



# Assessment Based Process Improvement

Guided Self-Assessments

Die Grundlage für Prozessverbesserungsmaßnahmen

Assessment Based Process Improvement - 1

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Die Themen



- Vorstellung der Nehfort IT-Consulting KEG
- IT Prozessmanagement
- Vorstellung der ISO 15504 / SPICE
- Assessment Based Process Improvement
- ITIL & ISO 20000 → ISO 20000-PAM
- ISO 27000ff → ISO 27000-PAM
- Die weitere Entwicklung der ISO 15504
- Resumee

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 2

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Die Nehfort IT-Consulting



### Beratungsunternehmen mit folgenden Schwerpunkten:

- Software Prozesse & Software Prozessverbesserung
- Vor dem Hintergrund anerkannter Referenzmodelle:
  - SPiCE - ISO15504 / Automotive SPiCE / CMMI
  - IEC 61508 / ... / RUP / Agile Prozesse ...
  - ITIL / ISO 20000 bzw. ISO 27000ff
- Network selbständiger Berater, Trainer, Assessoren:
  - Software Engineering & Projektmanagement
  - Prozessmanagement in der IT

**Nehfort IT-Consulting vertritt KUGLER MAAG CIE  
in Österreich!**

A-B-P-I - Anssessment Based Process Improvement- 3

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Alle Leistungen aus einer Hand



### Unser Spezialistenteam für Ihren Erfolg:

- Prozess Experten: Berater, Trainer, Assessoren
- Entwickler von Assessment Methoden, Modellen & Tools
- Experten für SW-Engineering, Projekt- & Qualitätsmanagement , ...

Assessment Methoden, Modelle und Tools

Durchführen von Assessments

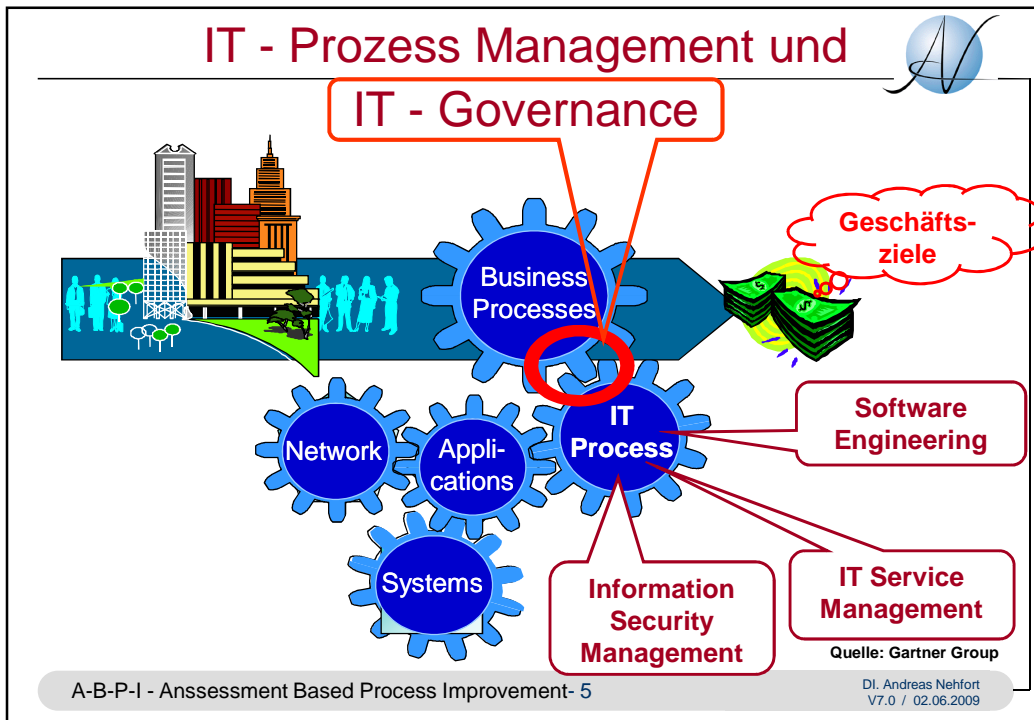
Unterstützung bei der Prozessverbesserung

Trainings zu den relevanten Themen  
SPiCE / CMMI // IEC 61508 / ITIL & ISO 20000 / ISO 27000ff

**Alle Leistungen aus einer Hand**

A-B-P-I - Anssessment Based Process Improvement- 4

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009



## Assessment Based Process Improvement

### A-B-P-I

#### Prozessverbesserung in 4 Schritten:

1. Bestandsaufnahme zur Standortbestimmung
2. Auswahl & Planung der Prozessverbesserungsmaßnahmen
3. Prozessverbesserung: Umsetzen der Maßnahmen
4. Erfolgskontrolle

In den Jahren 2002 – 2005:

- Auf der Basis von SPICE-Lite-Assessments

Seit 2006:

- Auf der Basis der ISO/IEC 15504 / SPICE

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 6

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

# Process Assessments

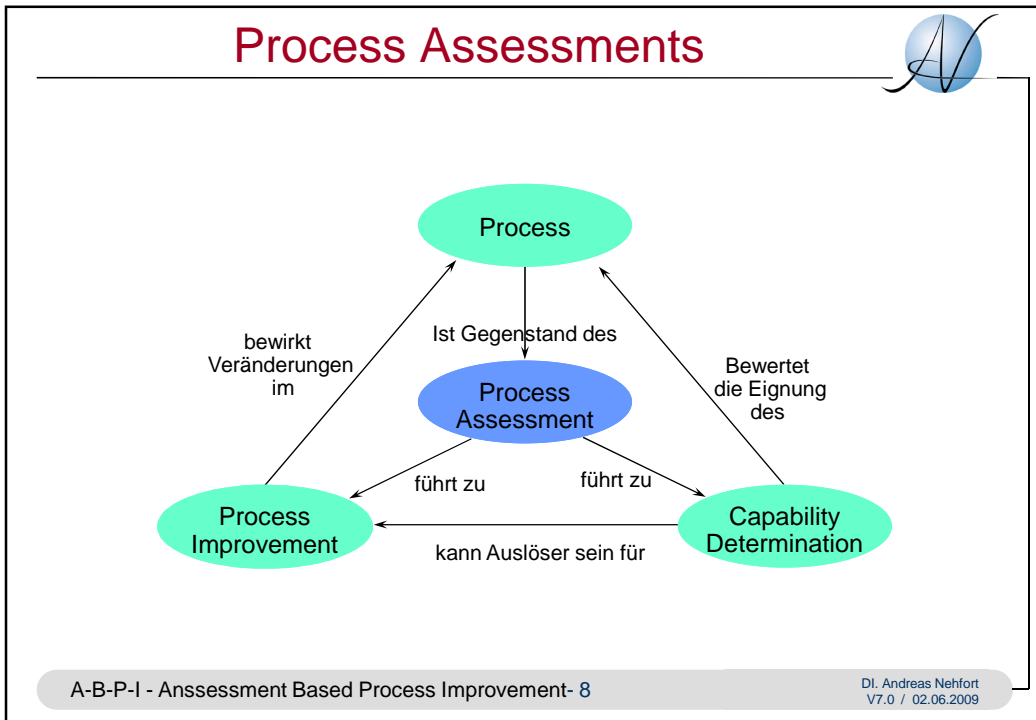
die Idee dahinter ...

**Messen was messbar ist,  
messbar machen,  
was noch nicht messbar ist.**

**Galileo Galilei** (lang vor Watts Humphrey & CMM)

**Prozessqualität messbar machen!  
Fortschritte messbar machen!**

A-B-P-I - Anssessment Based Process Improvement- 7 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009



## ISO 15504 / SPICE



### ISO/IEC 15504: Information Technology – Process Assessment:

- ISO/IEC 15504-1: Part 1: Concepts and Vocabulary
- ISO/IEC 15504-2: Part 2: Performing an Assessment
- ISO/IEC 15504-3: Part 3: Guidance on Performing an Assessment
- ISO/IEC 15504-4: Part 4: Guidance on use for process improvement and process capability determination
- ISO/IEC 15504-5: Part 5: An exemplar process assessment model
- ISO/IEC TR 15504-6: Part 6: Exemplar Systems Life Cycle Processes Assessment Model
- ISO/IEC TR 15504-7: Part 7: Assessment of Organisational Maturity

rot: normativ   blau: informativ   grün: "under development"

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 9

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## ISO/IEC 15504



### als Basis für Prozessmanagement

Der "scope" der ISO/IEC 15504 ist: "**process assessments**"

- "**for improvement and capability determination**"
- Die ISO 15504 ist **nicht** auf SW Engineering beschränkt!

