

Einführung eines zertifizierten Qualitätsmanagementsystems im IT-ServiceDesk des IT Centers der RWTH Aachen University

Martin Pieters¹, Ingo Hengstebeck², Sarah Grzemeski³

Abstract: Mit der wachsenden Zahl an Studierenden und Mitarbeitenden an der RWTH Aachen University, sowie der angebotenen Dienste des IT Centers, steigt die Herausforderung an den 1st-Level-Support, Anfragen effizient und zufriedenstellend zu bearbeiten. Es benötigt Breitenwissen und Struktur. Um sich den Herausforderungen zukünftig stellen zu können, hat das IT-ServiceDesk ein Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2015 eingeführt. Dokumentation, Wissensmanagement und Prozess-Auditierung unterstützen die Qualität der Serviceleistungen. Die Einführung ist ein nicht zu unterschätzender Aufwand, das Ergebnis aber eine Erleichterung und Unterstützung des Arbeitsalltags.

Keywords: Audit, Wissensmanagement, 1st-Level-Support, Dokumentation, QMS, DIN EN ISO 9001:2015, ServiceDesk, IT Service Management, RWTH Aachen University

1 Einleitung

Neue Aufgaben, ein stetig wachsendes Service-Portfolio, steigende Studierendenzahlen, komplexere Anfragen und fluktuierende Mitarbeitende sind die Herausforderungen, denen sich das IT-ServiceDesk stellen muss.

Als Single Point of Contact (SPoC) ist das IT-ServiceDesk für die Kommunikation zwischen dem IT Center und den Nutzenden der angebotenen IT-Dienste der RWTH Aachen verantwortlich.

Das Service-Portfolio des IT Centers erstreckt sich von Basisdiensten (Bereitstellung der IT-Infrastruktur, wie z.B. Netzanbindung, Telefon, E-Mail und Campus-Management) über das Angebot des High-Performance-Computing (HPC) bis zu Webhosting und anderweitigen serverbasierten Services. Insgesamt werden rund 50 verschiedene Services bzw. Teilservices angeboten [vgl. IT17].

Der Kundenstamm⁴ des IT Centers umfasst neben über 43.721 Studierenden und 7.952

¹ IT Center der RWTH Aachen University, IT-ServiceDesk, Seffenter Weg 23, 52074 Aachen, pieters@itc.rwth-aachen.de

² IT Center der RWTH Aachen University, IT-ServiceDesk, Seffenter Weg 23, 52074 Aachen, hengstebeck@itc.rwth-aachen.de

³ IT Center der RWTH Aachen University, IT-ServiceDesk, Seffenter Weg 23, 52074 Aachen, grzemeski@itc.rwth-aachen.de

Mitarbeitenden der RWTH Aachen (Stand: 2015 vgl. [RW17]) - Tendenz steigend, auch diverse Kooperationspartner, wie die TU9 und das Deutsche Historische Institut (DHI) in Paris.

Die Bearbeitung von Anfragen aus diesem Kundenstamm und die gleichzeitige Bereitstellung von dazu benötigtem Wissen ist zum einen die Aufgabe des IT-ServiceDesks, jedoch gleichzeitig auch seine Herausforderung. Das IT-ServiceDesk besteht aus 33 Mitarbeitenden, die sich aus 11 festangestellten Mitarbeitenden, 7 Auszubildenden (Kauffrau/-mann für Dialogmarketing) und 15 studentischen Hilfskräften zusammensetzt. Neben dem 1st-Level-Support für die oben genannten Dienste des IT Centers bietet das IT-ServiceDesk auch eigene Dienste an, wie z.B. die Gerätesprechstunde für die Unterstützung bei Softwareinstallationen und Konfiguration des Eduroam-Zugangs auf mobilen Endgeräten und den hochschulweiten Druckservice. Innerhalb des IT Centers übernimmt das IT-ServiceDesk die IT-Administration, also beispielsweise die Beschaffung, Installation und Instandsetzung für die Arbeitsplatzausstattung der Mitarbeitenden (rund 200 Arbeitsplätze) und der Auszubildenden zum Mathematisch-technischen-Software-Entwickler (Matse, rund 120 Geräte). Der Support wird über fünf Kanäle angeboten: E-Mail, Telefon, Chat Support, Ticket-Portal und persönlicher Kontakt vor Ort. Im Jahr 2015 wurden insgesamt 55.911 Kundenanfragen an das IT-ServiceDesk gestellt und bearbeitet.

