

# Qualitätsmanagement für Individual- Softwareentwicklung mit ISOs!!!

Torsten Fink  
(akquinet tech@spree)

[torsten.fink@spree.de](mailto:torsten.fink@spree.de)  
4. November 2025,  
HTW Berlin

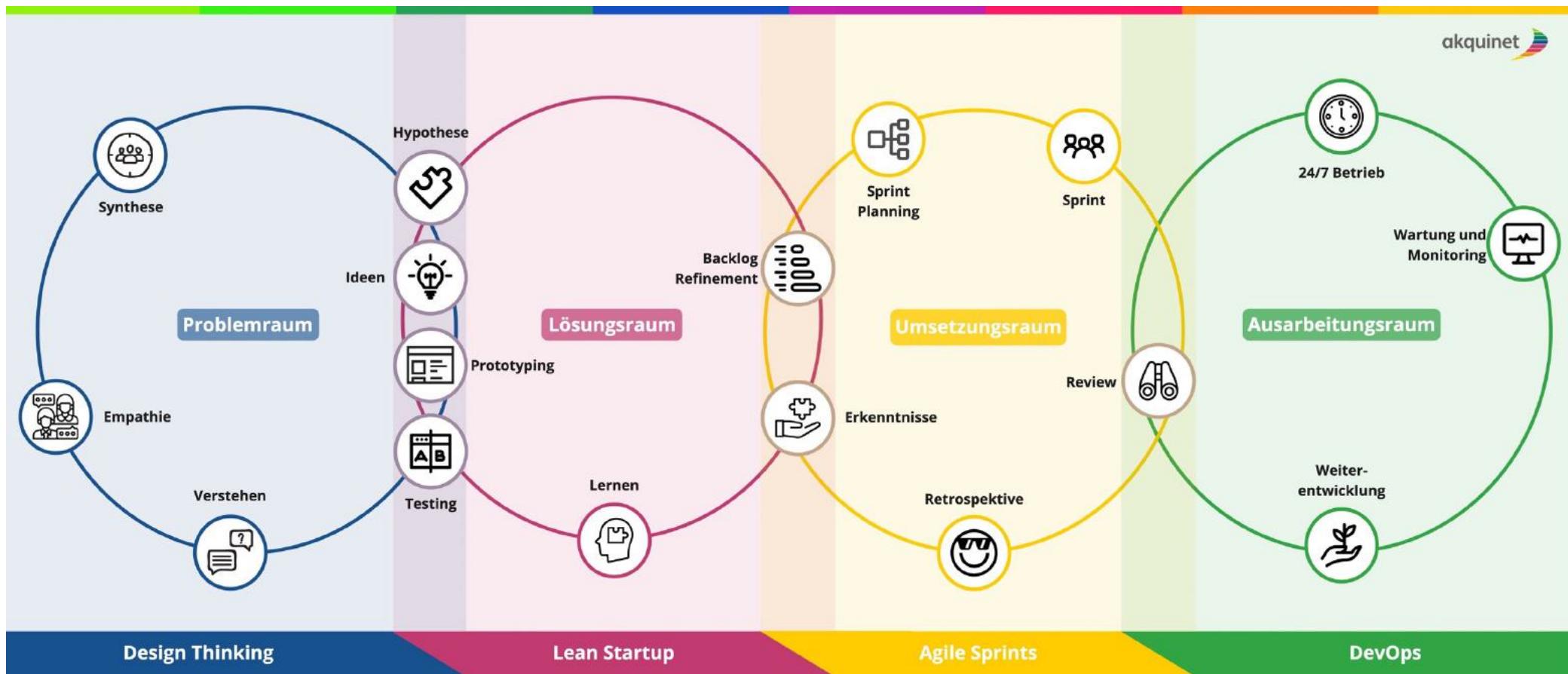


# Über unsere Firma die AKQUINET tech@spree

- ▶ 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

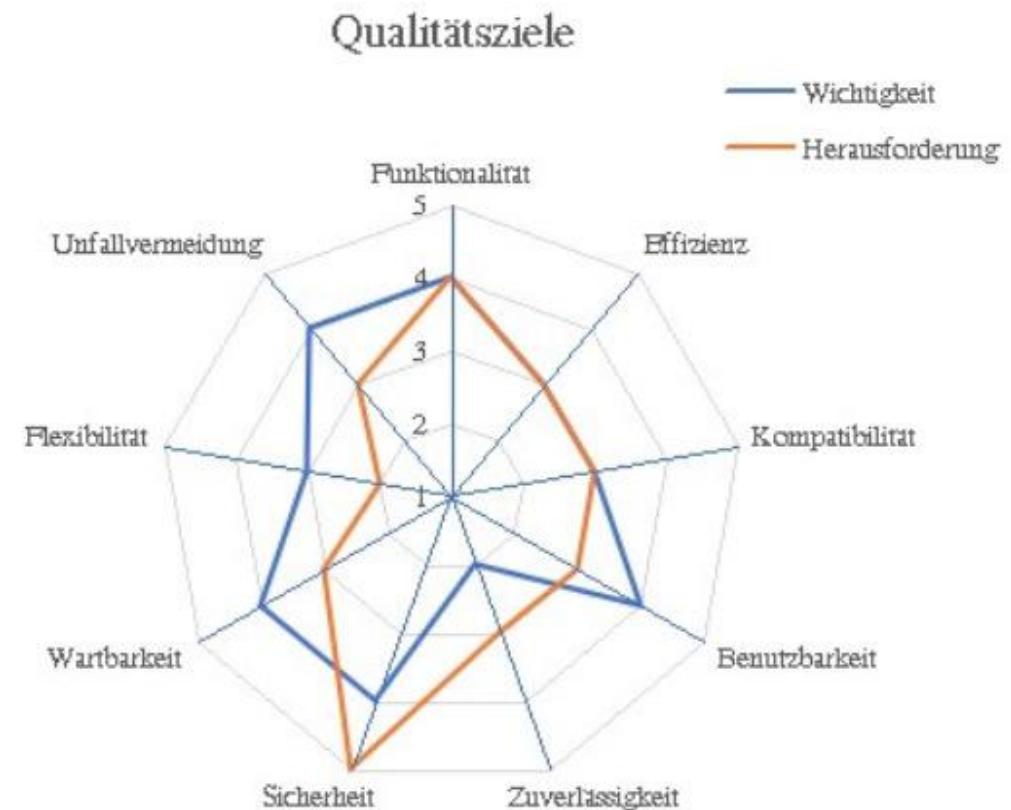
- ▶ Selbst entwickelte (Kopier-)Vorlage mit Regelungen zur Planung und Durchführung von SW-Projekten
- ▶ Leitfaden für Projektleitung
- ▶ feste Strukturen und Ablageorte für zentrale und lückenlose Dokumentation
- ▶ Erleichtert internen Wissenstransfer und Einarbeitung neuer Kolleg\*innen in Projekte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

