

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Teil A</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	<b>Grundbegriffe zum Qualitäts- und Testmanagement</b>	<b>8</b>
1.1	Zum Qualitätsbegriff	8
1.2	Produkt-, Service- und Prozessqualität	11
1.3	Qualität und Strategien	14
1.4	QS-Organisation	16
1.5	Normen, Standards und Best Practices	17
1.6	Qualitätskennzahlen	19
<b>2</b>	<b>Qualitätsmanagement aufbauen und betreiben</b>	<b>27</b>
2.1	Qualitätsmanagementsysteme	27
2.2	Qualität von Software, IT-Services und IT-Sicherheit managen	34
2.3	Qualitätsmanagement nach EFQM	41
2.4	Instrumente und Methoden zur QMS-Umsetzung	44
2.5	Werkzeuge für die Qualitätssicherung	50
<b>3</b>	<b>Qualitätskonzepte für IT-Systementwicklung, -beschaffung und -betrieb</b>	<b>58</b>
3.1	Qualität sicherstellen und beurteilen	58
3.2	Qualität verbessern	67
3.3	Qualitätsvorgaben erarbeiten, umsetzen und überprüfen	70
3.4	Qualitätsprobleme lösen	76
<b>Teil B</b>	<b>Qualitätsmanagementsystem umsetzen</b>	<b>83</b>
<b>4</b>	<b>Qualitätsmanagement für die Systementwicklung definieren und einführen</b>	<b>84</b>
4.1	QS-Organisation	84
4.2	Systementwicklung und Qualitätsmanagement	85
4.3	Systementwicklung und Testprozesse	93
4.4	Verbesserung von Testprozessen	95
<b>5</b>	<b>Qualitätsmanagement für die Systembeschaffung definieren und einführen</b>	<b>103</b>
5.1	Systembeschaffung und Qualitätsmanagement	103
5.2	Anforderungen und Anforderungsqualität	111
<b>6</b>	<b>Qualitätsmanagement für den Systembetrieb definieren und einführen</b>	<b>115</b>
6.1	Proaktive und reaktive Ansätze	115
6.2	Standards und Verträge	120
6.3	Bedrohungsformen und Überwachungsmaßnahmen	121
6.4	Störung des Systembetriebs	125
6.5	Störungseingrenzung	127

<b>Teil C</b>	<b>QS-Massnahmen umsetzen</b>	<b>131</b>
<b>7</b>	<b>QS-Massnahmen für die Applikationsentwicklung festlegen und einführen</b>	<b>132</b>
7.1	Testdokumentation nach ISO 29119-3	132
7.2	Testdesign und Testablauf nach ISO 29119-3	137
7.3	Qualitätsmetriken festlegen	141
7.4	Organisationsformen beim Testen	141
7.5	Testrollen	142
7.6	Testwerkzeuge	143
<b>8</b>	<b>QS-Massnahmen für IT-Systembeschaffung festlegen und einführen</b>	<b>148</b>
8.1	Beschaffungsprozess	148
8.2	Lieferanten anfragen	148
8.3	Lieferanten beurteilen und auswählen	149
8.4	Bestellung planen und abwickeln	151
8.5	Beschaffungsobjekte prüfen	151
<b>9</b>	<b>QS-Massnahmen für IT-Systembetrieb festlegen und einführen</b>	<b>160</b>
9.1	Servicevereinbarungen	160
9.2	Change Management	162
9.3	Dynamische Tests	164
<b>Teil D</b>	<b>Testkonzept umsetzen</b>	<b>179</b>
<b>10</b>	<b>Testpläne, Testfälle und Testprozesse definieren und einführen</b>	<b>180</b>
10.1	Testplanung	180
10.2	Testfälle entwerfen	185
10.3	Testdurchführung vorbereiten	187
10.4	Testprozess implementieren und kontrollieren	192
<b>11</b>	<b>Testaktivitäten und Testressourcen definieren und festlegen</b>	<b>195</b>
11.1	Testaufgaben definieren	195
11.2	Testaufwand schätzen	195
11.3	Testressourcen bereitstellen und überprüfen	207
11.4	Konfigurationsmanagement betreiben	207
<b>12</b>	<b>Tests durchführen und auswerten</b>	<b>211</b>
12.1	Testdurchführung starten	211
12.2	Testdurchführung dokumentieren	212
12.3	Abweichungen managen	217
12.4	Tests auswerten	219
<b>Teil E</b>	<b>Anhang</b>	<b>231</b>
	<b>Lösungen zu den Aufgaben</b>	<b>232</b>
	<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>237</b>
	<b>Nützliche Links</b>	<b>238</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>239</b>