In diesem Zusammenhang ergeben sich verschiedene Anforderungen an die Abteilung. So muss zum einen sichergestellt sein, dass ein übergreifendes Breitenwissen über die verschiedenen Dienste und den damit einhergehenden Support-Prozessen bei allen Mitarbeitenden vorhanden ist. Zum anderen müssen notwendige und weiterführende support-relevante Informationen aktuell und für jeden Mitarbeitenden schnell verfügbar sein. Es muss sichergestellt sein, dass definierte Support-Prozesse auch entsprechend funktionieren und umgesetzt werden – die Dokumentation muss der realen Arbeitsweise entsprechen.

Eine weitere Herausforderung stellt die Kundenkommunikation dar. Dabei ist es essentiell, schnell erfassen zu können, welche Informationen für die jeweilige Problemstellung relevant und wichtig sind. Es ist wichtig, die richtigen Fragen zu stellen und angemessene, adressatengerechte Erklärungen zu geben, um den Kunden effiziente und zufriedenstellende Problemlösungen zu bieten. Neben der Kommunikation mit den Kunden ist es auch wichtig, dass alle Anfragen im verwendeten ITSM-Tool korrekt erfasst werden.

Die Aufgabe des IT-ServiceDesk ist repräsentativ für das IT Center. Dies bedeutet, dass die geleistete Qualität im IT-ServiceDesk maßgeblich die Kundenwahrnehmung beeinflusst. Die Kunden nehmen die Leistung des IT-ServiceDesk als erstes wahr und bilden auf dieser Grundlage ihre Meinung über das gesamte IT Center.

⁴ Die Bezeichnung Kunde ist in diesem Kontext auch gleichzusetzen mit den Begriffen „Anwender“ und „Nutzende“

Um stets eine hohe Servicequalität gewährleisten zu können, hat sich die Abteilung IT-ServiceDesk - als erstes seiner Art an einer deutschen technischen Universität - entschlossen, sich einem Zertifizierungs- und damit jährlichen Auditierungsprozess zu stellen. Die im ITSM-Bereich oft verwendeten Normen DIN EN ISO 20000 und 20000-1 sind stark verwandt mit der DIN EN ISO 9001, betrachten aber neben dem Qualitätsmanagement auch ITSM-Prozesse. Das IT-ServiceDesk ist im IT Center Teil dieser Prozesse, diese werden Abteilungs-extern gesteuert und verantwortet. Vor diesem Hintergrund und dem Blick auf die Qualitätsverbesserung des Supports zertifizierte sich das IT-ServiceDesk im Jahr 2016 nach den DIN EN ISO 9001:2015.

2 Die DIN EN ISO 9001

Das Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001 befasst sich grundlegend mit der Steuerung und Optimierung von Arbeitsabläufen, Prozessen sowie den vorhandenen Strukturen und Ressourcen in einer Organisation. Die Norm dient der Selbstkontrolle und letztlich auch der Steigerung der Kundenzufriedenheit. Um sich nach der DIN EN ISO 9001 zertifizieren zu lassen, muss sich die Organisation mit der internen Prozesslandschaft, den Wechselbeziehungen - auch zu organisationsexternen Prozessen - und den definierten Rollen von Personen intensiv befassen. Der Nutzen von Qualitätsmanagement für die Organisation ergibt sich aus der Selbstbetrachtung [vgl. QU15]. Dies bedeutet konkret neben der Feststellung von Verbesserungspotenzialen in Prozessen und Ressourcen (Weiterbildung) auch die Validierung erreichter Qualitätsziele. Aus Potenzialen lassen sich Maßnahmen festlegen. Durch immer wiederkehrende Audits der einzelnen Teilbereiche des Qualitätsmanagementsystems (QMS) kann sicher- bzw. festgestellt werden, dass/ob gesetzte Maßnahmen umgesetzt worden sind und tatsächlich eine Verbesserung herbeigeführt wurde (vgl. [Wg14]).

