

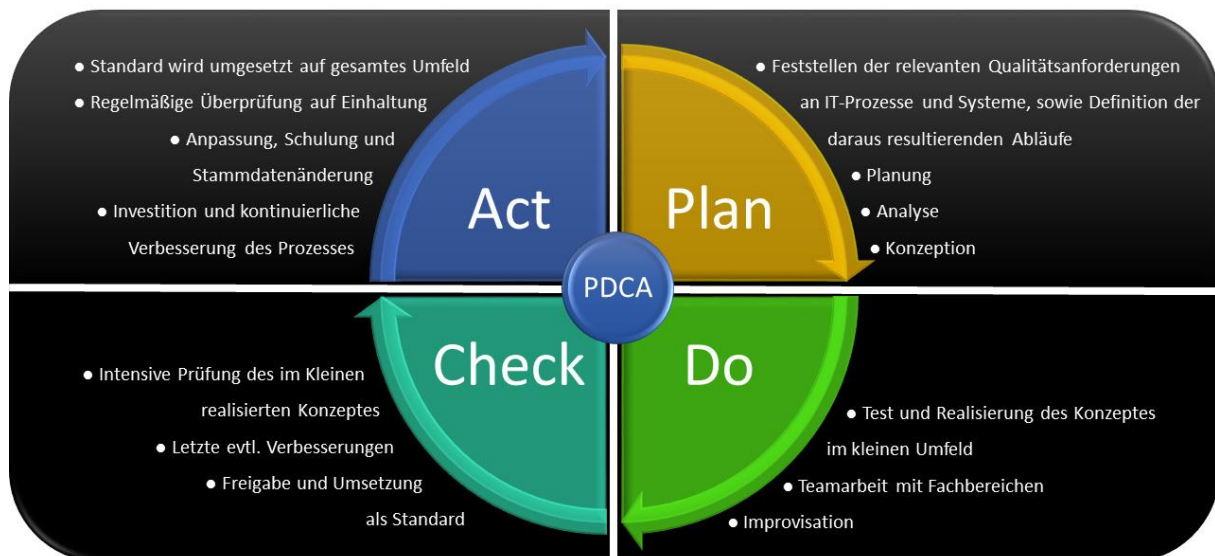


## IT-Qualitätsmanagement und Total Quality Management (TQM)

Vor allen in mittelständischen und Großunternehmen ist es immer wichtiger geworden, IT-Lösungen über die zuständige IT-Abteilung einzusteuern.

Verschiedene Faktoren tragen jedoch dazu bei, dass Fachabteilungen immer öfter ohne die Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung ihre in "Eigen Regie" geplanten IT-Lösungen migrieren.

Dies bringt jedoch noch mehr Probleme mit sich, da die zentralisierte Einsteuerung und Dokumentation verloren geht. Auch Schnittstellenbildung und Zentralisierte Systeme bleiben somit aus. Dies sind nur ein paar Beispiele warum es sinnvoll ist IT-Qualitätsmanagement zu betreiben, um wirtschaftlicher zu arbeiten.





IT-Lösungen (Hardware, Software, Prozesse) sollen reibungslos funktionieren. Hierfür gibt es das IT-Qualitätsmanagement, welches für einen hohen Standard sorgt. Ich entwickle Richtlinien, Konzepte und Standards, um die Qualität der entsprechenden IT-Lösungen im Gesamten zu sichern. Dabei begleite ich Projekte von Anfang bis zum Ende in direkter Zusammenarbeit mit ihrer IT-Abteilung.

Weiterhin prüfe ich, ob die bestehenden IT-Strukturen, Prozesse und Aktivitäten zugrunde liegenden Rahmenwerken wie ITIL oder ISO entsprechen und ob sie ordnungsgemäß und wirtschaftlich arbeiten. Sind die Abläufe oder Funktionen nicht einwandfrei, plane und steuere ich neue Maßnahmen ein und Sorge für deren Umsetzung und Einhaltung um das Optimum zu erreichen.

Darüber hinaus definiere ich systematische Teststrategien und prüfe Software-Elemente. Dabei hilft das Black-Box-Testverfahren. Später werden dann durch Testverfahren die letzten Schwachstellen analysiert und beseitigt. Weiterhin dienen diese Testmaßnahmen zur Sicherstellung der im Pflichtenheft definierten Anforderungen. Die Ergebnisse und Arbeitsschritte werden Dokumentiert und entsprechend Präsentiert.

Um das IT-Qualitätsmanagement korrekt zu betreiben, kenne ich die betrieblichen Kennzahlen, werde Schwachstellen finden und dafür sorgen, dass die IT-Ressourcen effizient eingesetzt werden. Zudem ist es meine Aufgabe, das Qualitätsbewusstsein bei Mitarbeitern zu wecken, damit diese Prozesse richtig ausführen. Dazu gehört auch, dass die Berichtswege eingehalten werden und Gespräche sauber Dokumentiert werden. Ich bilde die Schnittstelle zwischen Anwender und z.B. einem Programmierer oder der IT-Abteilung und Sorge dafür, dass beide Seiten eine Sprache sprechen können, damit am Ende das gewünschte Ziel erreicht wird.