Andere "best practice" Modelle der IT, wie

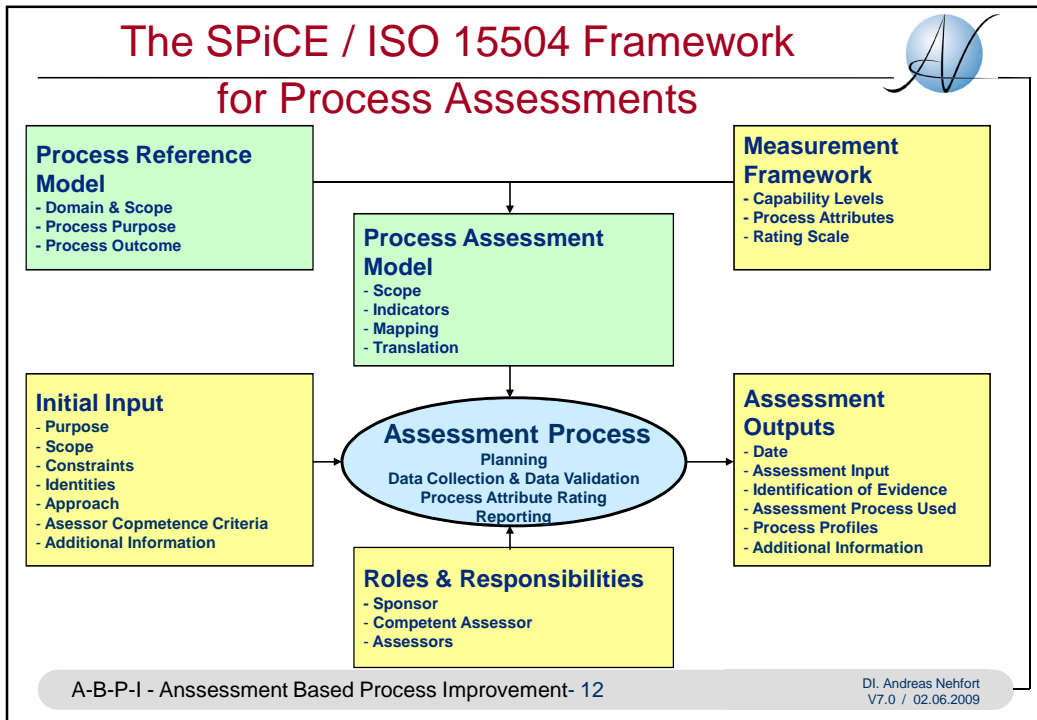
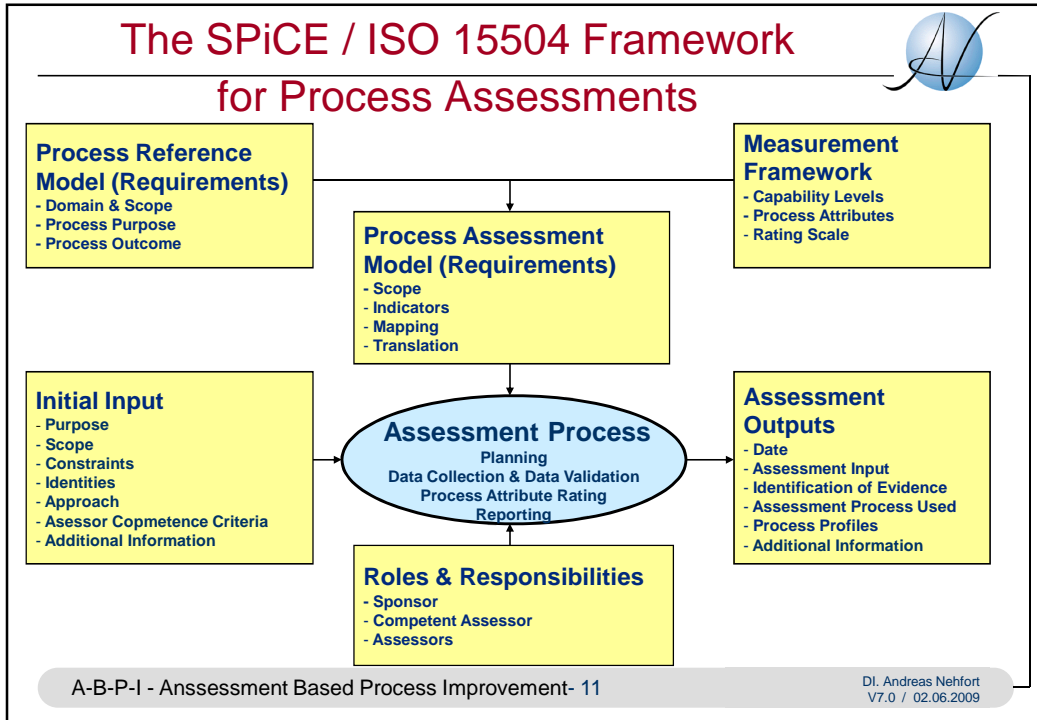
- ITIL® und ISO 20000 für IT Service Management
- oder die ISO 27000ff für Information Security Management