Die aktuell gültige Fassung DIN EN ISO 9001:2015 wurde im November 2015 veröffentlicht und löste damit die Fassung DIN EN ISO 9001:2008 ab. In der neuen Fassung wird der Fokus noch intensiver auf den Kontext der Organisation gelegt, d.h. welche äußeren Faktoren (interessierte Parteien), sowie Risiken, in der Organisation Einfluss auf die Produktivität und Qualität der Prozesse haben. Im Allgemeinen bietet die neue Fassung mehr Freiraum für Interpretation und im Speziellen mehr Flexibilität in der Art und Weise der Normumsetzung. Dies erfordert für einen (externen) Auditor einen Mehraufwand, da jede Organisation einen sehr unterschiedlichen Kontext abbilden kann.

Eine weitere große Änderung ist die Übernahme der Verantwortung für ein QMS. Anders als in der Fassung 9001:2008 liegt die Verantwortung in der aktuellen Fassung deutlich höher, nämlich bei der Leitung der Organisation. So ist es z.B. nicht mehr notwendig, aber weiterhin möglich, einen eigens für das QMS abgestellten Qualitätsbeauftragten (QB) zu bestimmen. Die Leitung übernimmt die Verantwortung, dass Prozesse die geforderten Ergebnisse liefern, Ziele erreicht werden und das

Qualitätsmanagement von den Mitarbeitenden gelebt wird.

3 Einführung im IT-ServiceDesk

3.1 Struktur des IT-ServiceDesk

Das IT-ServiceDesk gliedert sich in die Gruppen „IT-Support“ und „Qualitätsmanagement.“

Die Gruppe „IT-Support“ ist verantwortlich für die Kundenkommunikation und die strukturierte Bearbeitung der Kundenanfragen. Die Ticketbearbeitung findet allerdings in beiden Gruppen statt, d.h. alle Mitarbeitenden leisten neben den gruppenbezogenen Tätigkeiten Support für die Endnutzer und arbeiten sehr eng zusammen.

In der Gruppe „Qualitätsmanagement“ liegt der Schwerpunkt auf der Vermittlung und Bereitstellung von Wissen, Informationen und Prozessen, sowie der Auswertung von Reporting-Ergebnissen (zur Überprüfung der gesetzten Qualitätsziele). Es werden IT-ServiceDesk spezifische Audits geplant und durchgeführt, sowie die Dokumentation des QMS gepflegt.

Im Rahmen der Aufwandsabschätzung für die Einführung eines QMS notwendigen Ressourcen wurde durch die Initiierung ein zusätzlicher Mitarbeitender eingestellt.

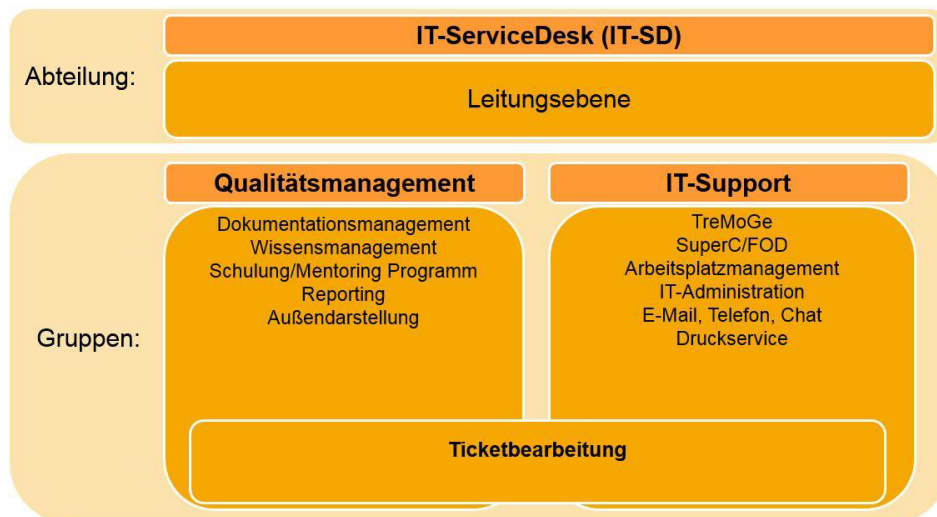


Abbildung 1: Organisation im IT-ServiceDesk; TreMoGe= Treffpunkt Mobile Geräte; SuperC = Spezieller IT-ServiceDesk Standort

Dieser nahm, die in der Fassung DIN EN ISO 9001:2008 noch geforderte Rolle des Qualitätsbeauftragten ein. Die Gruppe bestand somit zu Beginn des Projektes nur aus zwei Personen. Im fortlaufenden Projekt ist sie aktuell auf sieben Mitarbeitende angewachsen.

