

The logo for 'pica' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. It is contained within a dark red rectangular box. To the right of this box is a solid dark grey vertical bar. The background of the entire page is a faded, historical map of the Caribbean region, showing islands and bodies of water like the Gulf of Mexico and the Caribbean Sea. The map is rendered in a light, yellowish-brown color, providing a textured, historical feel to the cover.

pica

PICA **Qualitätsmanagementhandbuch**

Managed Services

Wir vermitteln zwischen Mensch und Maschine



Vorwort

Die PICA GmbH hat aufgrund langjähriger Erfahrung ein umfangreiches und klar strukturiertes Benutzerservicekonzept entwickelt, das Zeichen setzt.

Sein modularer Aufbau erlaubt eine optimale Anpassung an individuelle Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden.

Eine Outsourcinglösung ist in zwei Bereiche unterteilt. Das Basispaket des Benutzerservice umfasst den Helpdesk. Während 1st und 2nd Level Support sowie Anwenderbetreuung im Basispaket enthalten sind, können 3rd Level Support und weitere zusätzliche Leistungen vom Kunden nach Bedarf abgerufen werden. Darüber hinaus ist es möglich, verschiedene Zusatzleistungen, wie z.B. Netzwerkmanagement oder PC Hardware/Software Beschaffung als Erweiterung des Basispakets direkt vertraglich zu vereinbaren. Während den Basisdiensten eine Pauschale zugrunde liegt, werden die Zusatzleistungen nach Aufwand kalkuliert.

Ein wesentlicher Vorteil liegt darin, dass den Anwendern für alle Fragen rund um den PC zunächst eine zentrale Anlaufstelle geboten wird. Durch die Trennung von Benutzerservice (laufende Kosten) und Projektgeschäft (Investitionskosten) sowie die Aufteilung in Basis- und Zusatzdienste gewährleistet PICA dem Kunden eine hohe Kostentransparenz und -kontrolle.

Dem gleichbleibend hohen Leistungsniveau der Benutzerservicedienste liegt ein ausgereiftes Qualitätsmanagementsystem (in Anlehnung an geltende ISO 9000 und ITIL Richtlinien) zugrunde, das im folgenden beschrieben wird.



Inhaltsverzeichnis

1. Verantwortung der Geschäftsleitung	4
2. Qualitätspolitik	5
3. Organisation, Verantwortung, Befugnisse.....	6
3.1. PICA BSZ Team	6
3.2. PICA Headquarter	6
3.3. Die Consulting-Einheit der PICA	6
3.4. PICAdemie.....	7
4. Qualitätsmanagementsystem.....	8
4.1. Qualitätsmanagement Handbuch (QMH)	8
4.2. Benutzerservice Handbuch (BSZ Handbuch)	9
4.3. Verfahrensanweisungen (VAs)	9
4.4. Anlagen	9
4.5. Dokumentenmanagement.....	9
5. Vertragsprüfung.....	10
6. Prozesslenkung	11
6.1. Prüfung/Prüfmittel/Prüfstatus	11
6.2. Lenkung fehlerhafter Produkte	11
6.3. Lagermanagement	11
6.4. Lenkung beigestellter Produkte.....	12
7. Rückverfolgbarkeit	13
7.1. Qualitätsaufzeichnungen	13
7.2. Statistische Methoden	13
8. Personalbeschaffung	14
9. Schulung.....	15
10. Interne Audits.....	16
11. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	16



Benutzerservice ist unser Geschäft!

1. Verantwortung der Geschäftsleitung

Die PICA ist der Outsourcing Partner, wenn es um Benutzerservice geht.

Auf der Basis langjähriger Erfahrung im Bereich Benutzerservice setzt die Geschäftsleitung ein integriertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) ein, das in allen eigenverantwortlich geführten PICA Benutzerservice-Zentren (BSZ) ein gleichbleibend hohes Leistungsniveau sowie größtmögliche Flexibilität und Kundennähe gewährleistet.

Die Verantwortung für das gesamte QMS tragen die Geschäftsleitung und das Management der PICA GmbH. Die Benutzerserviceleiter vor Ort sind verantwortlich für die Umsetzung und Einhaltung der vereinbarten Qualitätsstandards des Benutzerservice beim Kunden.

Dem Qualitätsmanagementsystem des PICA Benutzerservice sind die DIN EN ISO 9002 und ITIL Richtlinien als Mindeststandard zugrunde gelegt.

