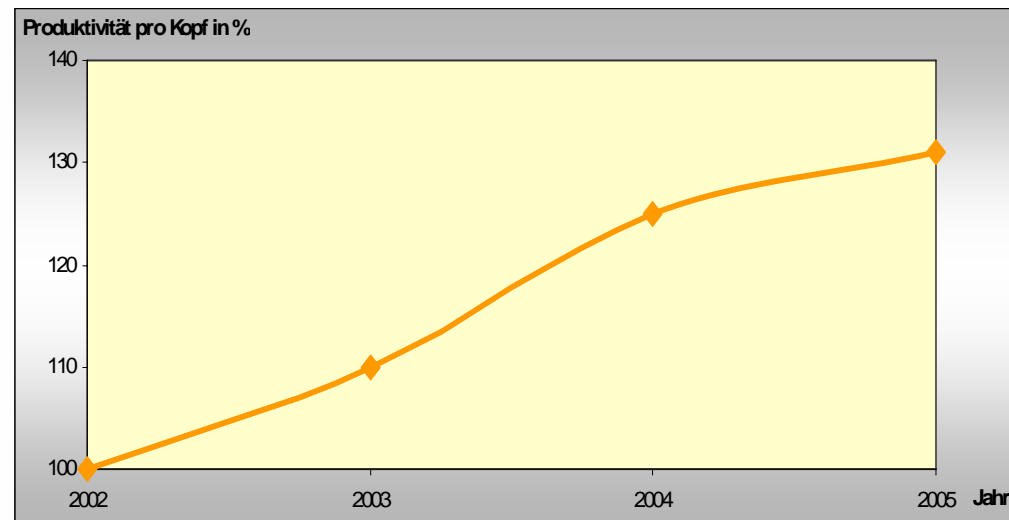
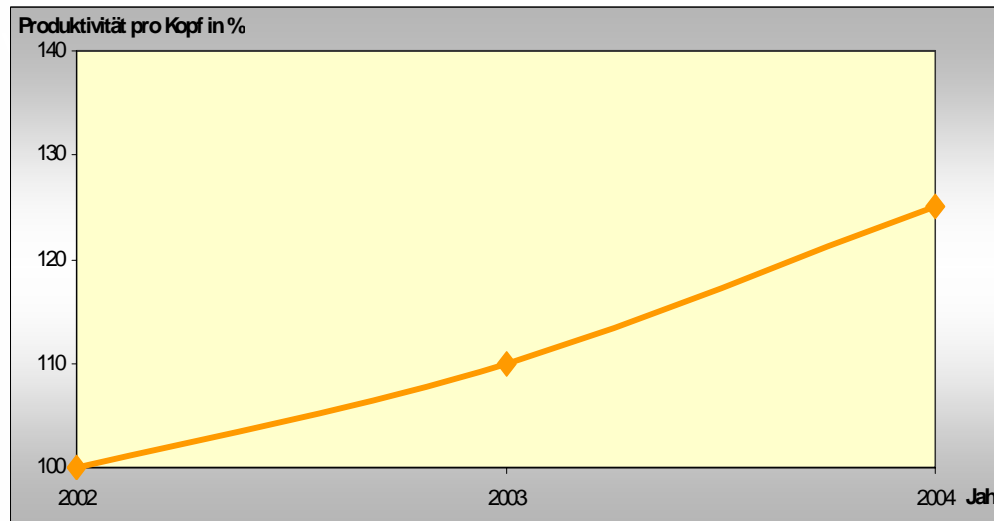
Aktivität

Output

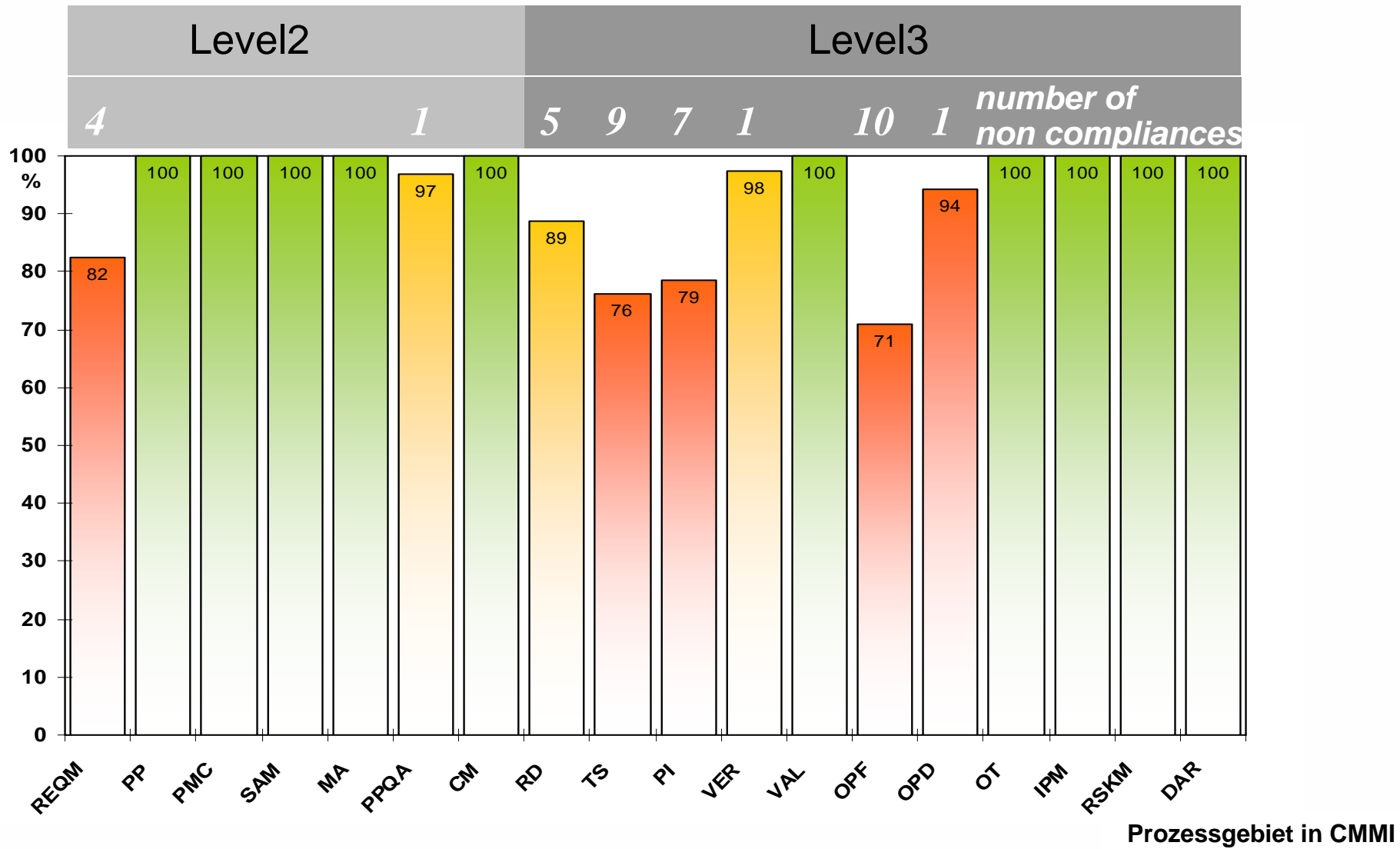
Produktmuster werden auf der
Aktivitäten-Ebene hinterlegt