3.2 Erfolgsfaktor: Akzeptanz in der Praxis

Um Qualitätsmanagement zielgerichtet umzusetzen, ist der entscheidende Erfolgsfaktor eine hohe Bereitschaft für das Thema innerhalb der Organisation (hier IT-ServiceDesk) zu schaffen. Die Einführung bringt Veränderungen mit sich, die durch Mitarbeitende oftmals zunächst skeptisch betrachtet werden (vgl. [Wg14]). Um von Beginn an Akzeptanz zu schaffen, ist es daher notwendig, alle Mitarbeitende an der Gestaltung des QMS zu beteiligen. Zunächst ist es essentiell, entsprechenden Rahmenbedingungen zu schaffen, d.h. Verantwortlichkeiten zu klären, verfügbare Ressourcen zu definieren und zeitliche Vorgaben zu fixieren, um auf Basis dessen, das Thema vorzubereiten. Diese Vorbereitung kann beispielsweise in Abteilungsmeetings stattfinden.

Im IT-ServiceDesk wurde sich darauf konzentriert, zunächst bestehende, bekannte interne Prozesse zu betrachten. Darauf aufbauend wurden verbesserte Prozessbeschreibungen erstellt. In wöchentlichen Abteilungsmeeting wurden diese besprochen und durch das gesamte Team ergänzt und korrigiert.

Um Akzeptanz für das Qualitätsmanagement zu schaffen, wurden die neu gestalteten Dokumente vor der Implementierung in die bereits bestehende Dokumentation im Rahmen der Einarbeitung neuer Mitarbeitender erprobt: Für die Erklärung von Zusammenhängen und Arbeitsabläufen wurden beispielsweise die neuen Prozessbeschreibungen genutzt, sodass neben der Betreuung durch einen Mentor auch das selbstständige Erarbeiten von Themen möglich war.

Erst nach dieser Erprobungsphase und der positiven Bewertung der neuen Dokumentation wurden die festen Mitarbeitenden intensiver in die Prozessbeschreibungen einbezogen.

Angestrebt wurde ein Wandel von einem konsumierenden zu einem aktiven teilnehmenden Mitarbeitenden, um das Gefühl von Beteiligung und Verantwortung zu stärken. Die Herangehensweise zur finalen Abnahme der Dokumentation über den QB und die Gruppenleitung bis hin ins Abteilungsmeeting hat sich bewährt. Im Alltag konnte durch diese Herangehensweise das Grundverständnis von qualitätsgesicherter Dokumentation (z.B.: Genauigkeit in der Formulierung, exakte Informationsübergabe, Validierung durch mehrere Parteien) verbessert werden. Neu geschaffene Bereiche wie die Organisation von Schulungen und das Wissensmanagement konnten bereits von diesem Prozess profitieren. Das Verständnis wurde vor allem dadurch gewonnen, dass sich der Mehraufwand, der durch die Einführung entstanden war, schnell als lohnend herausgestellt hat. Dies bedeutet konkret eine Entlastung der Mitarbeitenden unter anderem, z.B. auf Grund der schnelleren und zuverlässigeren Auffindbarkeit von

Informationen in stressigen und arbeitsintensiven Supportsituationen. Des Weiteren verkürzte sich die Einarbeitungszeit von neuen Mitarbeitenden. Zusätzlich ist es förderlich, dass die Abteilungsleitung (als hauptverantwortliche Instanz) mit gutem Beispiel voranging und vorangeht und Qualitätsmanagement vorlebt. Im Rahmen einer Zwischenbewertung der Umstrukturierung durch das Projekt, waren die Mitarbeitenden einvernehmlich positiv zum Qualitätsmanagement gestimmt.

Im Zuge der Einführung sind auch durch die Mitarbeitenden selbst neue Maßnahmen entstanden, welche das QMS weiter ausgebaut haben. Dazu zählen unter anderem die Ticketbesprechung, d.h. eine anonymisierte Aufbereitung von Supportfällen, in denen inhaltliche Mängel, aber auch positive Beispiele durch die Mitarbeitenden selbst ausgewählt und vorgestellt werden. Grundsätzlich wird die Gruppe Qualitätsmanagement bei Veränderungen miteinbezogen und agiert als Qualitätskontrolle, beispielsweise bei der Dokumentation⁵ und Prozessgestaltung.

