TickIT*plus* - Hur du förbättrar dina processer och certifierar kvalitetsmognaden

Från 'Conformance to Performance'

Behovet av förändring

Den nya TickITplus-ordningen lanserades under 2011. TickITplus är efterföljaren till TickIT, som infördes i början av 1990-talet för att främja en ökad fokusering på kvalitet inom IT-branschen. Den nya ordningen har utvecklats av medlemmar i TickIT Industry Committee (JTISC). Kommittén, bestående av representanter från ett tvärsnitt av IT-branschen och andra IT-intressegrupper, ligger under British Standard Institute, BSI, som har huvudansvaret för standardisering, internationell harmonisering, certifiering, ackreditering för IT-branschen. Den bildade 2006 ett projekt för att ta fram efterföljaren till TickIT. Sverige har varit representerade i kommittén i snart 20 år genom Folke Nilsson, som också har varit aktiv i framtagningen av TickITplus som ordförande i en av arbetsgrupperna.

Den tidigare TickIT-ordningen innehöll en omfattande vägledning om hur man skulle tillämpa kraven i ISO 9001 för IT- och programvaruutveckling speciellt, samtidigt som den var en formell ram för utbildning, kvalificering och registrering av tredjepart IT revisorer. TickIT har drivit på förbättringarna inom IT-sektorn och många IT- och programvaruleverantörer har valt att vara certifierade enligt ISO 9001 genom TickIT. Detta har givit dem möjlighet att visa TickIT-ackrediteringen som en del av deras ISO 9001-certifiering, som en möjlighet att offentligt deklarera sitt engagemang för programvarukvalitet.

Medan TickIT-ordningen visserligen har varit framgångsrik, så har utvecklingen gått vidare. IT-branschen har förändrats dramatiskt under de senaste två decennierna, t.ex. har Internet fått ett enormt genomslag i många branscher och aspekter av vårt dagliga liv. IT-marknaden har också utvecklats genom att många kunder väljer att outsourca sina IT-tjänster för att med ett tydligare gränssnitt få större inflytande och öka värdet av sina IT-investeringar. IT-standarder har utvecklats för att återspegla dessa förändringar. Hanteringen av programvarukvalitet är fortfarande viktig, men fortsatt tillväxt i kapacitet och komplexitet i datorsystemen - från den minsta mikrodatorn till den största superdatorn - innebär att många fler IT-metoder måste hanteras effektivt för att tillhandahålla effektiva och tillförlitliga tjänster. Här har det föränderliga IT-landskapet stimulerat publiceringen av en rad IT-standarder såsom ISO 20000 för IT tjänster (Baserat på ITIL) och ISO 27001 för informationssäkerhet. Även om det finns betydande skillnader mellan dessa olika standarder, så finns det också många gemensamma drag och ett viktigt syfte med TickITplus-ordningen är att ge en integrerad ram för att förena de olika IT-standarderna och samtidigt effektivisera revision och certifiering mot dessa standarder.

Uppfattningar om den roll och värde en certifiering har, har också förändrats under de senaste tjugo åren. Numera är certifiering enligt ISO 9001 vanligtvis uppfattad som en minimistandard och en hygienfaktor för en IT-leverantör. Kunderna söker nu ytterligare garantier från sina leverantörer för att deras behov ska kunna uppfyllas, samtidigt som leverantörerna letar efter möjligheter att differentiera sina tjänster och möjligheter. Uppmärksamheten har därför flyttats mer mot effektiv processhantering och i synnerhet en objektiv deklaration av processernas

förmåga och mognad. TickITplus-ordningen hanterar de förändrade behoven på IT-certifiering genom att tillhandahålla verktyg, tekniker och metoder för att göra förmågan bedömd inom en gemensam ISO-certifieringsram, vilket leder till ett formellt erkännande av en organisations processers förmåga och mognad. Detta kommer förhoppningsvis att uppmuntra IT-leverantörerna att försöka få ut bästa möjliga värde och prestanda från sina ledningssystem och processer.