Bezeichnung	Rollen (RZED / RACI)				
	I / I	B / C	Z	E / A	D / R
XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Input (Name Produktmuster, Link)	Output (Name Produktmuster, Link)				
- XXX	- XXX				
- XXX	- XXX				
Beschreibung					
XXX					

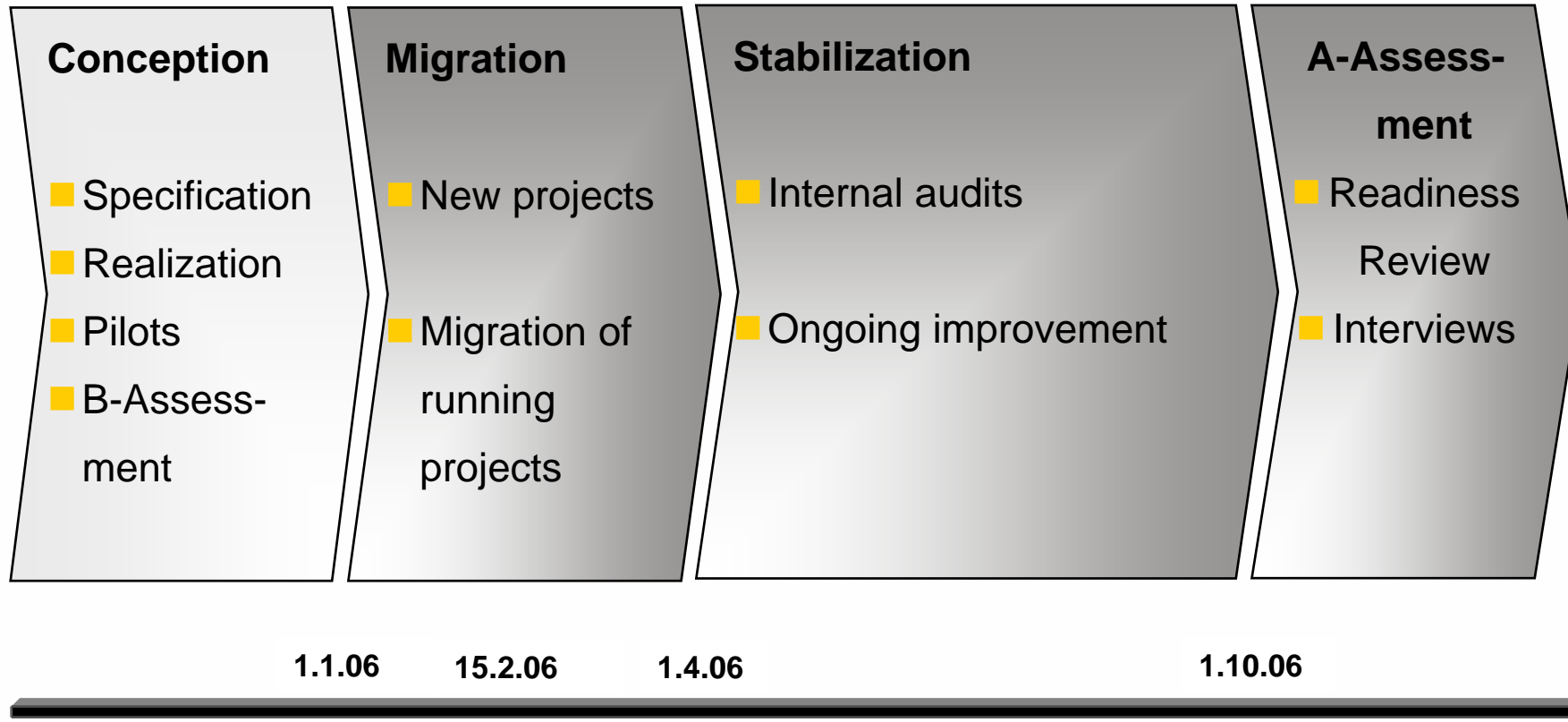




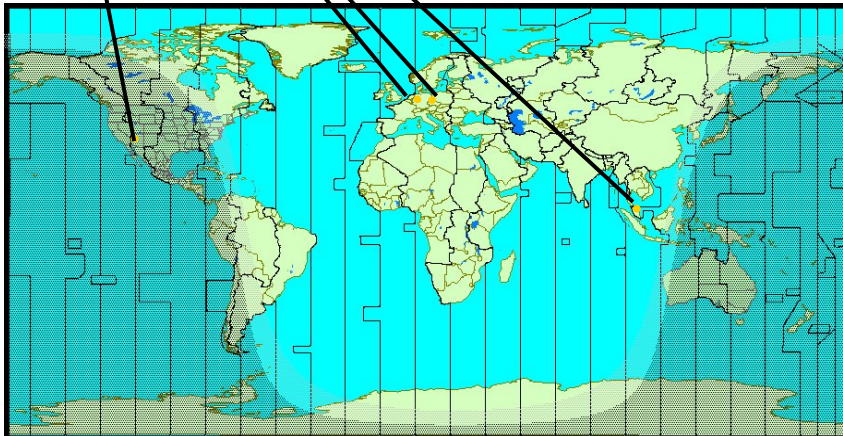
Achtung: es handelt sich hier nicht um „echte Daten“, bitte nicht verwenden!



