

# Qualität von Anfang an

Das Qualitätsmanagement bei der Umsetzung der Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas (Geli Gas) schildert Markus Reiche\*.

Mit der Einführung der Geli Gas zum 1. August 2008 mussten IT-Anwendungssysteme und die neuen Edifact-Datenaustauschformate einsatzfähig sein. Kernelemente der Geli Gas sind einheitliche Prozesse und Datenformate zur Kommunikation zwischen den Versorgern. Damit verbunden waren Neuerungen beim Austausch von Zählerstandsdaten bei Lieferantenwechseln, beim Zähler- und Energiedatenmanagement sowie bei der Abrechnung. Aufgabe des Qualitätsmanagements war, die Systeme eines mittelständischen Abrechnungsdienstleisters innerhalb von 15 Wochen daran anzupassen.

Am Anfang stand ein Qualitätssicherungsplan (QS-Plan), der die einzelnen Maßnahmen wie Reviews, Tests und das Abnahmeverfahren beschreibt. Reviews dienen der Überprüfung und Verbesserung von

Teilergebnissen. Der QS-Plan regelt zudem die Verantwortlichkeiten. Das Einbeziehen der Qualitätsbeauftragten des Auftraggebers in die Projektleitung war sehr hilfreich.

## Hohe Anforderungen und wenig Zeit

Für die technische Umsetzung der Anforderungen in den IT-Anwendungssystemen wurde ein mehrstufiges Testkonzept erstellt, das Entwickler-, Systemintegrations- und Anwendertests beinhaltete. Bei Anwendertests wurden zum Beispiel Lieferantenwechsel eines Endkunden über alle betroffenen Fachabteilungen hinweg simuliert. Fehler konnten so systematisch erfasst und an die Softwareentwicklung zurückgemeldet werden. Erst mit Abnahme durch die Fachbereiche wurden die Neuerungen in den IT-Systemen freigegeben.

Nach der Freigabe wurden die Anwender innerhalb von zehn Tagen intensiv geschult und bereiteten so die

gesamte Organisation auf den Echtbetrieb vor.

Zum Abschluss diskutierte das Projektteam die Erfahrungen und legte sie in einem Wissensspeicher ab, der über das Intranet des Auftraggebers zugänglich ist. Die Dokumentation des Projektes führt den lückenlosen Nachweis für ein ordnungsgemäßes Vorgehen. In einer weiteren Abnahme durch Wirtschaftsprüfer wurde die Revisionsfähigkeit festgestellt.

Als Erfolgsfaktoren für Qualitätsmanagement sind folgende Punkte festzuhalten:

- Einbeziehen aller betroffenen Mitarbeiter und der Geschäftsleitung
- Offene Kommunikation innerhalb des Projektteams und mit dem Auftraggeber
- Anwendung von Qualitätsmethoden, wie Definition von Abnahmekriterien, Reviews und Tests
- Training der Mitarbeiter, um die reibungslose Anwendung im Echtbetrieb sicherzustellen
- Fortlaufende Dokumentation während der Projektlaufzeit. **E&M**



QualityExperts  
Managementberatung

Überblick behalten.  
Freiräume schaffen.  
Stärken einsetzen.



Anspruchsvolle Projekte? Mit unserer Beratung behalten Sie den Überblick.

Kurzfristige Vakanzen? Unsere Experten schaffen Ihnen Freiräume.

Neue Herausforderungen? Unsere Trainings zeigen Ihren Mitarbeitern, ihre Stärken gezielt einzusetzen.

Maßgeschneiderte Lösungen rund ums Thema Qualität.

[www.qualityexperts.de](http://www.qualityexperts.de)

\*Markus Reiche, Geschäftsführer, QualityExperts Managementberatung, Nürnberg