
Inhalt

1	Einleitung	1
2	Aufbau und Varianten des CMMI	13
3	Die Prozessgebiete des CMMI-SVC	29
4	Vorgehen zur Prozessverbesserung	87
5	Bewertung der Prozessreife	109
6	Überblick über verwandte Modelle	125
7	Fallstudie: Produktwartung bei Raytheon Anschütz GmbH	137
8	Fallstudie: IT-Service und Support bei CCM GmbH	153
9	Fallstudie: Naturheilpraxis Wegmann	167
10	Fallstudie: Städtische Kinderhäuser	175
11	Ausblick und Bewertung	185

Anhang

A	Ziele und Praktiken von CMMI-SVC v1.3	191
B	Übersetzungsglossar	201
C	Varianten des CMMI	207
	Abkürzungsverzeichnis	211
	Literaturverzeichnis	215
	Index	219

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Wozu Prozessverbesserung?	1
1.2	Modellbasierte Prozessverbesserung	2
1.3	Prozessorientierung	5
1.4	Einführung in CMMI für Dienstleistungen	6
1.4.1	Vorteile von Prozessmodellen	6
1.4.2	Die Verwendung von CMMI als Verbesserungsmodell	8
1.4.3	Einführung in prozessorientiertes Arbeiten	9
1.5	Aufbau dieses Buches	10
1.6	Wer sollte dieses Buch lesen?	12
2	Aufbau und Varianten des CMMI	13
2.1	Herkunft und Varianten des CMMI	13
2.2	Struktur des CMMI	14
2.3	Geforderte, erwartete und informative Modellkomponenten	16
2.4	Darstellung in Reifegraden	17
2.4.1	Reifegrade	17
	Reifegrad 1	18
	Reifegrad 2	19
	Reifegrad 3	20
	Reifegrad 4	20
	Reifegrad 5	21
2.4.2	Generische und spezifische Ziele	21
2.5	Darstellung in Fähigkeitsgraden	23
2.5.1	Kategorien von Prozessgebieten	23
2.5.2	Generische Ziele und Fähigkeitsgrade	25
2.5.3	Beziehung zwischen der Darstellung in Reifegraden und in Fähigkeitsgraden	27

3	Die Prozessgebiete des CMMI-SVC	29
3.1	Prozessgebiete der Kategorie »Dienstleistungsprozesse«	30
3.1.1	Erbringung von Dienstleistungen	31
3.1.2	Störungsbehebung und -vermeidung	33
3.1.3	Strategisches Dienstleistungsmanagement	34
3.1.4	Entwicklung von Dienstleistungssystemen	36
3.1.5	Betriebsüberführung	39
3.2	Prozessgebiete der Kategorie »Management der Projekte und der Arbeit«	41
3.2.1	Anforderungsmanagement	41
3.2.2	Planung der Arbeit	44
3.2.3	Verfolgung und Steuerung der Arbeit	48
3.2.4	Zulieferungsmanagement	51
3.2.5	Fortgeschrittenes Management der Arbeit	54
3.2.6	Kapazitäts- und Verfügbarkeitsmanagement	58
3.2.7	Risikomanagement	61
3.2.8	Kontinuitätsmanagement	62
3.3	Prozessgebiete der Kategorie »Prozessmanagement«	63
3.3.1	Organisationsweite Prozessausrichtung	63
3.3.2	Organisationsweite Prozessentwicklung	66
3.3.3	Organisationsweite Aus- und Weiterbildung	67
3.4	Prozessgebiete der Kategorie »Unterstützungsprozesse«	70
3.4.1	Messung und Analyse	70
3.4.2	Prozess- und Produkt-Qualitätssicherung	74
3.4.3	Konfigurationsmanagement	75
3.4.4	Entscheidungsfindung	78
3.5	Generische Ziele und Praktiken	79
3.5.1	Generische Ziele und Praktiken: Fähigkeitsgrad 1	79
3.5.2	Generische Ziele und Praktiken: Fähigkeitsgrad 2	79
3.5.3	Generische Ziele und Praktiken: Fähigkeitsgrad 3	85
4	Vorgehen zur Prozessverbesserung	87
4.1	Grundlagen der Prozessverbesserung	87
4.2	Auslösen: Voraussetzungen für erfolgreiche Prozessorientierung schaffen	89
4.3	Diagnose: Wissen, wo man ist	91
4.4	Vorbereiten: Inhalte festlegen und planen	93
4.5	Handeln: Experimentieren und Umsetzen	97