Milestones in 2006



- DPAG (2001)
- DP ITSolutions (2002)
- ITSC (2006)



Our global departments



Programs supporting the entire IT Services organization



- ▶ [Bonn](#)
- ▶ [Cyberjaya](#)
- ▶ [Prague](#)
- ▶ [Scottsdale](#)



Our basic services and global standards



Read the latest IT Services news & find out about key events

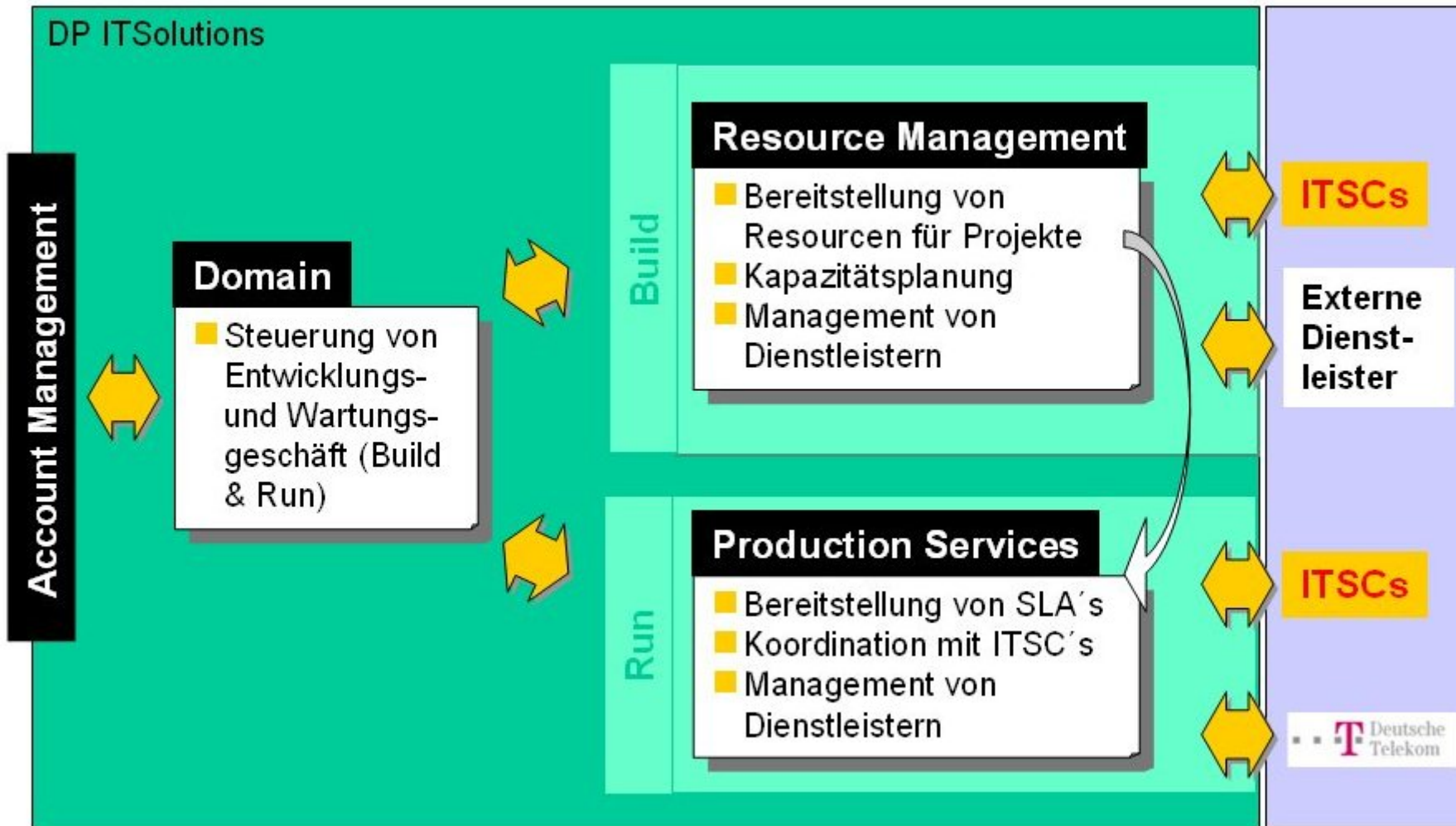


- ▶ [Contact us](#)
- ▶ [Organization](#)