Naturligtvis har ISO 9001 alltid uppmuntrat definition, genomförande och förbättring av företagets kärnprocesser, men förutom att TickITplus-ordningen bygger på ISO 9001-grunden – så ger den ytterligare formalism och stringens i den formella bedömningen av både effektiviteten och mognaden av en organisations processer. Som en TickITplus-certifierad organisation innebär detta att betoning ändras från bedömning av efterlevnaden mot mer mätning, processtyrning och formella förbättringar. I huvudsak flyttar företaget från "Conformance" till "Performance". Ser man ISO 9001 som slutet på vägen så börjar man en ny resa med TickITplus.

De organisationer som arbetar med TickITplus-ordningen bedöms och betygsätts på en skala som består av fem nivåer. De fem mognadsnivåerna är förenliga med de krav som anges i ISO 15504 (Software Process Improvement and Capability Determination) kallad SPICE, som ger ett övergripande ramverk för bedömning av processerna. I stigande ordning klassificeras nivåerna Foundation, Brons, Silver, Guld och Platina. Foundation, den lägsta nivån, uppnås genom att man uppfyller best practise och genom konventionell revision, medan brons- till platina-nivån erhålls genom utvärdering av processkapacitet och demonstration av systematiska förbättringar. Foundationnivån ger en enkel möjlighet för befintliga TickIT-certifierade IT-organisationer att gå över till TickITplussystemet. Högre nivåer av mognad uppmuntrar organisationen att arbeta mot en förbättring av kapaciteten och få ett formellt erkännande av sitt engagemang för kvalitet och prestanda. De fem nivåerna illustreras i diagrammet nedan:

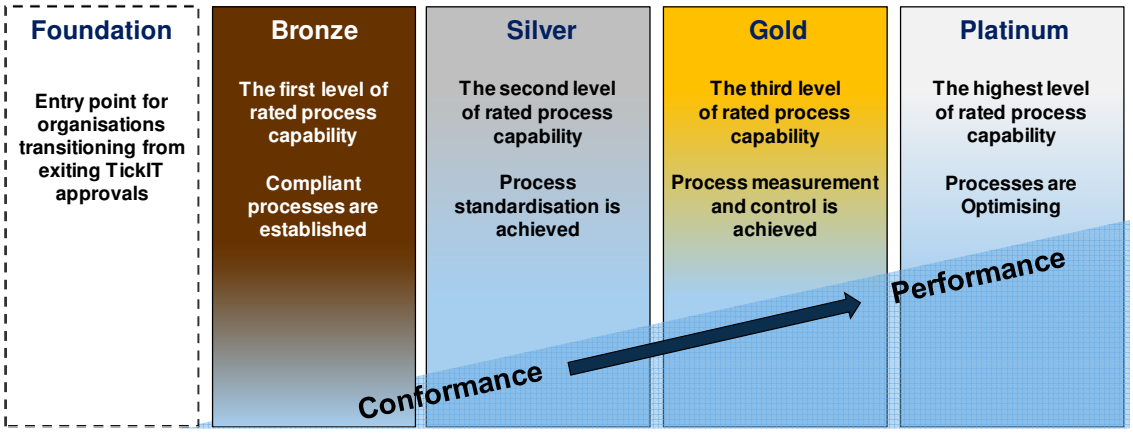

Figure 1. TickIT*plus* mognadsnivåer

TickITplus bygger på best praxis

Hjärtat i TickITplus-ordningen är en processmodell som kallas Base Process Library eller BPL. Denna BPL består av en serie processdefinitioner, 40 stycken, som är avsedda att förena kraven från de vanligaste certifieringsstandarderna i en enda struktur. Base Process Library, har utvecklats från strukturerna inom ISO 12207 (Software Lifecycle processes) och ISO 15288 (Life Cycle Management - System Life Cycle Processes) och är starkt påverkad av ISO 15504 (Software Process Improvement Capability Determination). Denna struktur har dock i stor utsträckning ytterligare modellerats för att tillgodose kraven från nuvarande certifierings-standarder.
Ett viktigt inslag i BPL är det sätt som varje process klassificeras. Processerna mappas till en av fyra klasser beroende på deras koppling till de ingående standarderna. De fyra klasserna är enligt följande:

- **Typ A** omfattar alla de processer som krävs för att uppfylla de grundläggande kraven i ISO 9001. Detta skulle t.ex. innefatta Ledningsramverket, HR-resurser, förbättring etc. - inte nödvändigtvis IT-relaterade, men grunden till effektiva ledningssystem,
- **Typ B** omfattar alla de processer som krävs för att hantera verksamhetens ”Scope” - och som sådan skall de också uppfylla kraven från ytterligare kravstandarder som omfattas av certifiering, Detta inkluderar de processer som berörs av de ”Scope”-relaterade ISO 9001 kraven,
- **Typ C** är de stödjande processer som inte direkt definieras i ”Scope”, men som ändå är viktiga för att få verksamheten att uppnå sina mål - Dessa skulle omfatta till exempel, processer som stöder ett IT-nätverk men som inte nödvändigtvis är en del av omfattning ”Scope”, men som ändå bör hanteras på ett formellt sätt.
- **Typ M** är den sista kategorin och inrymmer de två processer som beskriver mätnings- och kvantitativa tekniker som måste tillämpas på de högre graderna (Guld och Platina) för TickITplus-bedömning.

En organisation som skall bedömas enligt TickITplus-ordningen skall som ett minimum, visa att alla typ "A"-processer är uppfyllda, eftersom dessa är obligatoriska. Dessutom måste de typ B-processer som är tillämpliga, beroende på omfattningen av organisationens verksamhet ”Scope”, också uppfyllas . I praktiken ändrar det mycket lite från det sätt som certifiering utförs i idag. Dock ger BPL och de stödjande fördefinierade ”Scope”-profilerna som ingår i ordningen, en möjlighet till mycket större konsistens i tillämpningen av de olika standarderna för IT-sektorn. Kategorin "M"-processer tillämpas endast på de högsta mognadsnivåerna, där en organisation med hjälp av statistiska metoder skall demonstrera hur man uppnår optimerade processer.

Att arbeta i partnerskap

Den ursprungliga TickIT-ordningen var avsedd att skapa medvetenhet om kvalitet i IT-sektorn genom att fungera som en vägledning för användare och kunder i tillämpningen av ISO 9001 för IT- och mjukvara, samt höja standarden för professionella revisorer verksamma inom IT-sektorn. Viktigt här var kraven på att en tredjepartsrevisor skulle genomgå en specifik IT-revisionsutbildning, TickIT-kursen och avlägga en formell examen och granskning för att påvisa sin förmåga att granska i IT-sektorn. Men de flesta som gått TickIT-kursen, har varit användare snarare än professionella revisorer. Detta behov har motiverats av ett antal faktorer. Främst har deltagarna använt TickIT kursen för att få en bild av hur man kan tillämpa kraven i ISO 9001 för sin egna IT-organisation. IT-leverantörer har ofta använt TickIT-kursen för att utbilda sina

interna revisorer eller kompetensutveckla sin egen kvalitetssäkringsfunktion. Det är också ett krav på alla certifierade organisationer att de skall tillhandahålla "guider" för att stödja de externa revisorerna under en formell tredjepartsrevision. Guiderna underlättar revisionen - samarbetar med certifieringsorganet för att utveckla revisionsplaner samt göra andra förberedelser före revisionerna. Guider skall normalt också stödja revisorn under revisionen med att säkerställa att lämpliga bevis tillhandahålls. Uppenbarligen är de mest tillfredsställande och produktiva revisionerna de där relationer upprättas som bygger på att både tredjepartsrevisor och guiden har en gemensam grund och förståelse med avseende på revision och kraven i ISO 9001. Denna TickIT-ordning och dess tillhörande TickIT-utbildning har bidragit till att ge denna gemensamma grund, om än informellt, i nästan 20 år.

