

Zertifikat für gut organisierte Prozesse

Hannover, September 2008: Die ITSC GmbH wurde als eines von wenigen Unternehmen im Gesundheitswesen erfolgreich nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Wolfhard A. Griese, verantwortlicher Auditor für die ISO-9001-Zertifizierung vom TÜV NORD CERT, stellt ein besonderes Lob aus: „Ich bin erstaunt, in welcher kurzen Zeit es dem ITSC gelungen ist, das Qualitätsmanagement-System zu etablieren. Trotz des sehr starken Unternehmenswachstums der letzten Jahre sind die hochkomplexen Organisationsprozesse sehr gut organisiert. Wir haben bei der Zertifizierung keine signifikanten Abweichungen festgestellt. Das kommt bei Erstzertifizierungen eher selten vor.“

Die ITSC hatte sich ehrgeizige Ziele gesetzt. Die ISO-Zertifizierung sollte statt in 12 bereits in 8 Monaten realisiert werden. Außerdem sollten auch die angeschlossenen Krankenkassen messbare Vorteile davon haben. Geschäftsführer Martin Behmann: „Unser klares Ziel ist es, durch ein international anerkanntes Qualitätsmanagement-System die Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen, die Fehlerquote zu senken und die Prozesse noch besser zu steuern. Dadurch können wir unsere Effizienz erhöhen und die Kosten senken.“

DIN EN ISO 9001:2000 Best Practice System nutzen

Das ITSC hat alle Prozesse gut im Griff – so lässt sich das Testat der externen Gutachter zusammenfassen. „Das Unternehmen versteht angesichts der stark steigenden Nachfrage nach den Dienstleistungen des ITSC die Best-Practice-Empfehlungen der internationalen ISO-Norm als willkommene Richtschnur für die interne Organisation. Deshalb wurde besonderen Wert darauf gelegt, das Eigeninteresse der Mitarbeiter an einer qualitätsorientierten, systematischen Organisation zu wecken“, so Bernd Hausmann, Leiter QM-Projekte bei DS DATA SYSTEMS GmbH.

Ein QM-System etablieren

Die Aufgabe: Einrichtung eines normgerechten Qualitäts-Managementsystems nach den Grundsätzen der DIN EN ISO 9001: 2000 für die gesamte ITSC-Unternehmensgruppe. Der Geschäftsführer der ITSC GmbH und TÜV-Auditor bestätigen die sehr gute Projektvorbereitung bzw. Projektdurchführung und dass es gelungen sei, das QM-System in den Köpfen der Mitarbeiter zu verankern. Für die Vorbereitung und Begleitung der DIN EN ISO-9001-Zertifizierung hatte das ITSC mit DS DATA SYSTEMS aus Braunschweig einen erfahrenen Experten für öffentliche Organisationen in den Bereichen IT

Service Management, IT- und Information Security und IT-Managementsysteme.

Fazit

Mit dem Qualitätsmanagement-System sind die erfolgskritischen Schlüsselprozesse beim ITSC im Fokus. Anhand von Kennzahlen werden die Effizienz der internen Prozesse und die Dienstleistungsqualität laufend kontrolliert. Als nächste Schritte sind für 2009/2010 die Zusammenführung der Re-Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001:2000 und der Sicherheitszertifizierung nach ISO 27001 anvisiert, um zusätzliche Synergien zu erschließen.



Das ITSC hat alle Prozesse gut im Griff – so lässt sich das Ergebnis der erfolgreichen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 zusammenfassen.

Bild von links: Wolfhard A. Griese (TÜV Nord CERT), Bernd Hausmann (DS DATA SYSTEMS), Wolfgang Keim und Martin Behmann (ITSC).