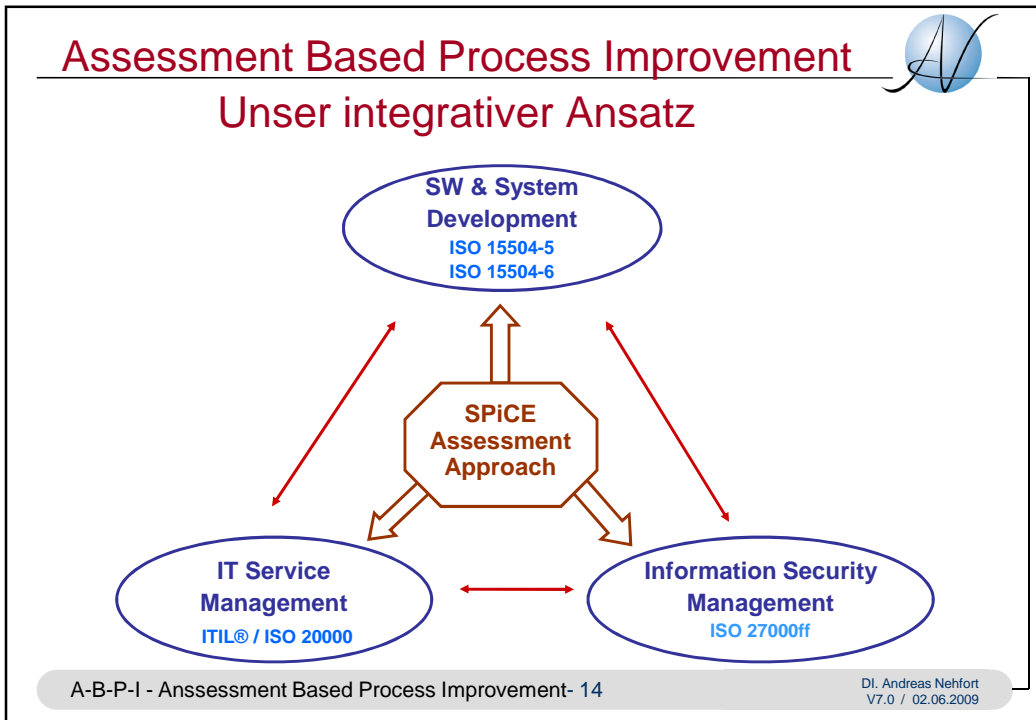
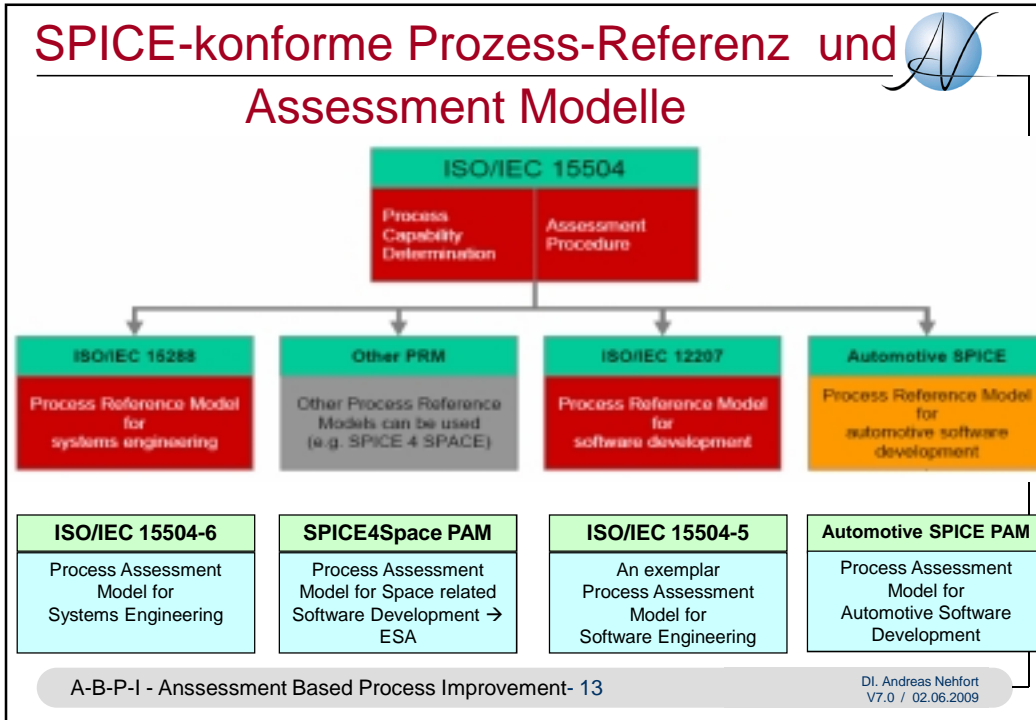
bieten keinen stringenten Prozess Verbesserungsansatz.

Wir verwenden daher die ISO 15504 / SPICE als **universelles Modell** für Prozess Assessment und Prozess Verbesserung!

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 10

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009





## Assessment Based Process Improvement

### Das Konzept

Assessment Based Process Improvement kombiniert:

- Den SPICE assessment approach aus der ISO 15504-2
- Anerkannte Standards für die verschiedenen Anwendungsbereiche → Referenz- & Assessment-Modelle

Assessments (bzw. Guided Self-Assessments)

- als Standortbestimmung (Basis)
- zur Erfolgskontrolle

Unterstützende Maßnahmen:

- Assessment-Tools → SPICE 1-2-1
- Die Begleitung durch Berater (Guide) → Erfolgssicherung

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 15

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Warum Self-Assessment?

