

Qualitätsmanagement für Individual- Softwareentwicklung mit ISOs!!!

Torsten Fink
(akquinet tech@spree)

torsten.fink@spree.de

4. November 2025,
HTW Berlin

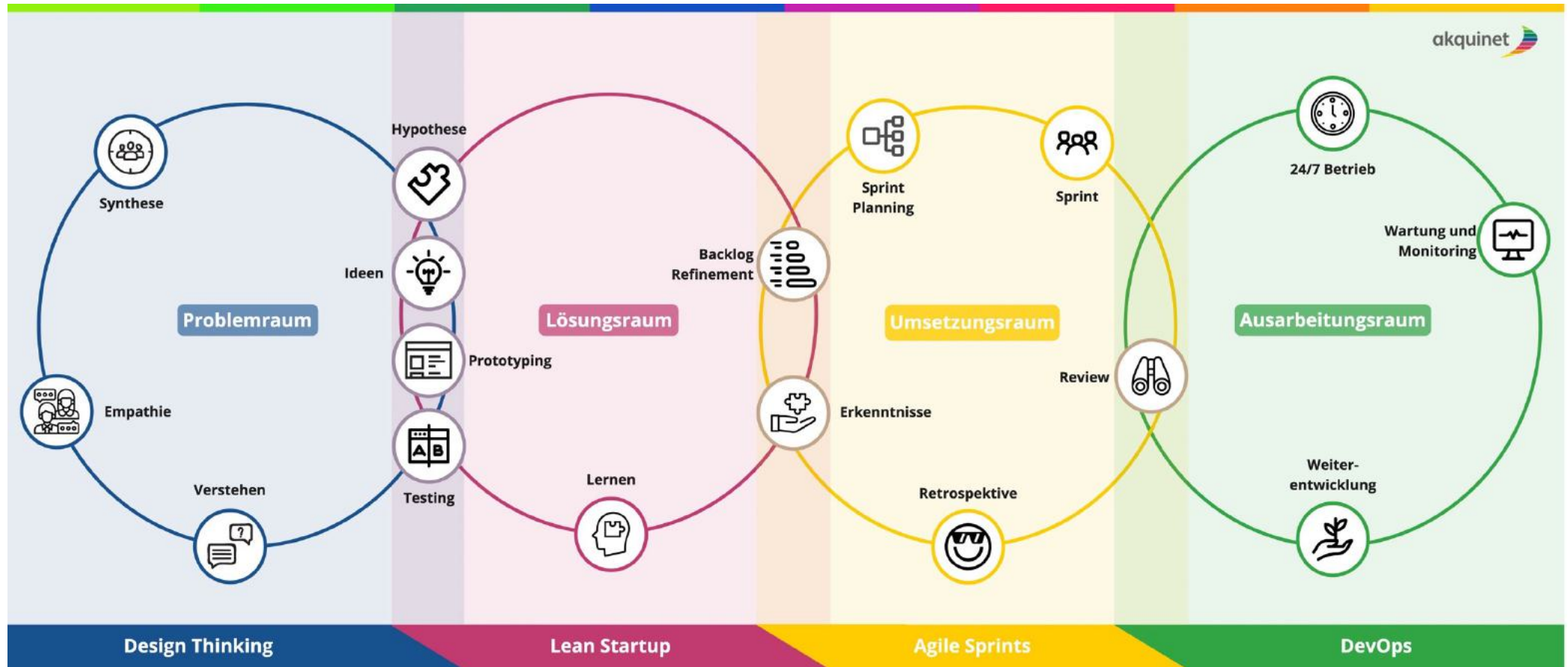


Über unsere Firma die AKQUINET tech@spree

- ▶ Seit 1995 als Implementierungspartner für Individualsoftware im Markt
- ▶ Fokus auf
 - Agile Entwicklung und standardisierte Prozesse für kritische Infrastruktur
 - im Gesundheitswesen und öffentlichen Versorgungssektor
- ▶ Aktuell etwa 90 Mitarbeiter*innen in
 - Berlin
 - Bremen
 - Rostock