3.3 Qualitätspolitik und Ziele

In der DIN EN ISO 9001 wird eine Qualitätspolitik und deren Bekanntmachung gefordert. Im Falle des IT-ServiceDesks legt diese gemeinsame Leitlinie ein besonderes Augenmerk auf die Förderung der Kundenorientierung und den kollegialen Umgang miteinander. Kunde bedeutet in diesem Zusammenhang nicht nur der Endkunde, sondern z.B. auch interne Beziehungen zu Fachabteilungen und Stabsstellen im IT Center.

Die Qualitätspolitik und die gesetzten Qualitätsziele müssen miteinander korrelieren (vgl. [QU2015]). Unter dem Gesichtspunkt gemeinsam an einem Ziel zu arbeiten, werden nicht nur arbeitsbezogene Qualitätsziele verfolgt, sondern auch soziale Ziele. Wird in der Qualitätspolitik das Wohlbefinden der Mitarbeitenden explizit als wichtiges Ziel festgelegt, muss sich dieses auch in den messbaren Qualitätszielen widerspiegeln. Hierzu wird jährlich eine Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung durchgeführt.

Die klassischen auswertbaren Qualitätsziele im Service-Bereich sind die Auswertungen von Reaktionszeiten (wann erhält der Kunde eine erste Rückmeldung) und Erstlösungsraten (Bearbeitung ohne 2nd-Level-Einheiten) sowie die Kennzahlen zur Erreichbarkeit über den Telefonkanal. Das IT Center bietet einen breiten Katalog von Diensten an, dadurch ist eine Auswertung auf Dienste-Basis möglich. Diese Unterscheidung ist zwingend zu berücksichtigen, denn aus technischen und organisatorischen Gründen ist es nicht möglich, in allen Diensten Erstlösungen im 1st-Level-Support zu erzielen. Bestimmte Bearbeitungen können nur im 2nd-Level-Support erfolgen (z.B.: die initiale Einrichtung von Diensten).

Die definierten Qualitätsziele sind realistisch und im ersten auch kleinschrittig betrachtet worden. Beispielsweise ist es im Kontext des QMS des IT-ServiceDesk unrealistisch eine Verringerung der Ticket-Zahlen anzustreben, da diese (zusätzlich äußerer Faktoren

⁵ Dazu wurde ein Dokumentationsteam u.a. auch aus studentischen Mitarbeitenden etabliert

wie z.B.: wachsende Studierendenzahlen) unter anderem von der Gesamt-Service-Leistung des IT Centers abhängen. Im IT-ServiceDesk wurden anhand einer vorangegangenen Auswertung die folgenden Qualitätsziele definiert:

1. **Telefonische Erreichbarkeit:** Es wird angestrebt, dass 80 % aller eingegangenen Anrufe im Jahr 2015 durch die Mitarbeitenden des IT-ServiceDesk angenommen wurden.
2. **Einhaltung der Analysezeit:** Es wird angestrebt, dass 85 % aller im Jahr 2015 eingegangenen E-Mails innerhalb von einer Stunde klassifiziert und kategorisiert werden.
3. **Einhalten der Reaktionszeit:** Es wird angestrebt, dass auf 75 % aller im IT-ServiceDesk eingegangenen Anfragen innerhalb von 24 Stunden eine erste menschliche Antwort erfolgt.
4. **Erstlösungsrate:** Es wird angestrebt, dass 65 % der eingegangenen Anfragen im Jahr 2015 nur durch das IT-ServiceDesk bearbeitet wurden.

Die oben aufgeführten Ziele wurden im Jahr 2015 alle erreicht. Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) werden weitere Kenngrößen zur Festlegung von Qualitätszielen erdacht, wie z.B. Bewertung des Einarbeitungsprozesses, der Einarbeitungsmappe und von Meetings.

Die Kundenzufriedenheit ist oberste Ziel und wird im IT Center einmal jährlich durch eine hochschulweite Kundenzufriedenheitsumfrage gemessen. Ein Themenschwerpunkt ist dabei der 1st-Level-Support des IT Centers. Hier ist es wichtig, eine Relation zwischen der Zufriedenheit und den kennzahlbezogenen Zielen herzustellen.

