



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 wie Effektivität und Effizienz, Ergebnisqualität (aus Kundensicht), Konformität zu internen und externen Standards, und Fehlerquote werden in diesem Zusammenhang immer wieder genannt, aber nicht zu einem stimmigen Gesamtmodell zusammengeführt.

Aus diesem Grund wurde das Modell ModProQ zur Bewertung und Messung der Prozessqualität entwickelt, das das Konzept der Prozessqualität auf eine Reihe von Merkmalen und Teilmerkmalen herunter bricht. Auf der obersten Ebene umfasst ModProQ die Merkmale Vereinbarungen, Prozessmodellierung, Effektivität, Effizienz, Prozessfähigkeit, Konformität und Anpassbarkeit.

Aufgabe der angebotenen Arbeit wird es sein, ModProQ auf IT-Dienstleistungsprozesse anzuwenden: Wie sind die in ModProQ definierten (Teil-) Merkmale in diesem Fall zu interpretieren, und wie lassen sie sich messen?

Arbeit gehört auch der Vergleich mit relevanten Best-Practice-Modellen wie ITIL / ISO 20000 und CMMI-SVC:

- Welche (Teil-) Merkmale von ModProQ werden durch diese Best-Practice-Modelle adressiert, welche nicht?
- Welche impliziten Annahmen machen diese Best-Practice-Modelle über die Definition von Prozessqualität, und wie spiegeln sich diese Annahmen in ModProQ wieder?

Ein wesentliches Ergebnis der Arbeit sollte eine Bewertung von ModProQ selbst sein: Wie leicht ist es, das Modell anzuwenden? Enthält es möglicherweise noch Lücken oder Fehler?

Voraussetzungen: Neben Interesse an konzeptionellem Arbeiten und an Qualitätsmanagement wird ein Grundverständnis des IT-Service-Managements erwartet.

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

Email: ralf@kneuper.de

Die Arbeit soll als kleines Projekt durchgeführt werden, inklusive Projektplanung und Projektsteuerung. Siehe <http://www.kneuper.de/Lehrauftraege/arbeiten.html> für eine Beschreibung von Grundregeln und Rahmenbedingungen.