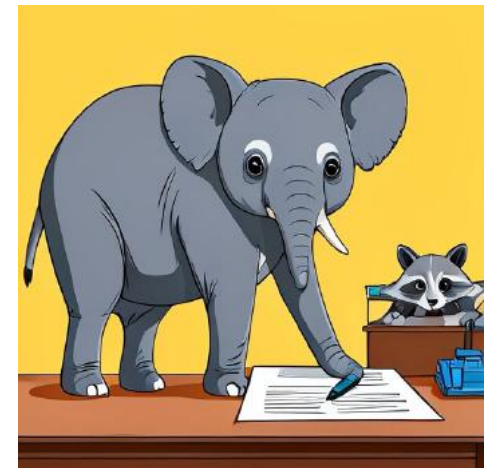
Was wir so machen: Entwicklung von Individual-SW



In den Zeiten agiler,
selbstorganisierter Teams:



Warum Managementsysteme
nach ISO-Normen?



Motivation

- ▶ Marktdruck
 - Bestandskunden aus dem Maschinenbau
 - Ausschreibungen (eher 27001, teilweise 9'er+27'er)
- ▶ Konsolidierung aufgrund von Wachstum
- ▶ Strategischer Schwerpunkt:
 - Qualitätsanbieter
 - Gesundheitsbereich als stark reguliertes Umfeld
(im Bereich der Telematikinfrastruktur auch mit sehr hohen Sicherheitsanforderungen)

Mehr Qualität mit der ISO 9001

Vor den ISOs ...

- ▶ ... war Qualität natürlich auch ein Thema, konkret in den Projekten
 - Vorlagen für Projektmanagement, a.k.a. Projekthandbuch
 - Qualitätssicherung (QS) in den Projekten (TDD, automatisierte Tests, statische Codeprüfung,)
- ▶ Aber auch außerhalb der Projekte in der Firma
 - Geplanter, individueller, kontinuierlicher Kompetenzaufbau
 - Externe Überwachung/Controlling der Projekte
 - Schaffen einer sicheren Arbeitsumgebung
- ▶ Damit perfekte Grundlagen für QMS und ISMS



Unser Handbuch für Softwareprojekte

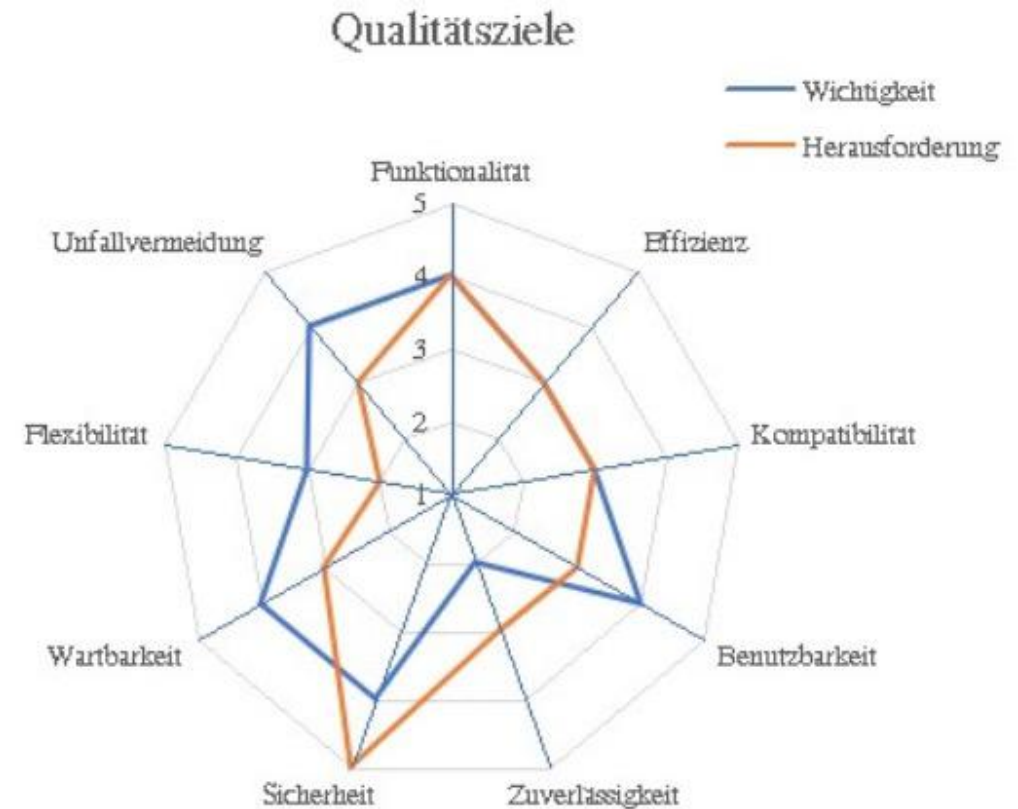
- ▶ Selbst entwickelte (Kopier-)Vorlage mit Regelungen zur Planung und Durchführung von SW-Projekten
- ▶ Leitfaden für Projektleitung
- ▶ feste Strukturen und Ablageorte für zentrale und lückenlose Dokumentation
- ▶ Erleichtert internen Wissenstransfer und Einarbeitung neuer Kolleg*innen in Projekte
- ▶ Confluence als Dokumentationstool

