

Wartungsmeldungen und die Meßbarkeit von Qualität

Das höchste Gut der menschlichen Gesellschaft ist die Kommunikation - der Austausch von Informationen, der lebenswichtig sein kann.

Dieser Grundsatz, der – bezogen auf dienstliche Belange - auch in der Geschäftsordnung der FME verankert ist, verpflichtet alle Mitarbeiter zum Austausch ‚produktionswichtiger‘ Informationen, auch über Abteilungsgrenzen hinweg.

Welchen Beitrag kann das Medizinische Rechenzentrum dazu leisten?

Bereits in der Juni-Ausgabe informierten wir über fest definierte Nachrichtenwege bei Ausfall von DV-Technik (nachzulesen in der Anlage zur DV-Ordnung). Mittlerweile ist dieses umfassende Benachrichtigungskonzept für **geplante Wartungen** sowie **akute Störungen** in vollem Umfang verfügbar. Was heißt das im Klartext?

Benachrichtigungskonzept

Steht die Wartung eines DV-Systems (und damit eine Nichtverfügbarkeit) ins Haus, so werden die betroffenen Fachabteilungsleiter - je nach Priorität des Systems – per Fax und e-Mail oder nur per e-Mail informiert (s.a. Verwaltungsinformation zum Thema). Da DV-Systeme komplex miteinander verbunden sind, erhalten alle von einer Wartungsmaßnahme betroffenen Leiter genaue Informationen darüber, welche speziellen **DV-Leistungen** ausfallen und

ggf. welche **Ausweidlösungen** es gibt. Dieses Konzept ist bereits bei der Prototypisierung im Vorfeld auf gute Resonanz gestoßen.

Das MRZ bietet über die Benachrichtigung der Chefsekretariate hinaus auch den Service einer ständig aktuellen Liste von geplanten Wartungsmaßnahmen im Intranet. So hat **jeder DV-System-Benutzer** der Medizinischen Fakultät die Möglichkeit, sich über anstehende und laufende Wartungen zu informieren. Die **Intranet-Seite** <http://www.med.uni-magdeburg.de/mrz/Wartung> (ein Klick auf der MRZ-Homepage) nimmt eine **zentrale Stellung** ein! Sie steht rund um die Uhr zur Verfügung und kann von jedem netzwerkfähigen PC aus aufgerufen werden. Deshalb sind hier aktuelle Benutzer-Instruktionen oder andere wichtige Informationen hinterlegt. Speziell die Nachricht über das **Wartungsende** und evtl. notwendige Benutzeraktionen zur **erneuten Aufnahme der Arbeit** können hier nachgelesen werden.

Die Intranet-Seite wird alle Minute aktualisiert und kann auch Informationen über akute Ausfälle enthalten! Dies ist besonders wichtig, da einige MRZ-Mitarbeiter während der Fehlerbehebung telefonisch i.d.R. nicht erreichbar sind.

Sprechen wir über Qualität!

Das Medizinische Rechenzentrum hat sich nicht nur die Qualitätssicherung bei steigenden Anforderungen auf die Fah-

nen geschrieben, die ganz eng damit verbunden ist, mit dem Nutzer zu kommunizieren, ihn über angebotene Dienstleistungen zu informieren. - Das MRZ möchte auch ein Feedback bzgl. der erbrachten Leistungen anbieten.

Wie nun kann man die Qualität solcher Leistungen beurteilen oder gar messen? Wir nennen es den ‚**Qualitätspass**‘. Dieser auf unserer Intranet-Seite mit einem Klick erreichbare ‚Ausweis‘ listet in 3 Rubriken die Eckdaten unserer Leistungen.

Zum einen geben wir Einblick in unsere interne **Projektarbeit**. Hier werden auf Wunsch abgeschlossene bzw. aktuelle MRZ-Projekte mit Ziel und auftraggebender Struktureinheit angezeigt. Zum anderen stellen wir anhand aussagekräftiger Werte unseren **Arbeits- und Betreuungsumfang** dar, z.T. auch deren Entwicklung in den letzten Jahren.

Und last not least geben wir umfassende Auskunft über den wichtigsten Wert für eine kontinuierliche Dienstleistung – die **Verfügbarkeit**. Dieser Wert steht in direktem Zusammenhang mit den o.g. Wartungs- und Störungsmeldungen und zeigt, wie effektiv der materielle, personelle und organisatorische Aufwand des Medizinischen Rechenzentrums tatsächlich war.

MRZ