Qualitätsziele müssen schriftlich fixiert und bekannt gemacht werden. Auf diese Weise wird eine Transparenz für alle Mitarbeitenden gewährleistet, was als Ergebnis angestrebt wird. Sicherlich gibt es ein weites Spektrum an Ideen, wie qualitätsbezogenen Informationen zusätzlich ausgewertet werden könnten. Als Beispiel dient hierzu die Frequenz der Zufriedenheitsauswertungen, die unterstützend getätigt werden können, um ein noch besseres Bild zu erhalten. Zu beachten ist, dass nicht alle Ideen innerhalb eines Bewertungszeitraums (von Audit zu Audit) umsetzbar sind und Ad-hoc-Einführungen vermieden werden müssen, da diese schnell zu einer Überlastung des QMS beitragen.

Ziele werden stets für einen bestimmten Zeitraum gesetzt. Es bietet sich daher an, die nächste Bewertung des QMS als Datum zu wählen. Die Datierung von Audits und Managementbewertung liegt in der eigenen Verantwortung. Die Durchführung muss zum Zweck einer Zertifizierung durch einen externen Auditor nachgewiesen werden. Aus diesem Grund bietet sich ein regelmäßiger, z.B. jährlicher Rhythmus an. Ziele werden mit der Zeit immer feiner definiert. Im Besonderen dann, wenn diese erfolgreich erreicht wurden.

3.4 Wissens- und Informationsmanagement

Das QMS wurde im Zuge der Einführung durch den Bereich Wissensmanagement erweitert. Dieser beschäftigt sich mit der Wissens-, Informations- und Kompetenzvermittlung. Im Support ist die Aufbereitung und Vermittlung von Wissen und Informationen ausschlaggebend für den Erfolg. Allerdings ist es stets eine Herausforderung im Arbeitsalltag, neues Wissen/Informationen zu vermitteln und bereits bekanntes zu festigen. Als wirksame Methode hat sich die Mikro-Schulung erwiesen, in der Themen innerhalb der Abteilungsmeetings in bis zu zwanzigminütigen Schulungen vermittelt werden. Diese Art der Wissens- und Informationsvermittlung eignet sich besonders gut für den Support-Bereich, da alle Mitarbeitenden kontinuierlich an denselben Support-Themen arbeiten. Wissensmanagement wurde ein wichtiger Teil des QMS und alle Wissens- und Informationsprozesse, wie z.B. die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden, sind in den Bereich übergegangen.

Im Zusammenhang mit Wissens- und Informationsmanagement ist Dokumentation ein wesentlicher Aspekt für die Bearbeitung von Anfragen im IT-ServiceDesk. Alle Mitarbeitenden pflegen den Dokumentationsprozess mit, indem wichtige Informationen und Erkenntnisse an das Dokumentationsteam übermittelt werden, welches die Informationen für die Wissensdatenbank aufbereitet. Seit der Etablierung des Dokumentationsteams ist ein stetiger Anstieg der Dokumentationsanfragen zu verzeichnen. Daraus lässt sich schließen, dass die Aktualität und Qualität der Dokumentation stetig steigt.

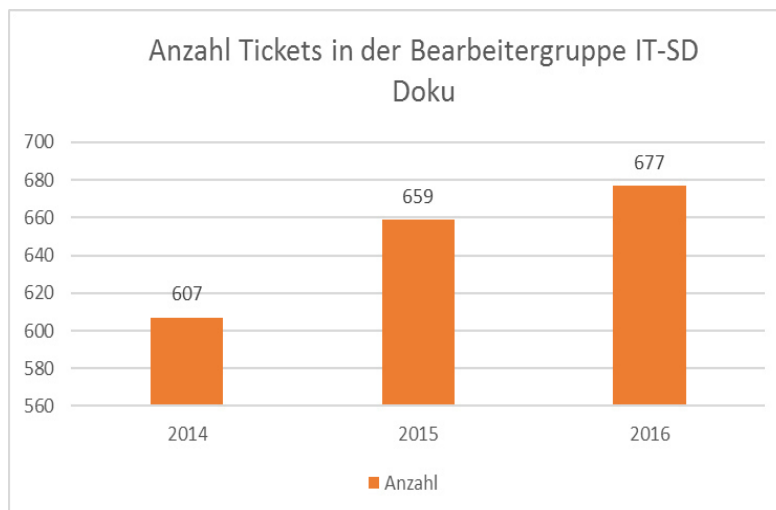


Abbildung 2: Anzahl der bearbeiteten Tickets in der Bearbeitergruppe IT-SD Doku

Die Aufbereitung von Wissen/Informationen hat sich als so essentiell erwiesen, dass eine Erweiterung des bestehenden Ticketsystems angestrebt wird. Mit dieser wird durch eine

