

## Pressemitteilung

Wetter / 5.5.2016

### Erfolgreiche ISO 20000 Rezertifizierung

Die DQS GmbH bestätigt der RZV GmbH im Mai 2016 erneut, dass sie ihr IT-Service-Management-System mit hohem Engagement im Unternehmen weiterentwickle und weiterhin einen hohen Reifegrad habe. Das Managementsystem bilde das ab, was im Unternehmen gelebt werde. Die Nachvollziehbarkeit sei über alle Ebenen gewährleistet.

Die RZV Rechenzentrum Volmarstein GmbH hat ihr IT-Service-Management-System an der international anerkannten Norm ISO/IEC 20000-1:2011 ausgerichtet und wurde bereits im Mai 2013 und erneut im Mai 2016 für den Geltungsbereich „Betrieb, Betreuung und Integration von IT-Lösungen im Bereich Gesundheit und Soziales gemäß Servicekatalog“ für alle ihre Standorte durch die DQS GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) erfolgreich zertifiziert. Zur Unterstreichung der Professionalität und IT-Kompetenz bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen hatte die RZV GmbH sich vor mehr als sieben Jahren entschieden, ihr IT-Service-Management-System an der international anerkannten Norm ISO/IEC 20000 auszurichten.

Nach einem eingehenden Vergleich denkbarer Normen wie ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001 fiel die Entscheidung zugunsten der stark serviceorientierten Norm ISO 20000. Erheblich konkreter als die vielfach beschworenen Empfehlungen nach ITIL-Konformität in Unternehmen fordert die ISO 20000 eine tatsächliche Erfüllung wesentlicher Faktoren und eine Vielzahl klar definierter Prozesse des IT-Service-Managements. Anders als bei personenbezogenen ITIL-Zertifizierungen beurteilt die Zertifizierung nach ISO 20000 das gesamte Unternehmen hinsichtlich des Servicemanagements für seine Kunden.

Die Umsetzung dieser Idee führte 2010 zu dem bisher größten unternehmensinternen Projekt der RZV GmbH. Dabei ging es letztendlich „nur“ um die einfache Frage: „Was können wir tun, um die Leistungen, die wir unseren Kunden versprechen, in der vereinbarten Dienstgüte zu erbringen?“

„Drei Jahre intensive Arbeit unter maßgeblicher Beteiligung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben dazu geführt, dass wir unser Managementsystem normenkonform an die Belange unserer Kunden anpassen konnten und damit sowohl die Erstzertifizierung im Mai 2013 als auch die Re-Zertifizierung im Mai 2016 jeweils ohne Nachbesserungen erreicht haben“, erläutert Dr. Meike Berndt, Managementsystembeauftragte der RZV GmbH.

„Dieses Zertifikat krönt unsere bereits mehrfach zertifizierte Leistungsfähigkeit, weil es alle Prozesse, alle Services und die Leistungen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfasst“, freut sich Martin Backhaus, Geschäftsführer der RZV GmbH. „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“ ergänzt Dr. Stefan Wolf, Geschäftsführer der RZV GmbH, 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“.

Damit dies auch messbar fortgesetzt wird, erfolgen jährliche Begutachtungen durch die DQS GmbH und natürlich eine erneute Re-Zertifizierung in drei Jahren.

**Zeichen: 3.286 (mit Leerzeichen)**

Diese Pressemitteilung sowie andere aktuelle Informationen zum Herunterladen finden Sie unter <https://www.rzv.de/unternehmen/pressemitteilungen>

### **Über die RZV GmbH**

Mit dem Gründungsjahr 1968 zählt die RZV GmbH zu den erfahrensten und beständigsten IT-Unternehmen im deutschen Gesundheitswesen. Begann die Geschichte der RZV GmbH mit der reinen Datenverarbeitung für die Evangelische Stiftung Volmarstein, schätzen heute 1.300 Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen, dem sozialen und öffentlichen Bereich das RZV als kompetenten Ansprechpartner im gesamten IT-Umfeld und gleichzeitig als Betreiber hochmoderner Rechenzentren. Zum umfangreichen Produkt-Portfolio gehören SAP-Lösungen für das Finanz- und Rechnungswesen sowie das Patientenmanagement IS-H. Im klinischen Bereich setzt die RZV GmbH auf das skalierbare Informationssystem M-KIS, verbindet aber auch alle anderen klinischen Verfahren. Für die intersektorale Kommunikation steht die RZV eHealth-Plattform mit der RZV-EFA zur Verfügung und ist insbesondere für komplexe Behandlungssituationen geeignet, die eine enge Kooperation der Leistungserbringer über Einrichtungs- und Sektorengrenzen hinweg erfordern. Mit der SAP-qualifizierten Eigenentwicklung IS/Social wurde das hochintegrierte KIS erweitert und auf den Bereich der Non-Profit-Organisationen ausgedehnt. Neben dem Gesundheits- und Sozialmarkt bedient das RZV erfolgreich Einrichtungen, Institutionen und Verbände im Öffentlichen Bereich mit dem anwenderfreundlichen Online-Portal myRZVpers.on für das Personalmanagement. Im Mittelpunkt dieser Lösung steht die Lohn- und Gehaltabrechnung mit KIDICAP, mit der jährlich 5,5 Millionen Personalfälle in Volmarstein abgerechnet werden. Das Unternehmen beschäftigt 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unterhält Geschäftsstellen in Berlin und Bielefeld.