▼ Vorhabenhandbuch-Vorlage (copyme)

- › copyme – A – Uebergreifende Anforderungen
- ▼ copyme – U – Umfeld
 - copyme – U01 – Umfeldanalyse
 - copyme – U02 – Stakeholderanalyse
 - copyme – U03 – Risikoanalyse
- › copyme – O – Orga
- › copyme – D – Uebergreifende Durchfuehrung
- ▼ copyme – Projekte
 - › copyme – Initialprojekt
- ▼ copyme – W – Wartung
 - copyme – W01 – Betriebshandbuch
 - › copyme – W02 – Service Management
 - copyme – W03 – Wartungsprotokolle

Vorhabenhandbuch – Beispiel Qualitätsspinne

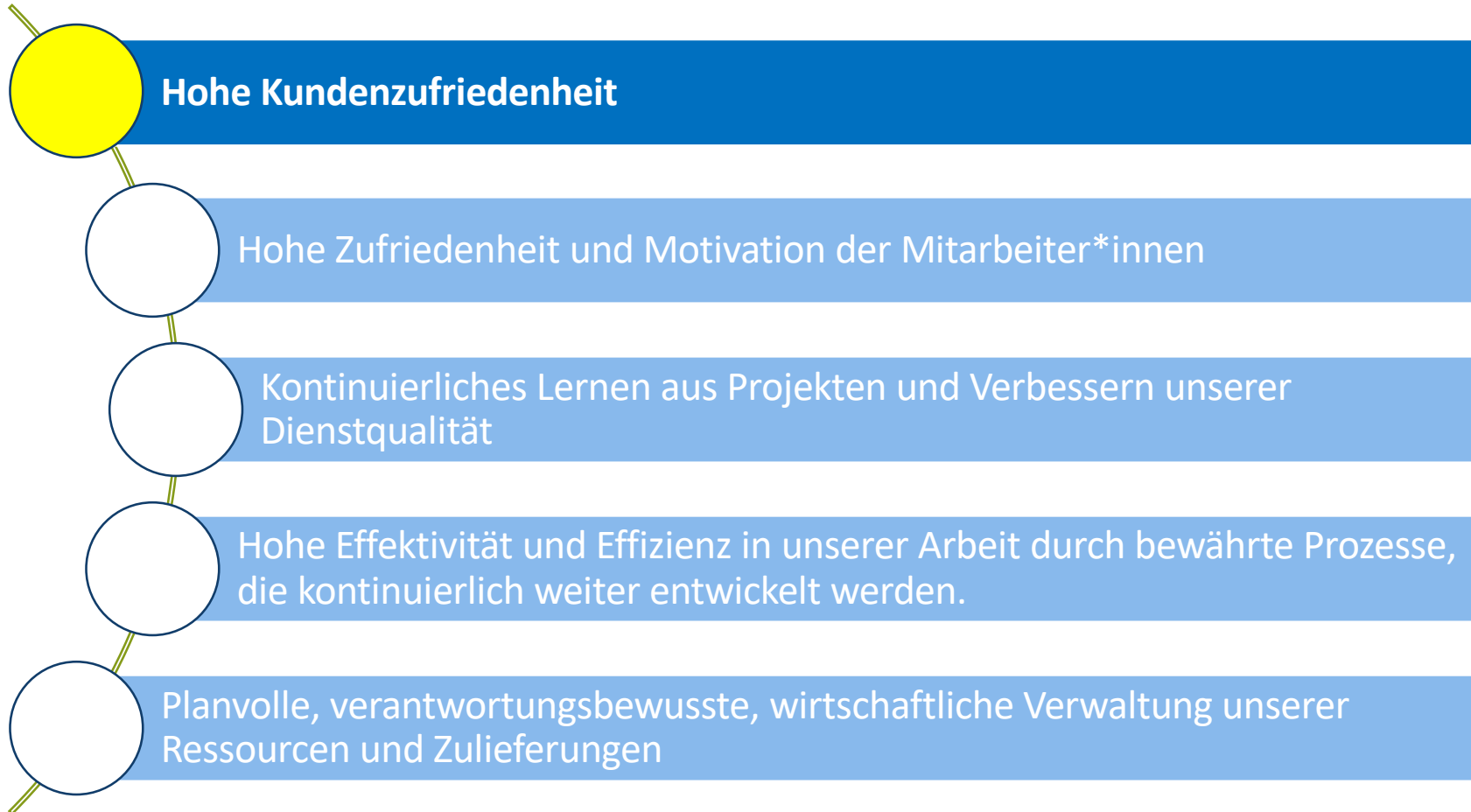
- ▶ Bestandteil der Anforderungsanalyse in der Projektinitialisierung
- ▶ Betrachtung von 9 Qualitätsmerkmalen basierend auf der ISO 25010
=> da haben sich die ISOs schon eingeschlichen :-)
- ▶ Grundlage für die SW-Architektur, Tests & Validierungsaktivitäten
- ▶ Sicherstellung von hoher Qualität durch Erfüllung der Kundenanforderungen



