

Pressemitteilung

## RZV GmbH nach ISO/IEC 20000 zertifiziert

Kunden profitieren von der zertifizierten Güte der Service-Leistungen

**Wetter, 24.06.2013.** Nach Abschluss eines intensiven Begutachtungsverfahrens wurde die RZV GmbH jetzt mit dem ISO/IEC-20000 Zertifikat ausgezeichnet – dem höchstmöglichen Standard zum Nachweis für professionelles Service Management. Damit ist das Volmarsteiner Unternehmen einer der wenigen Anbieter von IT-Services, der seine gesamten Dienstleistungsprozesse nach ISO 20000 Vorgaben standardisiert hat. Mit der von der DQS GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) verliehenen Auszeichnung sieht die RZV GmbH ihre Position als Qualitätsmarktführer unter den IT-Dienstleistern im Gesundheitswesen und dem sozialen Sektor eindrucksvoll bestätigt.

Zur Unterstreichung der Professionalität und IT-Kompetenz bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen hatte die RZV GmbH sich vor gut vier Jahren entschieden, ihr Service-Management-System an der international anerkannten Norm ISO/IEC 20000 auszurichten und dies extern begutachten zu lassen. Der Geltungsbereich des Zertifikats umfasst bei der RZV GmbH alle Prozesse, die den Betrieb, die Betreuung und die Integration von IT-Lösungen für Gesundheit und Soziales steuern. Alle relevanten Prozesse der Dienstleistungserbringung wurden in dem Verfahren nach klar definierten Standards verankert und abschließend extern begutachtet.

Anders als bei personenbezogenen ITIL-Zertifizierungen beurteilt die aktuelle Zertifizierung nach ISO/IEC 20000-1:2011 das gesamte Unternehmen hinsichtlich des Servicemanagements für seine Kunden. Die stark serviceorientierte Norm stellt sicher, dass die internen Abläufe transparent und entsprechende Messgrößen definiert werden. Diese ermöglichen es, Schwachstellen frühzeitig zu erkennen bzw. gar nicht erst entstehen zu lassen. Dabei wird besonderer Wert darauf gelegt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Prozesse des Unternehmens nicht nur kennen, sondern dass die Prozesse auch im Tagesgeschäft wirksam umgesetzt werden. Die Norm verlangt eine detaillierte Prozessdokumentation und Prozessimplementierung zu den verschiedensten Qualitätsfaktoren, unter anderem zum Service Level Management, Service Reporting, zur Informationssicherheit oder zum Management von Störungen und Serviceanfragen. Dabei darf keine Normanforderung bei der externen Auditierung ausgeklammert werden.

Das zertifizierte Unternehmen steht in der Verantwortung, alle definierten Prozesse permanent zu überwachen und aktiv auf Verbesserungsmöglichkeiten zu untersuchen. Durch externe Auditoren wird dies jährlich in Stichproben erneut begutachtet. Alle drei Jahre muss das Unternehmen die Einhaltung der Normanforderungen in einer kompletten Re-Zertifizierung erneut nachweisen, ansonsten verfällt die Auszeichnung.

„Wir haben drei Jahre lang hart dafür gearbeitet, alle relevanten Prozesse für unsere Dienstleistung zu analysieren, zu planen, zu dokumentieren, wirksam umzusetzen und deren Einhaltung zu überprüfen. Jeder unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war in irgendeiner Form daran beteiligt. Alle haben sich mit großem Elan eingebracht. Dass wir die Zertifizierung bereits im ersten Anlauf ohne Abweichungen erreicht haben, ist ein wertvoller Lohn für diese Mühen“, erläutert Martin Backhaus, kaufmännischer Geschäftsführer der RZV GmbH.

RZV Rechenzentrum  
Volmarstein GmbH

*Gesellschafterin:*  
Evangelische Stiftung  
Volmarstein

*Sitz der Gesellschaft:*  
Grundschoütteler Straße 21  
58300 Wetter (Ruhr)

Telefon : 02335/638-0  
Telefax : 02335/638-699  
eMail : info@rzv.de  
Internet : www.rzv.de

HRB: 5122  
Amtsgericht Hagen

*Geschäftsführer:*  
Martin Backhaus  
Dr. Stefan Wolf

*Vorsitzender des Beirates:*  
Dr. h.c.  
Hans-Peter Rapp-Frick

*Bankverbindung:*  
KD Bank eG  
BLZ 350 601 90  
Konto 211 860 60 11  
IBAN:  
DE16 3506 0190 2118 6060 11  
SWIFT/BIC: GENODED1DKD

Stadtparkasse Wetter (Ruhr)  
BLZ 452 514 80  
Konto 8888  
IBAN:  
DE97 4525 1480 0000 0088 88  
SWIFT/BIC: WELADED1WET

Insgesamt wurden bei der RZV GmbH 26 Prozesse extern auditiert. Um beispielsweise die Anforderungen zum Management von Störungen und Serviceanfragen zu erfüllen, musste die RZV GmbH detailliert nachweisen, welche Maßnahmen sie ergreift, um bei Störungen eine schnellstmögliche Wiederherstellung der vereinbarten Services sicher zu stellen. Auch die Erledigung von Serviceanfragen in definierten Zeitfenstern und auf einem hohen Qualitätsniveau verlangt eine lückenlose Dokumentation, ebenso die internen Prozesse, um aus Serviceanfragen systematisch und kontinuierlich Verbesserungspotenziale zu identifizieren.

„Die Auszeichnung nach ISO 20000 ist für uns ein weiterer wichtiger Garant für die Qualitätssicherung unserer Services. Wir sind stolz darauf, unseren Kunden einen solchen Grad an Professionalität bieten zu können“, betont der operative Geschäftsführer Dr. Stefan Wolf und verspricht, „dass wir auch in Zukunft unserem Anspruch gerecht werden, jedem Kunden zu jeder Zeit leistungsfähige und anwenderfreundliche Lösungen zu bieten, die seiner Situation und seinen Anforderungen hundertprozentig gerecht werden“.

### **Über die RZV GmbH**

Die RZV GmbH ist ein moderner IT-Dienstleister mit mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Hauptsitz in Wetter an der Ruhr. Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen, dem sozialen, kirchlichen und öffentlichen Bereich schätzen die RZV GmbH als kompetenten Ansprechpartner im gesamten IT-Bereich und gleichzeitig als hochmodernen Rechenzentrumsbetreiber. Vom privaten Klinikkonzern bis zur spezialisierten Fachklinik vertrauen bundesweit über 600 Einrichtungen des Gesundheitswesens den IT-Konzepten der RZV GmbH. Im Mittelpunkt des Dienstleistungsangebotes stehen der Betrieb, die Integration und die Anwenderbetreuung für SAP® basierte Lösungen in der Administration und der Patientenverwaltung/-abrechnung, das skalierbare klinische Informationssystem MCC des Kooperationspartners Meierhofer AG und die Personalverwaltungs- und Abrechnungslösung myRZVpers.on mit KIDICAP®, mit der jährlich vier Millionen Personalfälle am Hauptstandort Volmarstein abgerechnet werden. Mit Geschäftsstellen in Berlin, Bielefeld und Ottobrunn bei München ist die RZV GmbH bundesweit präsent.

Mehr unter [www.rzv.de](http://www.rzv.de)

### **Pressekontakt:**

RZV GmbH  
Peter Bauske  
Marketing & PR  
Grundschoßtelner Straße 21  
58300 Wetter an der Ruhr  
Tel. 02335-638-507  
Fax: 02335-638-777  
[bauske@rzv.de](mailto:bauske@rzv.de)