**Tell me and I will forget**

**Show me and I will remember**

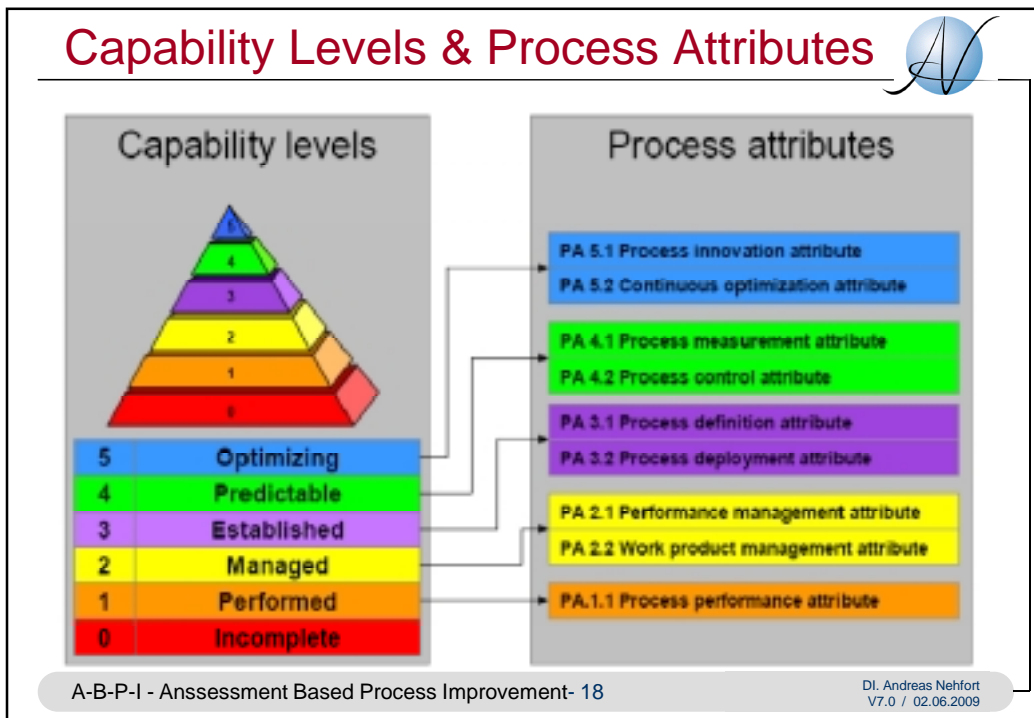
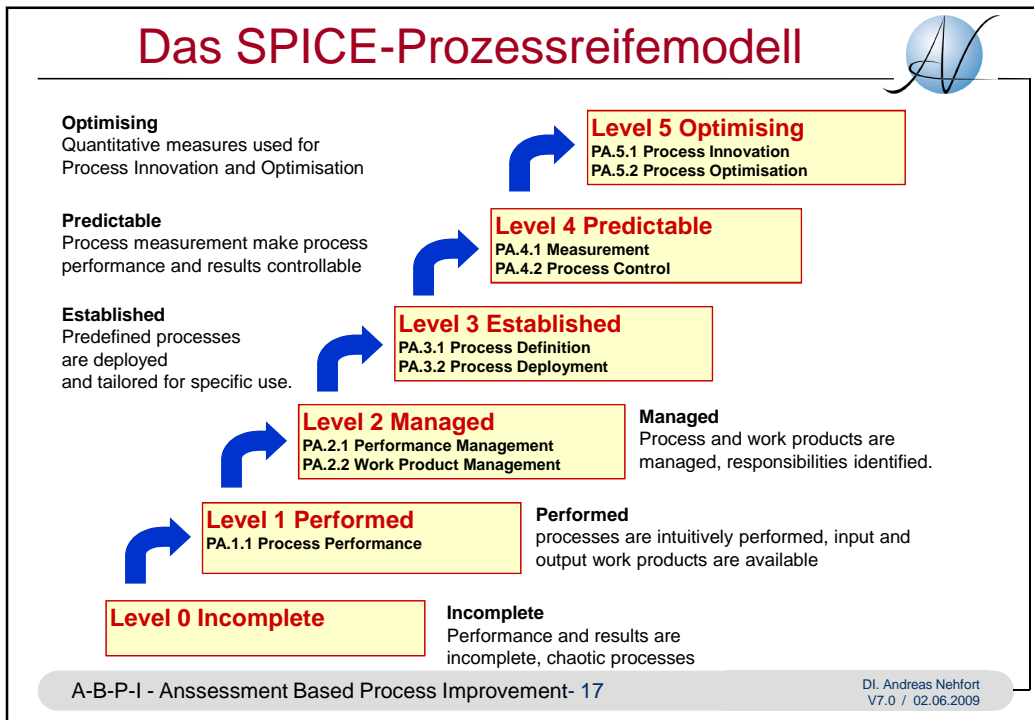
**Involve me and I will understand**