ISO 9001:

Wie messe ich Qualität?
... z.B. über Zufriedenheiten

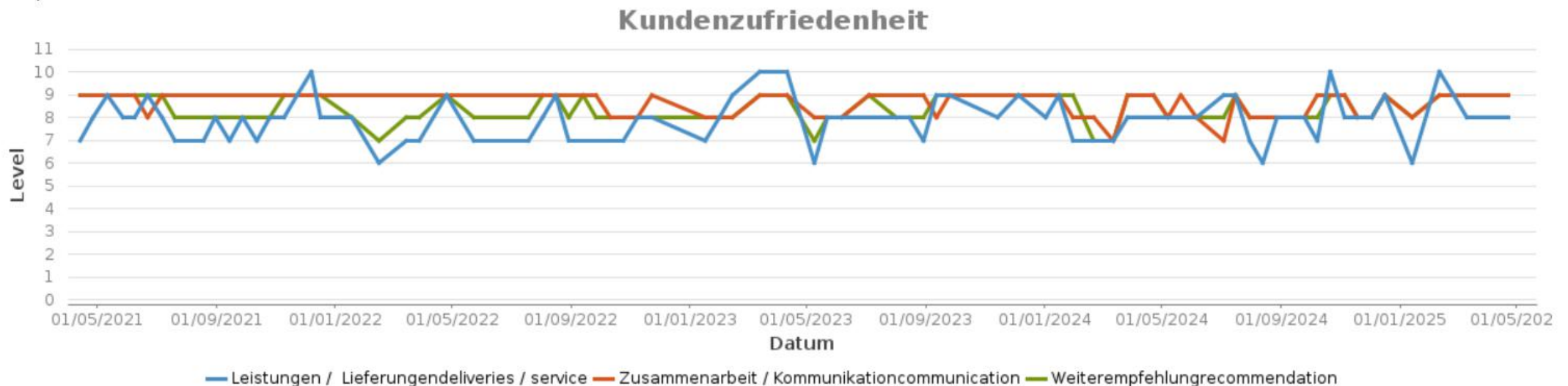
Unsere Qualitätsziele



Beispiel: Kundenzufriedenheit im Projekt

- ▶ Kontinuierliche Erhebung im Regel-Kundenmeeting
- ▶ Frühes Erkennen von Problemen & Unzufriedenheit und Einleiten von Gegenmaßnahmen