Ein von der Geschäftsleitung eingesetztes Qualitätsmanagement Team (QM Team) übernimmt die Funktion des Qualitätsbeauftragten. Das Team unterstützt die Umsetzung der Qualitätsstandards in den BSZ vor Ort und überwacht deren Einhaltung. Schließlich arbeitet das QM Team an der ständigen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems.

Darüber hinaus wird jeder einzelne Mitarbeiter ermutigt, durch seine persönlichen und konstruktiven Aktivitäten zum Erfolg des PICA Benutzerservice und damit zum Erfolg unserer Kunden beizutragen.



Unsere Verpflichtung zur Qualität zum Wohle unserer Kunde

2. Qualitätspolitik

An unsere Kunden:

„Sie sind der Wegweiser unserer Arbeit. Wir verstehen Ihre Anforderungen und bedienen sie zuverlässig, kreativ und flexibel. Wir arbeiten mit Ihnen an Ihrem Erfolg.“

Hermann Ascherl, Geschäftsführer
PICA GmbH

Als der Ansprechpartner im Bereich Benutzerservice-Outsourcing ist es das Ziel der PICA GmbH, Mensch und Technik einander näher zu bringen.

Wir unterstützen unsere Kunden dabei, das "Werkzeug PC" noch effektiver einzusetzen und sorgen dafür, dass der Einsatz die Anforderungen ihres Unternehmens und ihrer Mitarbeiter optimal erfüllt.

Unsere Kunden sind richtungsgebend für unser Handeln. Unser Qualitätsmanagementsystem wird ständig an die Erwartungen und Forderungen unserer Kunden angepasst. Durch ein hohes Fachwissen, Engagement sowie der Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung werden unsere Mitarbeiter diesen Anforderungen gerecht. Hinzu kommt eine regelmäßige Ausbildung kommunikativer und didaktischer Fähigkeiten.

Qualitätsbewusstes Handeln bei jeder Leistung und in jeder Funktion ist unsere Maxime.



Wir sind für Sie da!

3. Organisation, Verantwortung, Befugnisse

3.1. PICA BSZ Team

Je nach Art und Umfang des Vertrages, übernimmt der Benutzerservice folgende Funktionen: den Helpdesk (Hotlinedienste, 1st und 2nd Level Support) und die Anwenderbetreuung als Basisdienste sowie diverse Zusatzleistungen rund um den PC.

Der PICA BSZ Leiter ist der Ansprechpartner vor Ort in allen Fragen bezüglich des BSZ Betriebs und bei allen BSZ-nahen Projekten.

Zu darüberhinaus gehenden Fragen sowie vertraglichen Themen wird jedem Kunden ein Kundenkoordinator als Ansprechpartner zur Seite gestellt.

3.2. PICA Headquarter

Das PICA Headquarter in Martinsried ist verantwortlich für die Versorgung der Benutzerservicezentren mit qualifiziertem Personal. Hierzu zählen im Einzelnen die Bereiche der Personalbeschaffung, -beurteilung und -entwicklung. Die zentrale Einsatzplanung erfolgt unter Verantwortung der PICA GmbH, die Einsatzsteuerung vor Ort obliegt dem BSZ Leiter.

3.3. Die Consulting-Einheit der PICA

Auf die Ressourcen unserer Consulting-Einheit wird vor allem zurückgegriffen, wenn es um Projekte geht, die über den Rahmen des Benutzerservice hinausgehen. Weiterhin hat der Kunde die Möglichkeit, die Consulting-Einheit direkt mit technischen und organisatorischen Beratungsprojekten zu beauftragen.



3.4. PICAdemie

Im PICA HQ in Martinsried wird ein Ausbildungszentrum für neue BSZ Mitarbeiter betrieben. Neben technischer Ausbildung wird hier vor allem auf die Übermittlung der PICA Unternehmenskultur Wert gelegt sowie auf Schulung in Bezug auf die BSZ Qualitätsstandards.

Regelmäßige fachliche Schulungen zur Erlangung von Herstellerzertifizierungen sowie im kommunikativen und menschlichen Bereich sind für PICA selbstverständlich

Unser System verdient Ihr Vertrauen

4. Qualitätsmanagementsystem

Unsere Benutzerservicezentren unterstützen Unternehmen der verschiedensten Bereiche mit unterschiedlichen systemtechnischen Voraussetzungen. Um jedem unserer Kunden ein gleichbleibend hohes Leistungsniveau garantieren zu können, ist es für die PICA wesentlich, ein QMS einzusetzen, das alle BSZ umfasst. Dadurch soll eine klare Ausrichtung auf das Zusammenspiel der unterschiedlichen Funktionen und Prozesse erreicht werden. Dieses Zusammenspiel kann beschrieben werden als:

- Die zwangsläufige Abhängigkeit und notwendige Integration der einzelnen Abläufe innerhalb eines BSZ.
- Etablierung von Standards und Verfahren, die unabhängig von der individuellen Ausrichtung einzelner Kunden eine leistungsfähige BSZ Organisation ermöglichen.
- Die Einbeziehung derjenigen Funktionen des PICA HQ, die als Zulieferer auf die BSZ Leistung wesentlichen Einfluss haben.