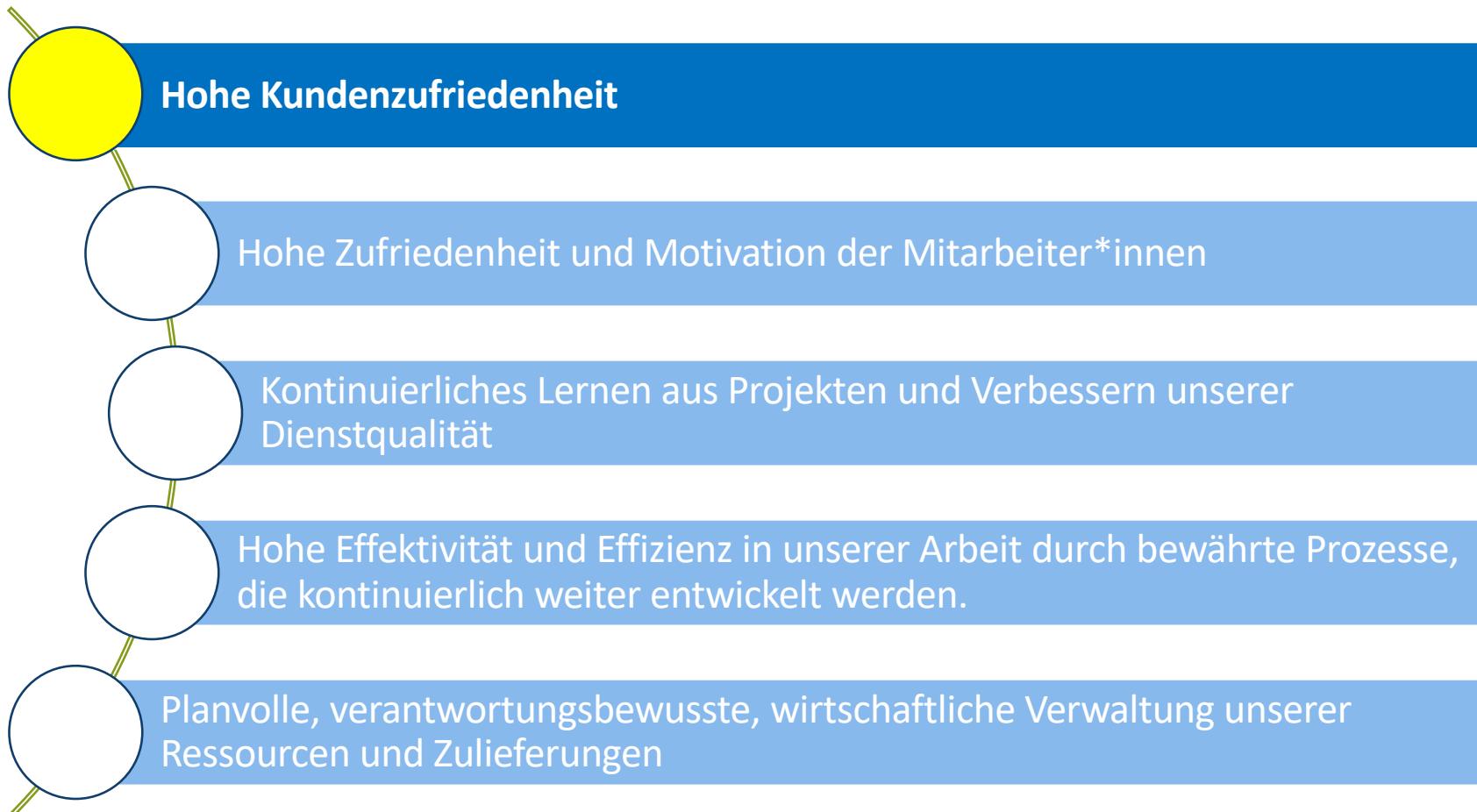
- ▶ Bestandteil der Anforderungsanalyse in der Projektinitialisierung
- ▶ Betrachtung von 9 Qualitätsmerkmalen basierend auf der ISO 25010  
=> da haben sich die ISOs schon eingeschlichen :-)
- ▶ Grundlage für die SW-Architektur, Tests & Validierungsaktivitäten
- ▶ Sicherstellung von hoher Qualität durch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