Kundenzufriedenheit:
→ auf einer Skala von 0-10



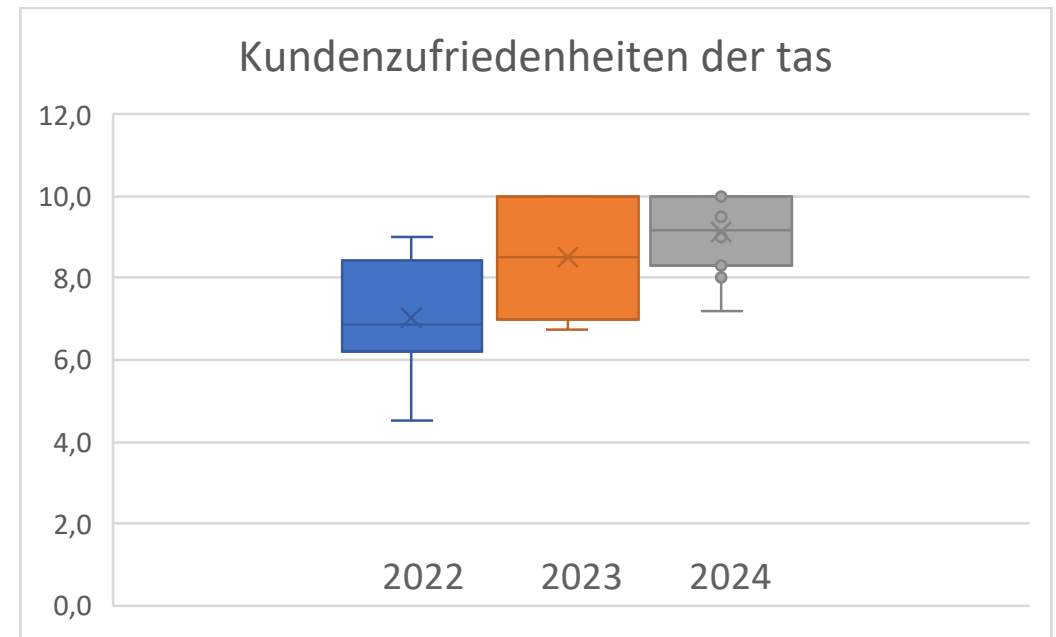
Beispiel: Kundenzufriedenheit aus Firmensicht

► Ziel:

- Gesamtüberblick über die Leistung der Firma
- Identifikation potenzieller Probleme
- Referenzwert für die einzelnen Teams

► Ansatz:

- Es wird nur der Empfehlungswert benutzt.
=>
ähnlich zu dem Net Promoter Score (NPS)
- Mediane und Quartile statt
Durchschnittswerte, um Einfluss von
Ausreißern zu reduzieren



ISO 27001:

Sicherheit im ganzen Unternehmen

Als Beispiel: Die 93 Controls der ISO 27002



Was waren die größten
Learnings/Erfahrungswerte?

Gefahr der Papiertiger

- ▶ Integration in reale Prozesse
statt Aufschreiben virtueller Prozesse,
d.h. Verzahnung mit den
Organisationseinheiten (Administration,
Assistenz, Projekt)
- ▶ Mitnehmen der Kolleg*innen,
sonst machen sie eigene Prozesse
- ▶ Angemessene Schulungen
(Online-Quiz vs. Echte Interaktion)



Hat es sich gelohnt?



In Summe: Ja, es hat sich gelohnt

- ▶ Strukturen und Prozesse helfen im echten Leben
 - QSM: solide Basis für das gesamte Unternehmen mit kontinuierlicher Verbesserung
 - ISMS:
 - Blick auf die gesamte Firma über Risikoansatz
 - ISO 27002 Controls als umfängliche Checkliste
- ▶ Zertifizierungen helfen
 - Bei Ausschreibungen
 - Bei der Zusammenarbeit mit ebenfalls zertifizierten Kunden
- ▶ Kulturwechsel und unser QSM/ISMS-Team sorgen für entspanntere, erfolgreiche Projekte in reguliertem Umfeld.