kompatible Wissensmanagement-Software die Suche und Pflege von Informationen effizienter gestaltet. Wissensmanagement ist in die Fassung DIN EN ISO 9001:2015 auch als Themenbereich aufgenommen worden. Wissensmanagement bietet zum einen die Möglichkeit, das vorhandene Wissen in einer Organisation zu steuern und bietet eine Planungsgrundlage für Ressourcen, da erfasst wird, welche Kompetenz z.B. beim Weggang eines Mitarbeitenden ersetzt oder neu vermittelt werden muss.

Das für den Support benötigte Breitenwissen ist die Grundvoraussetzung, um effizient Supportleistungen im IT-ServiceDesk zu erbringen. Daher werden einmal jährlich bei der Einstellung neuere Auszubildender und studentischen Hilfskräften Schulungen durchgeführt, um den neuen Mitarbeitenden Themen wie Basisdienste, Kommunikation und Fachdienste näher zu bringen. Jeder neue Mitarbeitende erhält zusätzlich einen Mentor, welcher anhand eines Einarbeitungsprozesses die Arbeit der Abteilung erläutert. Die Auditierung von Kernprozessen befasst sich, aufgrund der Wichtigkeit mit dem Umgang von Wissen und Informationen, intensiv mit der Nutzung der Dokumentation in der Ticketbearbeitung. Diese Verfahrensweisen werden jährlich einer Qualitätskontrolle unterzogen. Dies geschieht auf Basis von Feedback, welches z.B. während der Schulungsphasen oder nach dem Mentoring gesammelt und anschließend evaluiert wird. Die Ergebnisse fließen in den KVP ein.

3.5 Auditierung und Managementbewertung

Ein Audit ist ein Verfahren wonach ein Prozess bzw. Bereich auf festgelegte Kriterien hin geprüft wird, um Verbesserungspotentiale und Fehler zu ermitteln (vgl. [Wg14]). Erste Audits wurden im IT-ServiceDesk durchgeführt, als das QMS bereits eine Zeit lang in der Abteilung integriert war. Dies wurde bewusst so gewählt, da viele Prozesse erst im Zug der Einarbeitung erfasst wurden und demnach eine Eingewöhnungsphase nötig war. Ein Audit wird mit Mitarbeitenden durchgeführt, indem der Auditor sich Prozesse vorführen lässt und weiterführende Verständnisfragen stellt. Der Umgang mit Wissen/Informationen ist ausschlaggebend für die Supportleistung. Im Zuge der Bearbeitung von Anfragen wird die dafür notwendige Dokumentation somit gleichzeitig geprüft. Abweichungen bei der Bearbeitung von Supportfällen zu der in der Prozessbeschreibung dokumentierten Vorgehensweisen zeigen entweder eine veraltete Dokumentation oder eine zu komplexe Prozessbeschreibung auf.

Ebenso kann die Dokumentation nicht verständlich sein und damit eine fehlerhafte Bearbeitung des Supportfalls zur Folge haben. Aus diesen Betrachtungen lassen sich Schlüsse ziehen und korrigierende Maßnahmen ergreifen.

In einem Zertifizierungsaudit wird das QMS des Auftraggebers (in diesem Fall das IT-ServiceDesk) auf die Übereinstimmung mit den in der DIN EN ISO 9001 geforderten Inhalten geprüft. Solch ein Audit muss auch intern als Vorbereitung auf die Zertifizierung durchgeführt werden. Zusätzlich ist es verpflichtend, eine Bewertung des QMS und dessen Wirkung vorzunehmen.

Diese bezeichnet man als Managementbewertung. Sie betrachtet das gesamte QMS, d.h. es werden Ergebnisse aus Audits zusammengetragen, das Erreichen der Ziele bemessen und auch Maßnahmen validiert, die aus vorangegangenen Auditergebnissen festgehalten worden sind. Die Managementbewertung setzt die Einzelergebnisse in den Gesamtkontext und dient der Reflektion über die Qualität des Erfolges, den möglichen Chancen für die Zukunft, aber auch den neu erkannten Risiken. Es werden globale Maßnahmen ergriffen um das QMS zu verbessern.