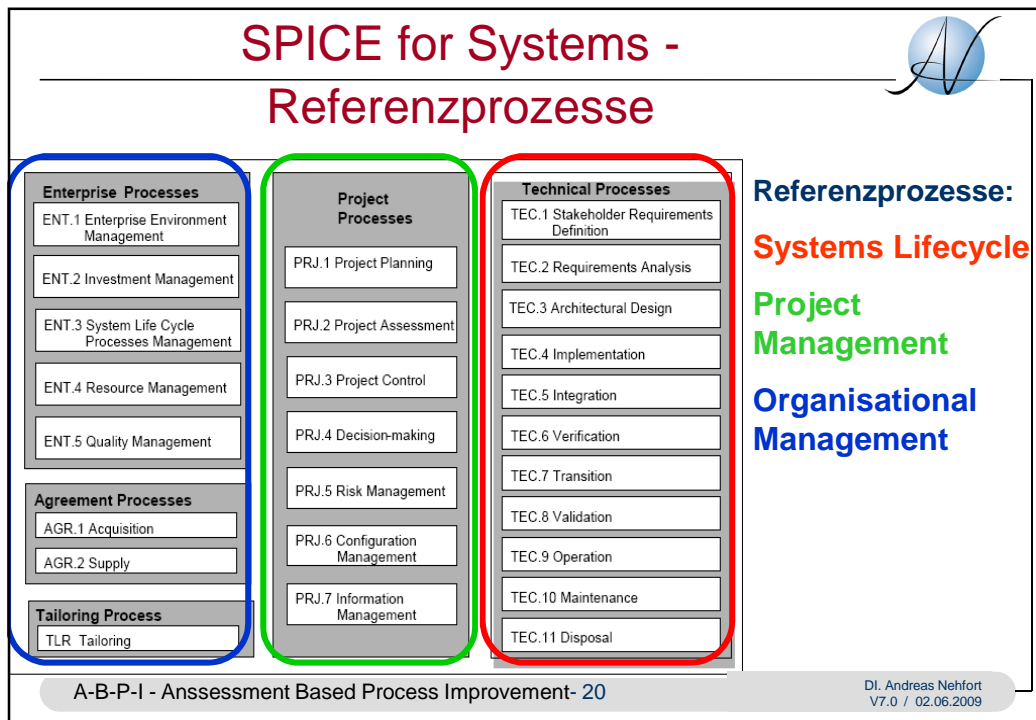
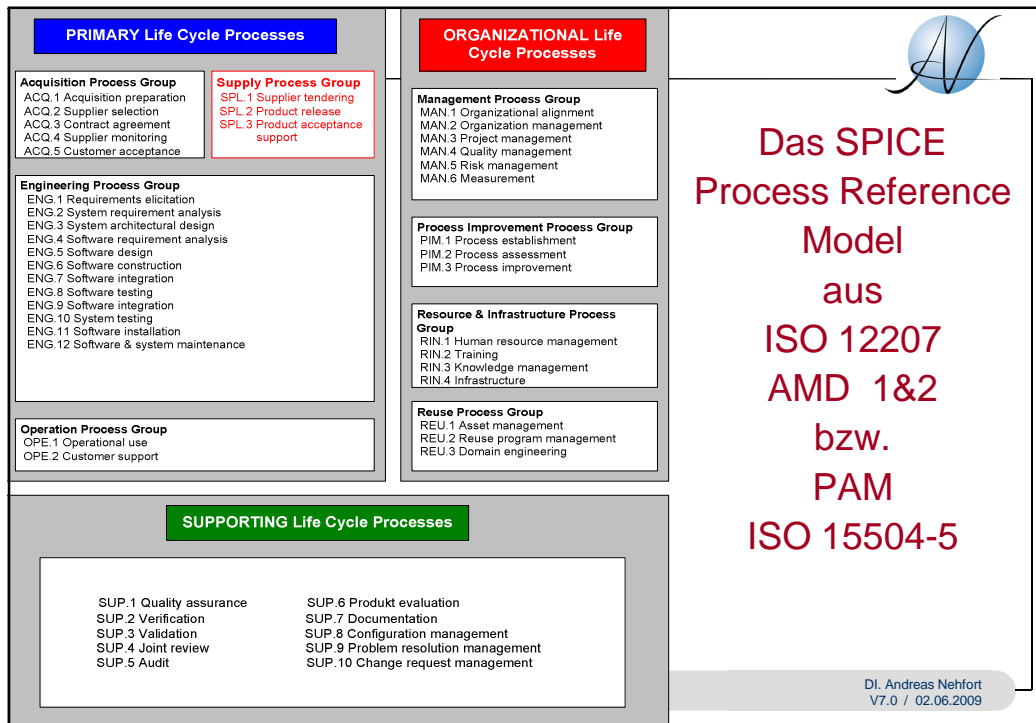
Lao Tse

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 16

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009







## Assessment Based Process Improvement

Assessment Based Process Improvement kombiniert:

- 1.) Den SPICE assessment approach aus der ISO 15504-2
- 2.) Anerkannte Standards für die verschiedenen Anwendungsbereiche:
  - **Für Software Engineering:**  
ISO/IEC 12207 als PRM and ISO/IEC 15504-5 als PAM
  - **Für Systems Engineering:**  
ISO/IEC 15288 als PRM und die neue ISO/IEC 15504-6 als PAM
  - **Für IT Service Management:**  
ITIL (→ best practice) und ISO/IEC 20000-1 (→ Zertifizierung).
  - **For Information Security Management:**  
ISO/IEC 27001 als Standard zur Zertifizierung und  
ISO/IEC 27002 als Standard für "information security controls".
  - **Für IT Governance:**  
Cobit als Prüf-Standard für "IT Governance" und "SOX"

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 21

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## A-B-P-I: Unsere Initiativen

### ISO 20000 – PAM (entwickelt 2006):

- SPICE konformes **Process Assessment Model** für IT Service Management Processes nach ISO/IEC 20000-1
- Kombiniert „state of the art know-how“ aus zwei Welten:
  - Das Referenz Modell für IT-Service Management: ISO 20000-1
  - Ein „Process Assessment Model“ basierend auf ISO 15504 / SPICE
- Assessment Tool: **SPICE 1-2-1 for ISO 20000**

→ [www.spice4ISO20000.com](http://www.spice4ISO20000.com)

### ISO 27000 – PAM (entwickelt 2008):

- SPICE konformes Process Assessment Model für Information Security Management nach ISO 27001 & ISO 27002
- Assessment Tool: **SPICE 1-2-1 for ISO 27000**

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 22

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## ISO 20000 - Anforderungen

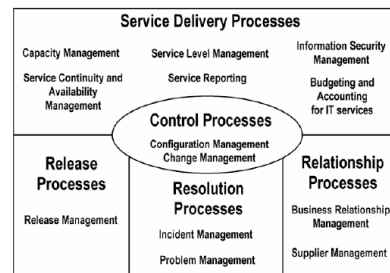


### Anforderungen an das IT Service Management System:

- Kapitel 3. Requirements for a Management System
- Kapitel 4. Planning & Implementing Service Management
- Kapitel 5. Planning & Implementing New or Changed Services