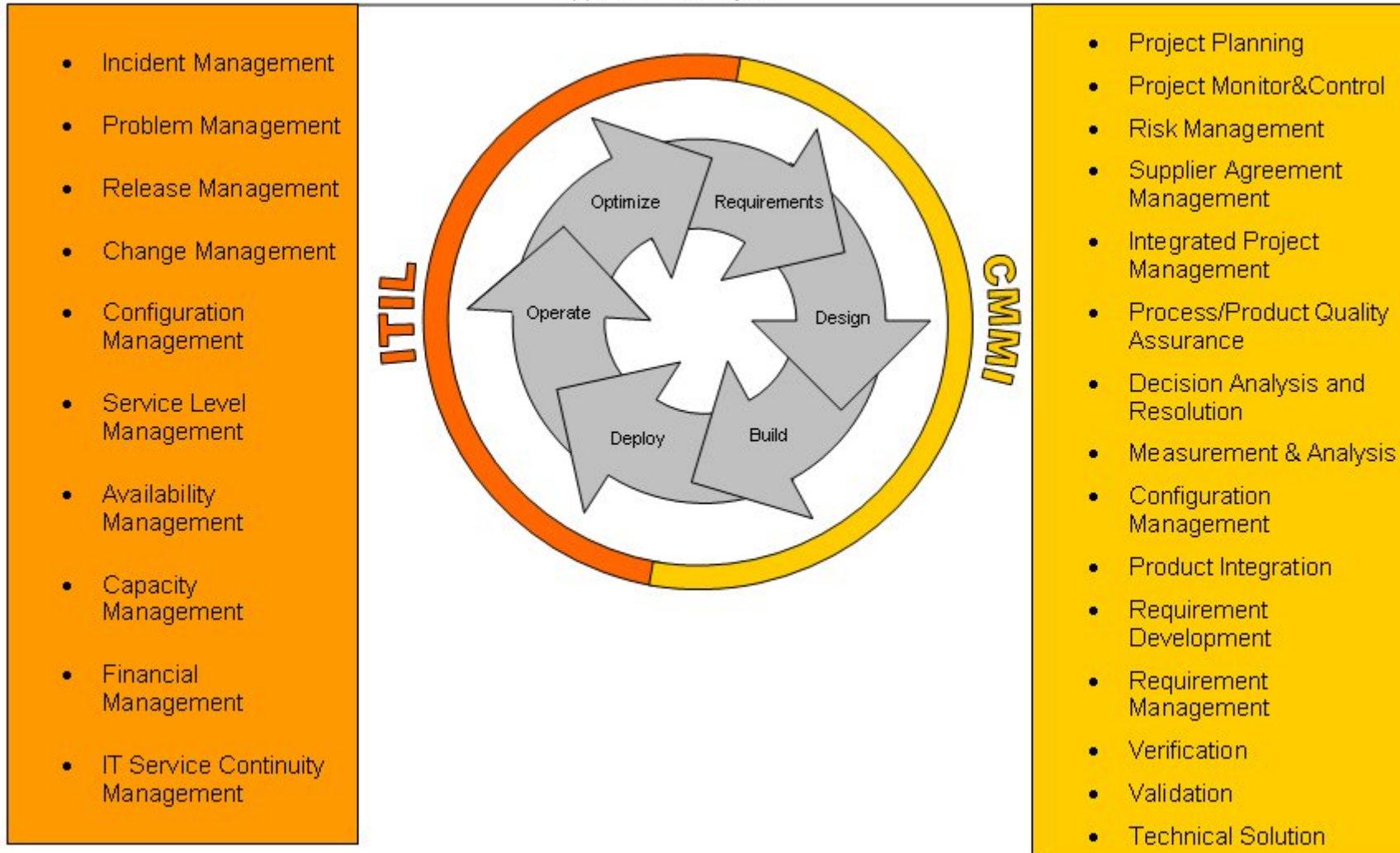


- ▶ [Quick Links](#)