Eine solche Bewertung zu verfassen, verbessert den Gesamtüberblick über die erbrachte Leistung und erleichtert den Blick auf das QMS von außen. Da in der Regel inmitten von Prozessen agiert wird, dient die Managementbewertung der Betrachtung von Erfolgen. Daraus ergibt sich ein Bild über die langfristige Entwicklung der Organisation (hier IT-ServiceDesk). Die Managementbewertung ist ein Zwischenbericht und wird bei weiteren Bewertungen als Meilenstein oder Grundlage betrachtet.

4 Fazit

Seit Mai 2016 ist das IT-ServiceDesk nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert.

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist ein großer Veränderungsprozess in einer Einrichtung. Veränderungsprozesse haben die Eigenschaft, dass sie nur mit erheblichem Aufwand umzusetzen sind und eine gewisse Verpflichtung und Leidensfähigkeit voraussetzen. Erfolg hat man dann, wenn man die Mitarbeitenden, die sich in diesem Prozess bewegen, aktiv beteiligt. Nachhaltigkeit bedeutet im Support, dass jeder Mitarbeitende einen Anspruch an die geleistete Qualität hat, diese mitwirkend verbessern will und seinen Blick auf den Kunden richtet.

Das IT-ServiceDesk hat ein System eingeführt, das zum Ziel hat, diese Eigenschaften zu unterstützen und zu fördern. Es stellt sich die Frage, wieso das IT-ServiceDesk eine Zertifizierung umgesetzt hat und sich nicht mit der Einführung eines QMS begnügte, da schließlich keine Anforderung von Seiten des Kunden (oder des IT Centers) bestand. Das Zertifikat wird für drei Jahre ausgestellt und jährlich einer Überprüfung unterzogen. Ein Grund für die Zertifizierung war den „Zwang“ aufrecht zu erhalten, Ergebnisse zu erzielen und das QMS auch weiter zu entwickeln. Ohne die jährliche Überprüfung besteht die Gefahr, dass sich das QMS nicht weiterentwickelt. Das Erteilen des Zertifikats sieht das IT-ServiceDesk aber auch als Belohnung für zwei Jahre harte Arbeit an, und das zertifizierte IT-ServiceDesk trägt zum positiven Außenbild des IT Centers bei. Des Weiteren unterstützt eine ISO-zertifizierte Supporteinrichtung die Einwerbung von Fördermitteln und wird von Fördermittelgebern positiv bewertet.

Qualitätsmanagement ist nun Regelbetrieb im IT-ServiceDesk und stellt sicher, dass der Support kundenorientiert stattfindet. Es unterstützt die Bestrebung die Supportleistung zu verbessern und Mitarbeitende zu entlasten. Ein Vorhaben, das von innen nach außen trägt. Durch das QMS wurde eine Basis geschaffen, anhand derer eine stetige

Verbesserung der Supportleistung möglich ist. Das System ist daher nie als abgeschlossen zu betrachten, sondern entwickelt sich iterativ mit fortlaufender Anwendung weiter, um möglichst effizient auf die wachsenden Anforderungen an das IT-ServiceDesk reagieren zu können.

Qualitätsgesicherte Prozesse im IT-ServiceDesk unterstützen angegliederte Prozesse im IT Center. Die Einführung des QMS trägt einrichtungswert dazu bei, dass Qualitätsmanagement innerhalb des IT Centers ein wachsendes Thema ist und beispielsweise die Möglichkeiten qualitätsgesicherter, organisationsübergreifender Prozesse evaluiert werden.⁶

Literaturverzeichnis

- [IT17] IT Center – kompletter Servicekatalog, www.itc.rwth-aachen.de/cms/IT-Center/Dienste/~evvb/kompletter-Servicekatalog/, Stand 29.03.2017
- [QU15] Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen; Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9001:2015, Beuth Verlag, Berlin, 2015
- [RW17] RWTH Aachen University - Daten Fakten, www.rwth-aachen.de/go/id/enw/Daten-Fakten/, Stand: 03.04.2017
- [Wg14] Weidner, G.: Qualitätsmanagement – Kompaktes Wissen – Konkrete Umsetzung – Praktische Arbeitshilfen, Hanser, München, 2014

⁶ Eine Gesamt-Zertifizierung des IT Centers wird derzeit nicht angestrebt