### Anforderungen an die IT Service Management Prozesse:

- Kapitel 6. Service Delivery Processes
- Kapitel 7. Relationship Processes
- Kapitel 8. Resolution Processes
- Kapitel 9. Control Processes
- Kapitel 10. Release Process



A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 23

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## ISO 15504 ⇔ ISO 20000



Viele Forderungen der ISO 20000 kommen einem bekannt vor:

- Detaillierte Planung
- Vorgehen nach Plan
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Awareness & Training
- Plan-Do-Check-Act-Zyklus
- Dokumentierte Prozesse und Verfahren

Im Detail sind diese Forderungen nicht so präzise und daher schwer zu interpretieren!

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 24

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## ISO 20000 - PAM



### Assessment Model für ISO 20000-1

#### Ziele:

- Konform zu ISO 15504-2
- Unterstützung für Anwender der ISO 20000
- Kontakt zur „relevant community of interest“

#### Fernziel:

- Abbildung der Forderungen der ISO 20000-1 in einem ISO 15504 konformen Maturity Model (Part 7)
- Zusammenarbeit mit den ISO Normungsgremien

## ISO 20000 – PAM



### Struktur und Inhalte

#### Zwei Process Categories:

- Service Management System → Kap. 3 – 5 der Norm
- Service Management Processes → Kap. 6 – 10 der Norm

#### Acht Process Groups:

- Die Kapitel 3 – 10 der Norm

#### Alle Forderungen der ISO 20000-1 werden

- als „**Base Practices**“ abgebildet.

#### Das PAM ist Basis für ein Assessment Tool:


- **SPICE 121 for ISO 20000**

## Assessment Tools

### Die SPICE 1-2-1 Tool-Familie

- SPICE 1-2-1 for international Standard → ISO 15504-5
- SPICE 1-2-1 for Systems Engineering → ISO 15504-6
- SPICE 1-2-1 for Automotive → Automotive SPICE
- SPICE 1-2-1 for ISO 20000 → ISO 20000-1
- SPICE 1-2-1 for ISO 27000 → ISO 27001/27002
- SPICE 1-2-1 for IT-Governance → Multi-Standard
  
- CMM-Quest → CMMI-DEV V1.2

Siehe Präsentation → F\_SPICE-1-2-1.pdf



A-B-P-I - Anssessment Based Process Improvement- 27 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## ISO 15504 / SPICE

### Die weitere Entwicklung

**Die Pläne (ISO Vollversammlung – Moskau, Mai 2007):**

- ISO/IEC TR 20000 Part 4: Process Reference Model for IT Service Mangement
- ISO/IEC TR 15504: Part 8: Exemplar Assessment Model for IT Service Mangement (auf Basis der ISO 20000-4)

Die ISO wird ein paar Jahre brauchen, um das Assessment Model for IT Service Mangement freizugeben ...

**Von unserem „ISO 20000 – PAM“ können Sie sofort profitieren!**

**→ [www.spice4ISO2000.com](http://www.spice4ISO2000.com)**



A-B-P-I - Anssessment Based Process Improvement- 28 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## ISO 15504 / SPICE

### Die weitere Entwicklung

Die ISO 15504 wird damit systematisch zum universellen Assessment Modell für die IT-Branche ausgebaut!

Wir arbeiten mit diesem Konzept seit 2002 für unsere Kunden!  
→ **Assessment Based Process Improvement**

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 29 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## SPICE Days 2007

Unser Beitrag „**SPICE Assessment for IT Service Management according to ISO/IEC 20000-1**“ wurde auf den SPICE Days 2007 in Frankfurt mit dem **Best Paper Award** ausgezeichnet!

Profitieren auch Sie von unserem Know-How und unserer Erfahrung!

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 30 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Geplante Überarbeitung der ISO 15504

2008 – ca. 2012: Konsolidierung der ISO 15504 Teil 1 bis 5:

ISO 15504-2 wird ergänzt um Teile der ISO 15504-7:

- Anforderungen an ein Maturity Model
- Qualifikationsanforderungen an SPICE Assessoren
- Klassifizierung der Assessments

In der ISO 15504-5 werden die Exemplar Process Assessment Models konsolidiert:

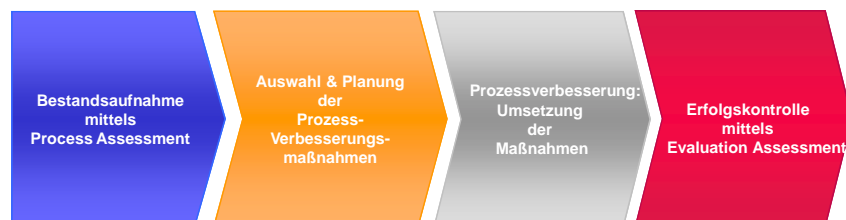
- ISO 15504-5:2006 → SW Engineering – PAM
- ISO 15504-6 → Systems Engineering – PAM
- ISO 15504-8: → PAM for IT Service Management

## Assessment Based Process Improvement

### A-B-P-I

**Prozessverbesserung in 4 Schritten:**

1. Bestandsaufnahme zur Standortbestimmung
2. Auswahl & Planung der Prozessverbesserungsmaßnahmen
3. Prozessverbesserung: Umsetzen der Maßnahmen
4. Erfolgskontrolle





## Unser Angebot

# Assessment Based Process Improvement

Assessment Software Tools

Durchführen von Assessments

Beratung und Unterstützung bei der Prozessverbesserung

Trainings zu den relevanten Referenzmodellen  
SPiCE / CMMI / ITIL & ISO 20000 / ISO 27000 & ISO 17799

Alle Leistungen aus einer Hand!