Den nya TickITplus-ordningen bygger på detta och har utvecklat och formaliserat roll och deltagande av både revisor och användare eller utövare i bedömningsprocessen (dessa kallas i TickITplus för "Practitioners"). Så i stället för att ge en exklusiv revisorsutbildning omfattar TickITplus utbildning och kvalifikationskrav som syftar till att både revisorn och användaren skall ha en gemensam grund . Detta tillvägagångssätt bygger på de praktiska erfarenheterna från den befintliga TickIT-ordningen.

TickITplus-ordningen pekar också på den viktiga roll som användaren har inom revisions- och certifieringsprocessen. Här till exempel, kräver TickItplus att organisationens processer skall vara formellt mappade till definitionerna i Base Process Library. Detta skall vara gjort före en formell revision, så det är därför lämpligt att detta utförs av kvalificerad personal. Återigen speglar detta synsätt praxis som vanligtvis utförs informellt av de certifierade organisationerna, där de flesta företagsledningssystem inkluderar någon form av krossreferens från processer mot aktuella standarder för att kontrollera att alla certifieringskraven möts.

En viktig förbättring i TickITplus ordningen är att rollen som användare sträcker sig bortom förberedelser och stöd till tredjepartrevisorn och att ett aktivt deltagande i revisionen blir korrekt. Detta utvecklar och formaliserar revisionen – guide-relation, men med skyldigheter hos användaren att arbeta på lämpligt sätt under ledning av Lead Auditor. På Foundationnivån är förhållandet liknande den befintliga revisorn – guide-relation. Men vid högre mognadsgrad förväntas användaren inta en mer aktiv roll i en bedömning och blir på så sätt en effektivt medlem i revisionsteamet. Naturligtvis kommer revisionsledaren att behålla allt övergripande och det slutgiltiga ansvaret för granskningsresultaten och all nivågradering.

Nästa steg

TickITplus-ordningen lanserades i januari 2011. Men ordningen kommer att införas i tre faser. Den första fasen kommer att begränsas till genomförandet av Foundationrevision och certifiering mot denna. Det primära syftet med denna etapp kommer att vara att certifieringsorganen skall uppnå ackreditering enligt ordningen. Ackrediteringsorganen har ett nära samarbete med TickIT Industry Committee för att genomföra lanseringen och ett antal brittiska certifieringsorgan är i dag ackrediterade enligt TickITplus-ordningen av United Kingdom Accreditation Services, UKAS. De första grupperna av revisorer och användare har också fått utbildning och blivit registrerade enligt ordningen.

IT-leverantörer har uppmuntrats att ansluta sig till ordningen som "early adopters". Early adopters har fått möjlighet att arbeta med sina certifieringsorgan och UKAS för att påverka funktionerna i TickITplus och det finns också i dag ett antal organisationer som är certifierade

enligt TickITplus Foundation. Därefter är det tänkt att andra organisationer certifierade enligt gällande TickIT-systemet skall kunna gå över till TickITplus-certifieringar på Foundationnivån under en treårsperiod och samtidigt skall organisationer som inte har TickIT kunna bli certifierade också.
Den andra fasen av ordningen kommer att rullas ut under andra halvåret 2012. I den fasen kommer införandet av mognadsbedömningar på motsvarande brons- och silvernivån. Den tredje och sista fasen kommer att genomföras i början av 2013 och kommer att slutföra utbyggnaden av ordningen med införandet av mognadsbedömningar som leder till guld- och platinanivåerna. Systemet är öppet för alla IT organisationer att delta i första fasen.
Mer information finns att få från certifieringsorganen samt ITQs och TickITplus hemsida.