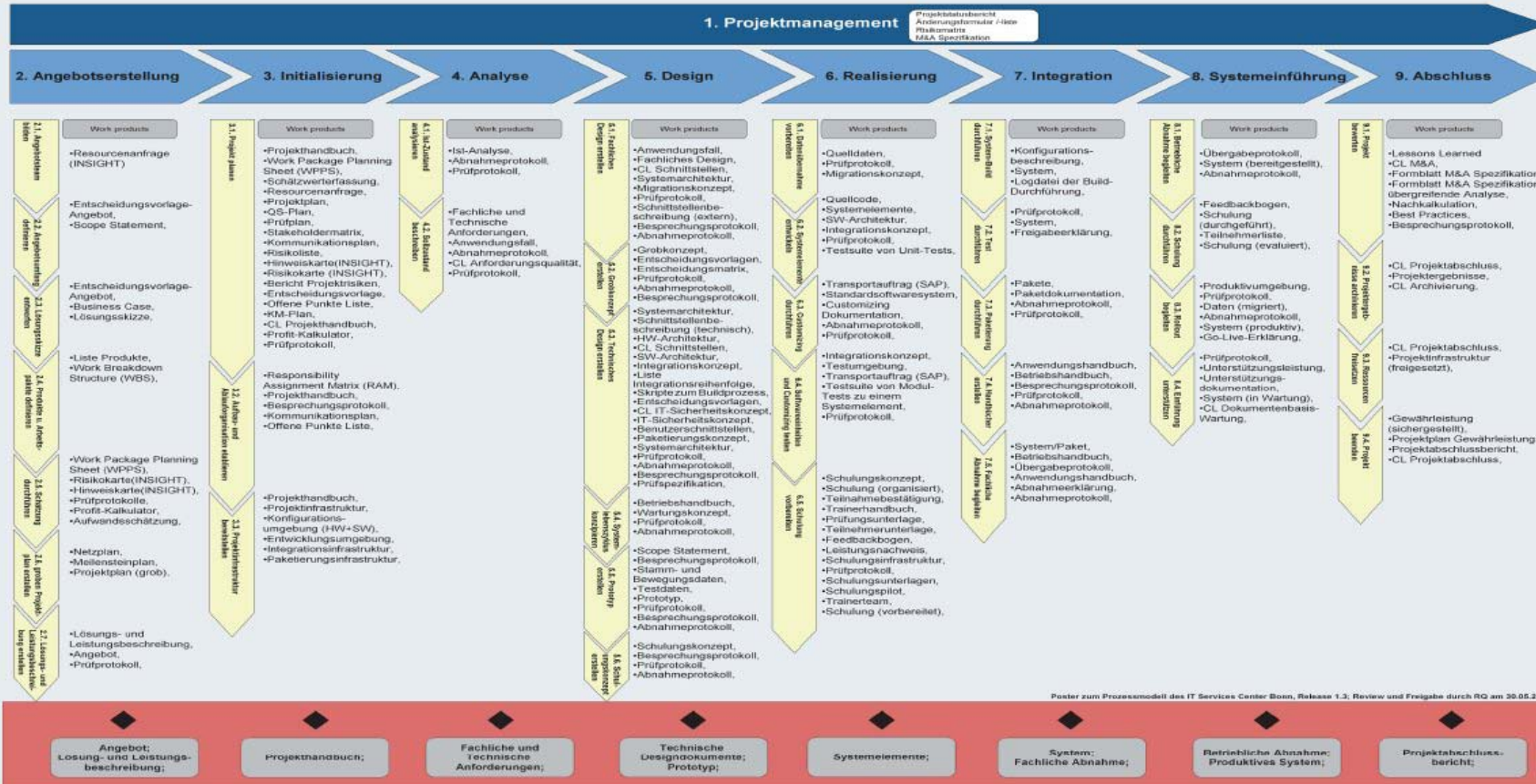


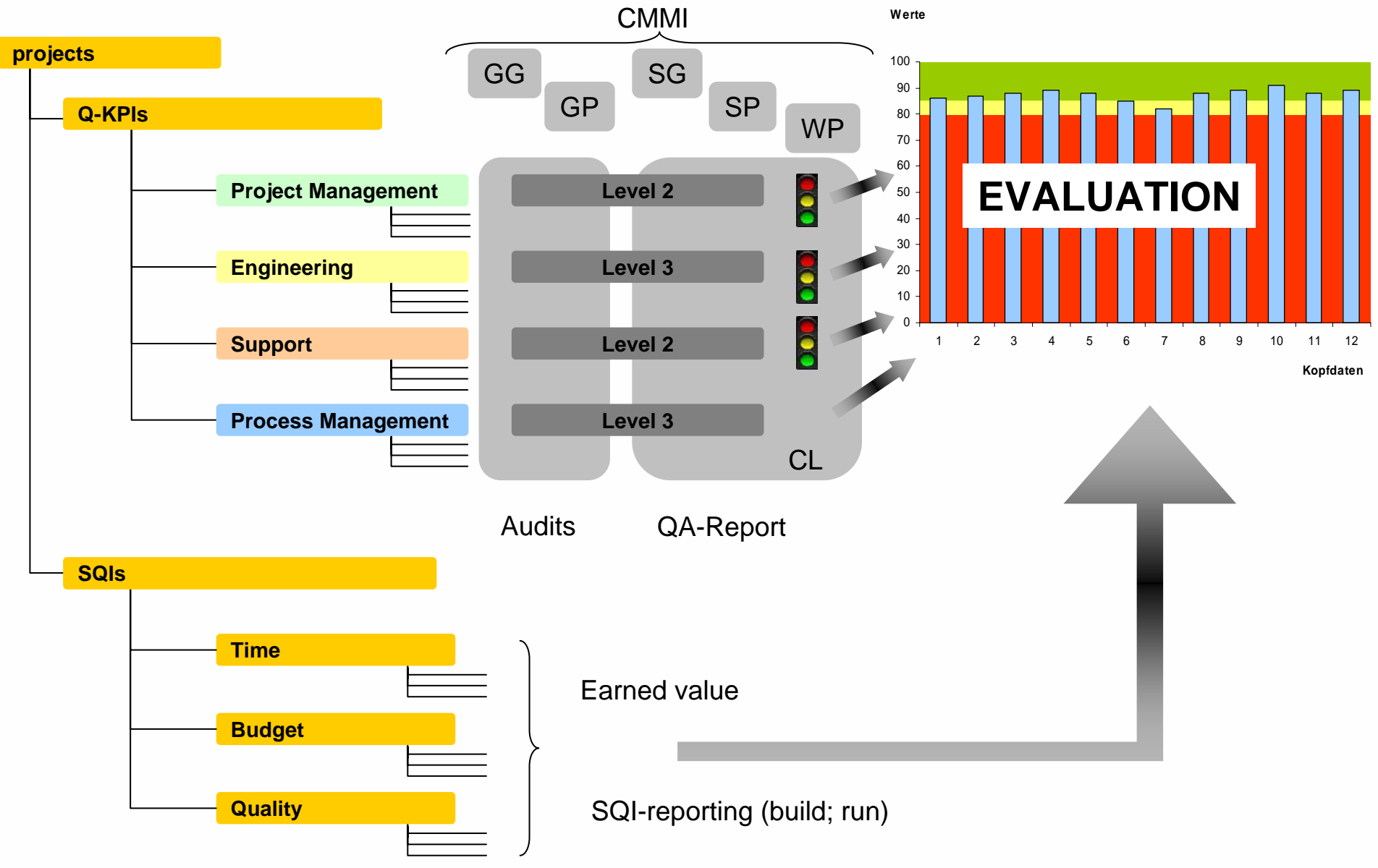
Application Lifecycle

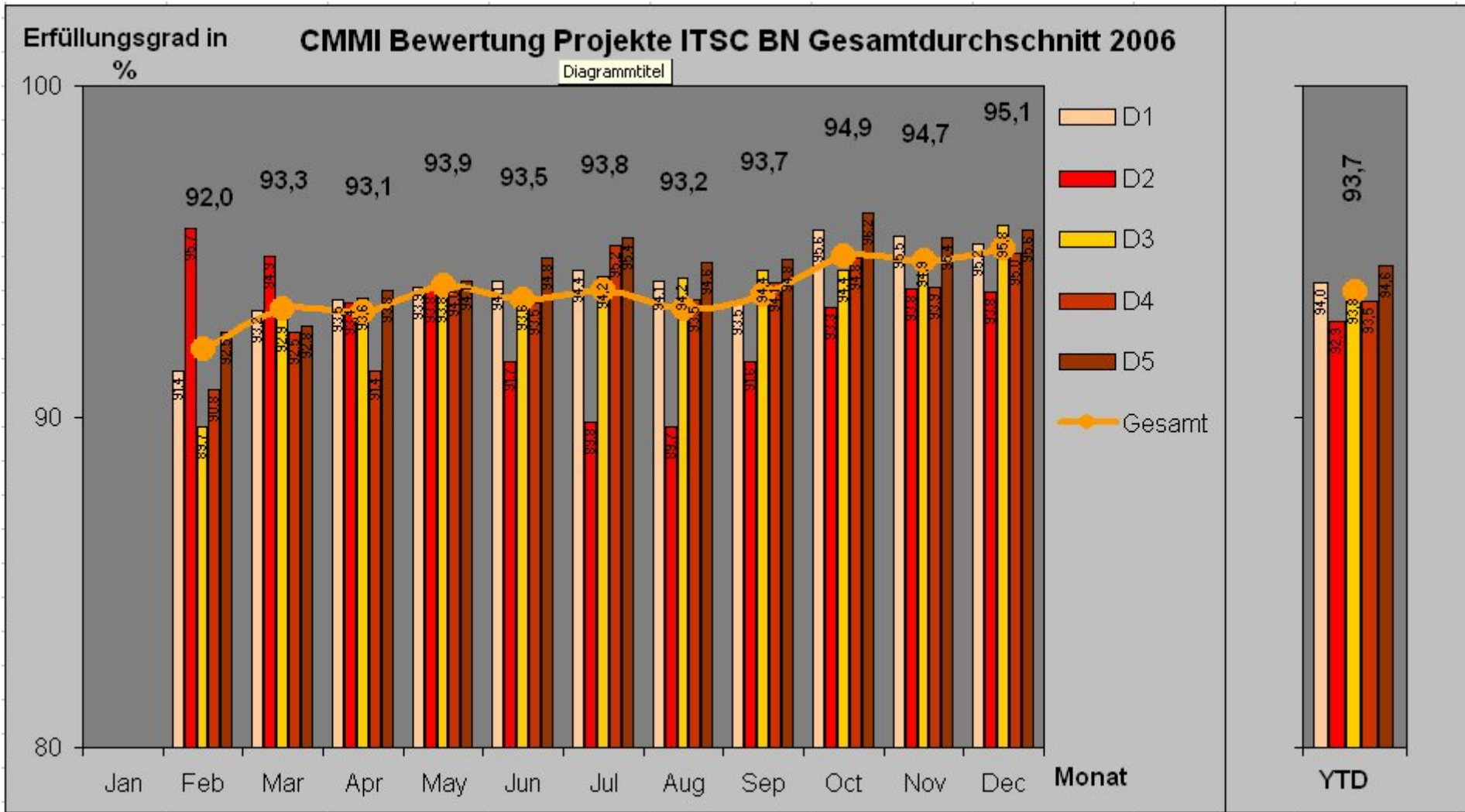


- Project Planning
- Project Monitor&Control
- Risk Management
- Supplier Agreement Management
- Integrated Project Management
- Process/Product Quality Assurance
- Decision Analysis and Resolution
- Measurement & Analysis
- Configuration Management
- Product Integration
- Requirement Development
- Requirement Management
- Verification
- Validation
- Technical Solution