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 33 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Prozessverbesserung muss sich rentieren!

Prevention instead of Reaction

\* Problems

Project Phases      SOP

**Die Erwartung des VDA hinsichtlich Automotive SPiCE:**

Zunehmender Prozessreife bewirkt:

- Weniger Probleme
- Diese werden früher entdeckt

Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (Projekt A → Projekt B → Projekt C)

- Reduzierung der Fehlerkosten
- Reduzierung der Time-To-Market

Das rechtfertigen die Investition in SPiCE basiertes Prozess-Management

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 34 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Die Funktion des Beraters



- Einbringen von **Methode** und **Prozess-Know-How**
- **Durchführung der initial Assessments**  
(oder Assessment-Guide für die Self-Assessments)
- Beratung bei der **Improvement-Planung**
- Beratung und Unterstützung bei der **Umsetzung der Massnahmen:**
  - Gestaltung der Prozesse und Hilfsmittel (Tools)
  - Beschreibung der Prozesse, Implementierung der Tools
- Begleitung/Coaching beim **Piloteinsatz**
- Unterstützung bei der **Fortschritts- & Erfolgskontrolle.**
- **Begleitende Qualitätssicherung** im SPI-Projekt.

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 35

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Der Einfluss des Beraters



- Der Berater bringt **externe Erfahrung** ein:
  - ⇒ das erhöht die **Sicherheit** im Vorgehen
  - ⇒ das bringt **Effizienz & Effektivität**  
(das Rad nicht immer neu erfinden)
- Der Berater **verändert die interne Sicht**
  - auf das **Unternehmen** und seine **Prozesse**
  - auf seine **Produkte** ⇒ **Impulse** für die Produktentwicklung
- Die externe Begleitung bewirkt **mehr Verbindlichkeit**

Der Aufwand dafür: ca. 10 - 15% des internen Aufwands

Der Berater ist ein **Erfolgsfaktor!** (Statement unserer Kunden!)

**Was er nicht kann:** Dem Projekt **Priorität** verschaffen!

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 36

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Assessment Based Process Improvement A-B-P-I



### Prozessverbesserung in 4 Schritten:

1. Bestandsaufnahme zur Standortbestimmung
2. Auswahl & Planung der Prozessverbesserungsmaßnahmen
3. Prozessverbesserung: Umsetzen der Maßnahmen
4. Erfolgskontrolle



A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 37

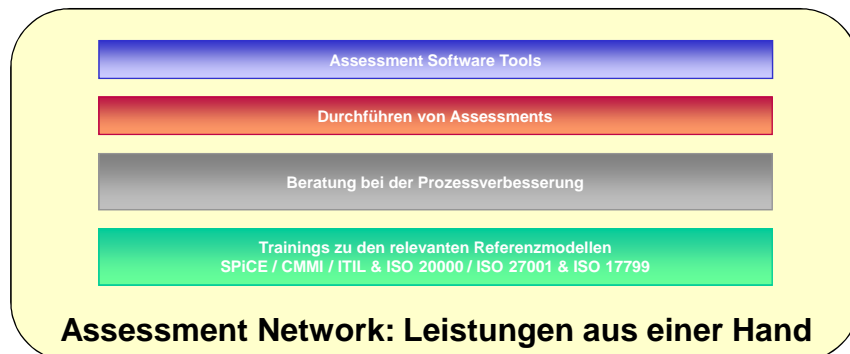
DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

## Nehfort IT-Consulting



### Spezialistenteam & Partnernetzwerk:

- Prozess Experten: Berater, Trainer, Assessoren
- Entwickler von Assessment Methoden, Modellen & Tools



### Assessment Network: Leistungen aus einer Hand

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 38

DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

Die Zeit ist reif für  
Assessment Based Process Improvement!

Innovation / Wettbewerbsvorsprung bedeuten:

**Heute die Ideen für übermorgen finden  
und morgen umsetzen!**

Denn:  
**Morgen sind die Ideen von heute  
der Schnee von gestern!**

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 39 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009

Warum sollen wir gerade jetzt ein  
Process Improvement Projekt starten?

Verbesserungen passieren nicht von selbst

Der beste Zeitpunkt einen Baum zu pflanzen war vor 20 Jahren  
Der zweitbeste ist jetzt!

**Jeder von uns  
findet im Tagesgeschäft  
genug plausible Erklärungen, um  
JETZT KEINE  
Verbesserungsmaßnahmen zu tätigen...**

**Warten auf ... (z.B. ruhigere Zeiten) = Warten auf Godot!**

A-B-P-I - Assessment Based Process Improvement- 40 DI. Andreas Nehfort  
V7.0 / 02.06.2009