4.6	Lernen: Nach der Prozessverbesserung ist vor der Prozessverbesserung	98
4.7	Angemessenheit und Flexibilität	100
4.8	Nutzen von prozessorientiertem Arbeiten mit CMMI	100
4.9	Herausforderungen, Werte und Prinzipien von erfolgreicher Prozessverbesserung	102
4.10	Typische Fallstricke bei der Umsetzung und Einführung von CMMI-SVC	104
4.11	Konkrete Schritte zu erfolgreicher Prozessverbesserung	105
5	Bewertung der Prozessreife	109
5.1	Bewertung von Service Excellence	109
5.2	Bewertungsmethoden (Appraisals)	111
5.3	Die Bewertungsmethode SCAMPI	114
5.4	Wann welches Appraisal?	118
5.5	Rolle des SEI	119
5.6	Kosten für CMMI-Appraisals	122
6	Überblick über verwandte Modelle	125
6.1	Die Normenreihe ISO 9000	125
6.2	ITIL und ISO/IEC 20000	126
6.3	Das Lücken- oder Gap-Modell, SERVQUAL und SERVPERF ...	129
6.3.1	Das Lücken- oder Gap-Modell	129
6.3.2	SERVQUAL	130
6.3.3	SERVPERF	133
6.4	ServiceQualität Deutschland	134
6.5	Branchenspezifische Modelle	135
7	Fallstudie: Produktwartung bei Raytheon Anschütz GmbH	137
7.1	Ausgangssituation	137
7.2	Aufgabenstellung	138
7.3	Analyse und Lösungsfindung	138
7.3.1	Erbringung von Dienstleistungen	139
7.3.2	Planung der Arbeit	144
7.3.3	Verfolgung und Steuerung der Arbeit	146
7.3.4	Generische Praktiken	148
7.4	Umsetzung	151

8	Fallstudie: IT-Service und Support bei CCM GmbH	153
8.1	Ausgangssituation	153
8.2	Aufgabenstellung	154
8.3	Analyse und Lösungsfindung	155
	8.3.1 Erbringung von Dienstleistungen	157
	8.3.2 Planung der Arbeit	161
	8.3.3 Verfolgung und Steuerung der Arbeit	163
8.4	Umsetzung	164
9	Fallstudie: Naturheilpraxis Wegmann	167
9.1	Ausgangssituation	167
9.2	Aufgabenstellung	168
9.3	Analyse und Lösungsfindung	169
	9.3.1 Anforderungsmanagement	169
	9.3.2 Planung der Arbeit	170
	9.3.3 Verfolgung und Steuerung der Arbeit	171
	9.3.4 Messung und Analyse	171
	9.3.5 Prozess- und Produkt-Qualitätssicherung	172
	9.3.6 Erbringung von Dienstleistungen	172
	9.3.7 Generische Praktiken	174
9.4	Umsetzung	174
10	Fallstudie: Städtische Kinderhäuser	175
10.1	Ausgangssituation	175
10.2	Aufgabenstellung	177
10.3	Analyse und Lösungsfindung	177
	10.3.1 Anforderungsmanagement	177
	10.3.2 Erbringung von Dienstleistungen	179
	10.3.3 Planung sowie Verfolgung und Steuerung der Arbeit	180
	10.3.4 Messung und Analyse	181
	10.3.5 Prozess- und Produkt-Qualitätssicherung	182
	10.3.6 Generische Praktiken	182
10.4	Umsetzung	183
11	Ausblick und Bewertung	185

Anhang

A	Ziele und Praktiken von CMMI-SVC v1.3	191
A.1	Reifegrad 2: Geführt	191
	A.1.1 Erbringung von Dienstleistungen	191
A.2	Reifegrad 3: Definiert	193
	A.2.1 Kapazitäts- und Verfügbarkeitsmanagement	193
	A.2.2 Störungsbehebung und -vermeidung	194
	A.2.3 Kontinuitätsmanagement	195
	A.2.4 Entwicklung von Dienstleistungssystemen	196
	A.2.5 Betriebsüberführung	198
	A.2.6 Strategisches Dienstleistungsmanagement	199
B	Übersetzungsglossar	201
B.1	Glossar englisch – deutsch	201
B.2	Bezeichnungen der Prozessgebiete englisch – deutsch	202
B.3	Bezeichnungen der Prozessgebiete deutsch – englisch	204
C	Varianten des CMMI	207
C.1	Varianten von CMMI v1.1	207
C.2	Varianten von CMMI v1.2	208
C.3	Varianten von CMMI v1.3	208
C.4	Unterschiede zwischen CMMI-SVC v1.2 und v1.3	209
	Abkürzungsverzeichnis	211
	Literaturverzeichnis	215
	Index	219