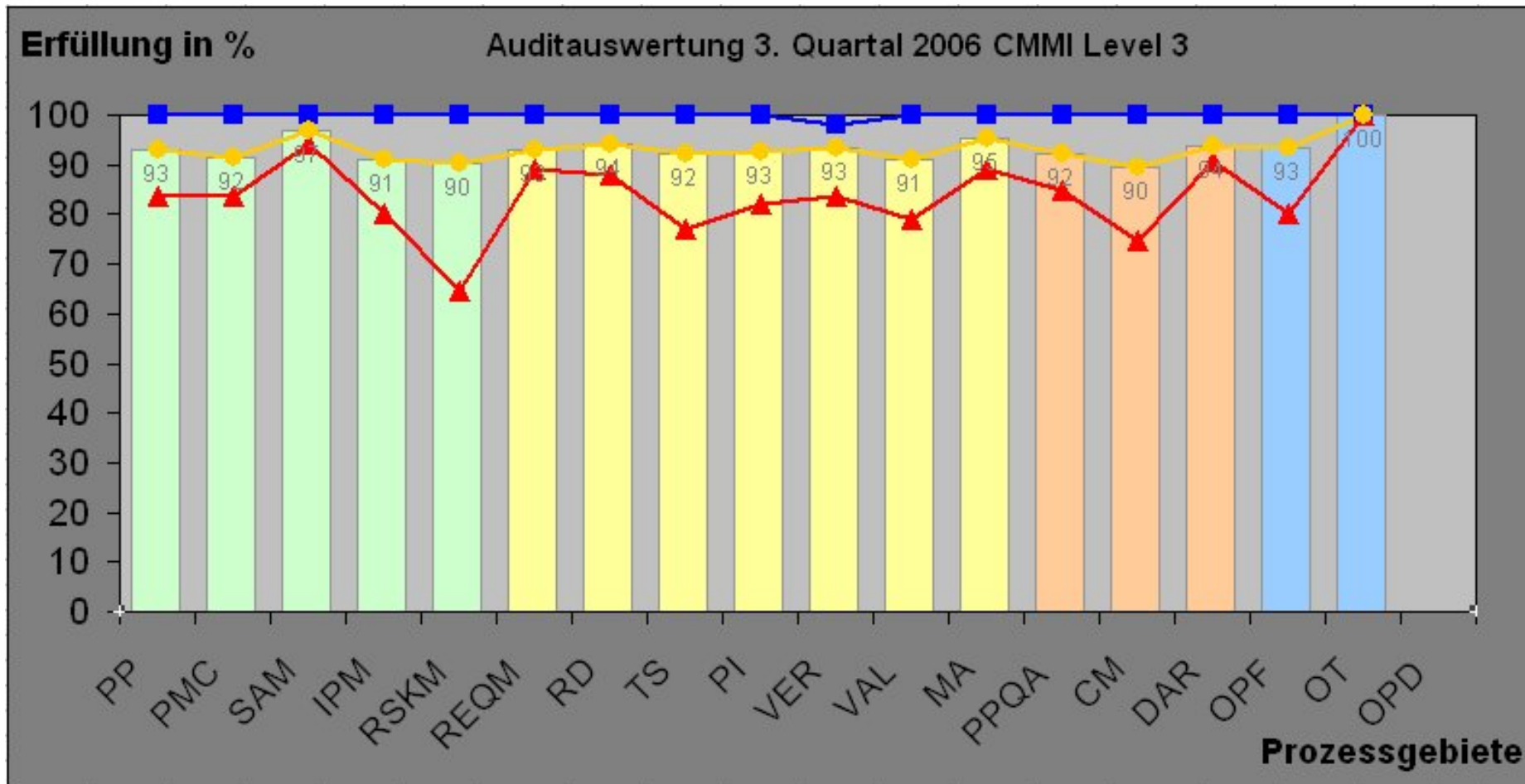
IT Services Center Bonn







Ergebnis Prozessgebietsebene



Ergebnis Praktikenebene



	SP 1.1	SP 1.2	SP 1.3	SP 1.4	SP 1.5	SP 1.6	SP 1.7	SP 2.1	SP 2.2	SP 2.3	SP 2.4	SP 2.5	SP 2.6	SP 2.7	SP 3.1	SP 3.2	SP 3.3	SP 3.4	SP 3.5	GP 2.1	GP 2.2	GP 2.3	GP 2.4	GP 2.5	GP 2.6	GP 2.7	GP 2.8	GP 2.9	GP 2.10	GP 3.1	GP 3.2	Bewertung in %
REQM	FI	FI	LI	FI	LI															LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	84,10
PP	FI	FI	FI	FI	FI			FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI				LI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	FI	98,50
PMC	FI	FI	FI	FI	FI	FI	NI														LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	93,20
SAM	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	97,90
MA	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	96,00
PPQA	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	95,00
CM	FI	FI	FI	FI	FI										FI	LI					LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	95,60
RD	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	92,70
TS	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	91,00
PI	FI	FI	FI	FI	FI										FI	LI					LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	97,90
VER	LI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	96,00
VAL	LI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	90,60
OPF	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	100,00
OPD	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	
OT	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	97,90
IPM	FI	FI	FI	FI	LI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	90,00
RSKM	FI	FI	LI	FI	FI										NI	NI					LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	82,10
DAR	FI	FI	FI	FI	FI																LI	FI	FI	FI	FI	LI	LI	LI	LI	LI	LI	