# ISO 9001:

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

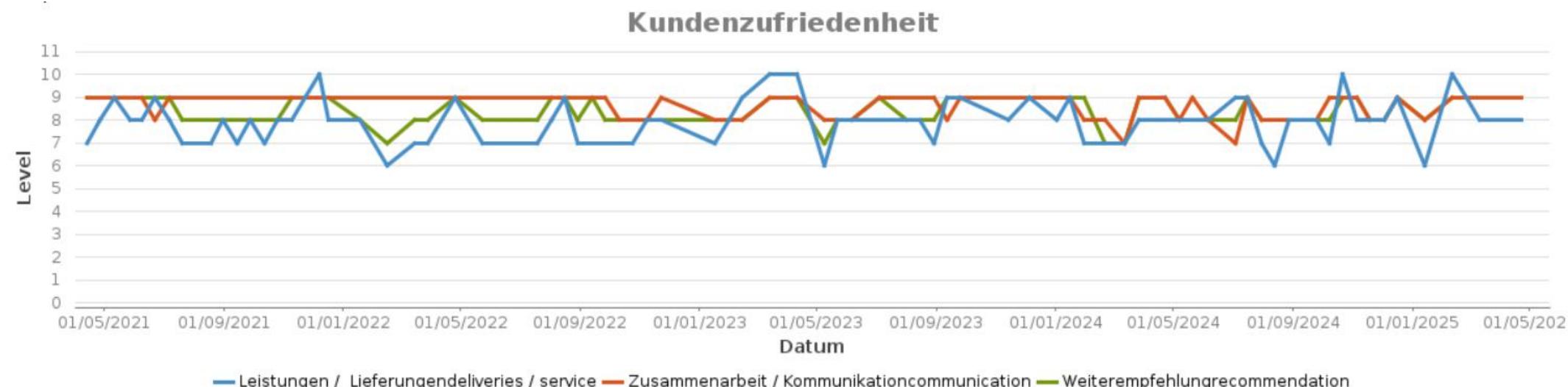
# Unsere Qualitätsziele



## 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



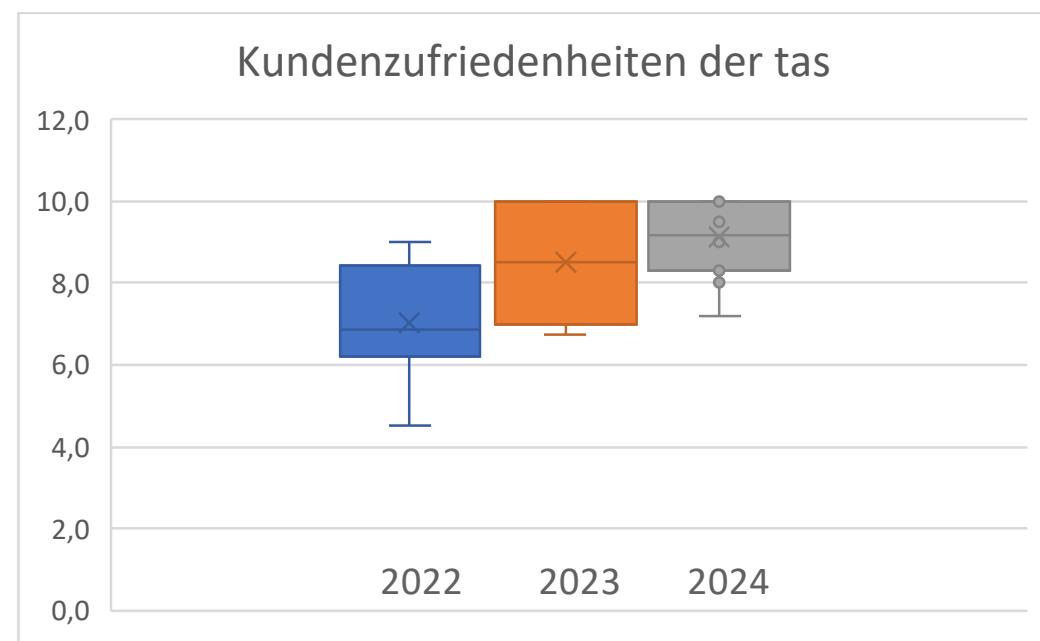
## Beispiel: Kundenzufriedenheit aus Firmensicht

### ► 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

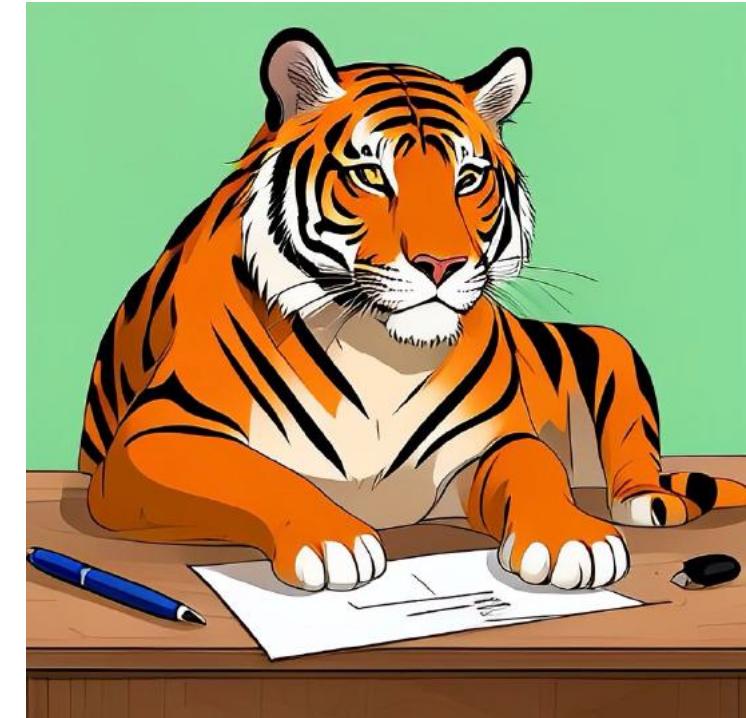
## Als Beispiel: Die 93 Controls der ISO 27002



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.