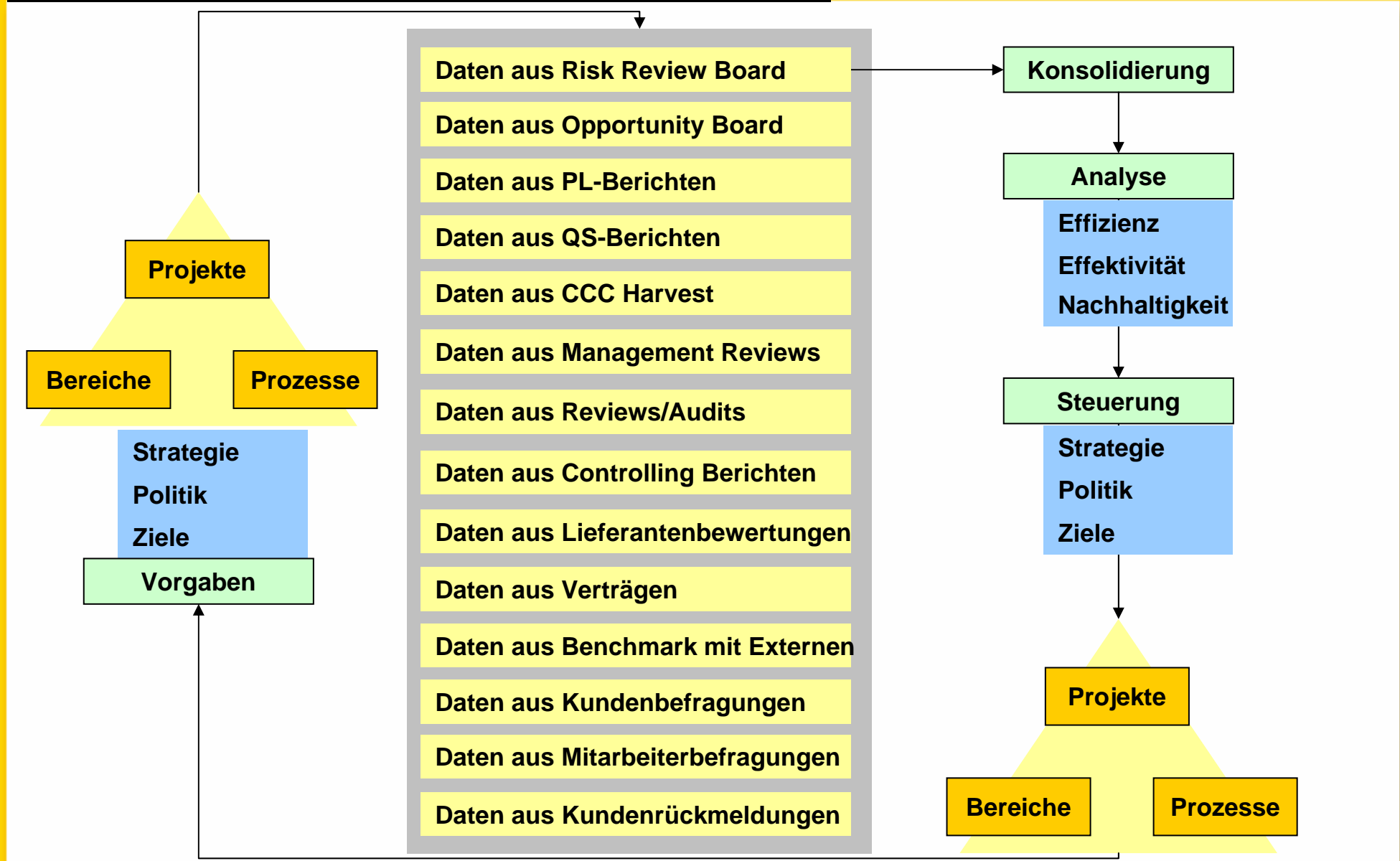
Legende:

FI	=	FI
LI	=	LI
PI	=	PI
NI	=	NI
NA	=	NA

Keine Praktik im Prozessgebiet vorhanden



Datenkreislauf der DP ITS



- Organisationsentwicklung (ITSCs)
- Kennzahlen
- Internationale Abstimmungen (Entscheidungswege)
- Trennung zwischen Entwicklung/Wartung (CMMI/ITIL)
- Nutzen/Kosten bei Änderungen (kleine Wirkung, hohe Kosten)
- Zertifikat als „Ziel“
- C3 als Projekt, Etablierung bei Projektende
- Wenig CMMI-KnowHow im Unternehmen (kaum Querverbindungen/Querchecks)
- B-Assessment als Generalprobe
- PIIDs

- Erfolgsnachweise aus CMMI ML2
- C3 als Projekt (Meilensteine)
- Gestalterische Zusammenarbeit der gesamten Organisation
- Prozessmodell (weitere Standardisierung)
 - Verschiedene Sichten
 - Feedback
- Pilotierung
- Gestalterische Zusammenarbeit durch „Feedback“
- Management als Treiber
- Blick über Tellerrand (Schulungen, Erfahrungsaustausch, Benchmarking, SPIN)
- Beratung und Schulung (WIBAS und Dr. Kneuper)
- Keine Ausnahmen (alle Projekte, auch interne)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



IT Services Center Bonn
Resource Management Quality

Ansprechpartner



Hans-Peter Müller
+49 661 921 100
Hans-Peter.Mueller@dp-itsolutions.de



Dr. Gerhard Strauß
+49 661 921 118
Gerhard.Strauss@dp-itsolutions.de

**Deutsche Post World Net
IT Services Center Bonn
Deutsche Post ITSolutions GmbH**

**Wielandstr. 4
53173 Bonn**

Tel: (49) 228 / 182-27999

Fax: (49) 228 / 182-27519

<http://www.dp-itsolutions.de>