Folgende Dokumentation wurde gewählt, um das QMS und damit das voran aufgezeigte Zusammenspiel der Funktionen und Prozesse zu beschreiben.

Wir sagen, was wir tun und wir tun, was wir sagen

4.1. Qualitätsmanagement Handbuch (QMH)

Die Dokumentation, die sie gerade in Händen halten, beschreibt in Form des QMH den Aufbau des für alle PICA BSZ verbindlichen Qualitätsmanagementsystems.



4.2. Benutzerservice Handbuch (BSZ Handbuch)

Dieses Dokument regelt die Übernahme bzw. die Einführung sowie die Leitung und Ausübung von PICA Benutzerservicezentren. Dazu beschreibt es die Aufgaben und Leistungen des PICA BSZ in Form festgelegter Verfahren und Arbeitsmethoden. Das BSZ Handbuch gilt verbindlich für alle PICA BSZ.

4.3. Verfahrensanweisungen (VAs)

Die Verfahrensanweisungen beschreiben einzelne BSZ Prozesse oder jeweils Teile davon in Ergänzung zum BSZ Handbuch.

4.4. Anlagen

Zum BSZ Handbuch sowie zu den VAs werden vom PICA HQ eine Reihe von weiterführenden Dokumenten, Formblättern sowie Checklisten bereitgehalten. Diese ergänzen entweder die VAs durch eine Detailbeschreibung oder sie können von den BSZ- Teams als Werkzeuge eingesetzt werden.

4.5. Dokumentenmanagement

Dokumentenmanagement ist ein wichtiger Bestandteil des BSZ QMS. Jedem Dokument ist ein Eigner zugeordnet, der für Inhalt, Aktualität, Einholung der Genehmigung beim verantwortlichen Fachvorgesetzten sowie für die Verteilung der Dokumente verantwortlich ist.

Die gesamte QMS Dokumentation wird in einem elektronischen Dokumentenmanagementsystem verwaltet und den BSZ Leitern zur Verfügung gestellt. Dies erlaubt den Mitarbeitern, auf die jeweils aktuelle und gültige Version eines Dokumentes zuzugreifen.



Wir bauen auf langfristige Partnerschaften

5. Vertragsprüfung

Als langjähriger Lösungsanbieter im Bereich Benutzerservice hat sich für PICA die Erfahrung bewährt, dass sich Benutzerservice-Outsourcing für den Kunden nur dann lohnt, wenn er bereit ist, mit seinem Outsourcingpartner eine längerfristige Partnerschaft mit klar definierter Zielsetzung und Kompetenzen einzugehen. Nur durch die Etablierung der Standards des PICA Benutzerservice QMS kann PICA ein gleichbleibend hohes Leistungsniveau der BSZ Dienste garantieren.

Zur Übernahme eines bestehenden BSZ bzw. der Einführung eines PICA BSZ wird zunächst ein 100-Tage Projekt aufgesetzt. Während die BSZ Einführung nach 100 Tagen abgeschlossen sein muss, stellt das Ende dieses Projekts einen wesentlichen Meilenstein dar, der die Möglichkeit zu Kundenfeedback und konstruktiver Kurskorrektur bietet.

Kurskorrekturen reflektieren sich in den entsprechenden Vertragsanpassungen. Verantwortlich für die Vertragsprüfung ist die Geschäftsleitung der PICA GmbH sowie der jeweilige Kundenkoordinator.



Verlassen Sie sich auf uns

6. Prozesslenkung

Ein Kernablauf im Benutzerservice ist das Call Management. Eine während der Kundengeschäftszeiten ständig besetzte Hotline garantiert die Anrufannahme und sofortige Weiterleitung an die entsprechenden Spezialisten.

Während das BSZ nicht für die Problembehandlung eines jeden Anrufers zuständig sein muss, bleibt es für den Anrufer die Anlaufstelle für seine Anfrage und ist verantwortlich für die Weiterleitung der Anfrage sowie Rückmeldung an den Anrufer gemäß der vertraglich vereinbarten Service Levels. Der Einsatz eines elektronischen Benutzerservicewerkzeugs ermöglicht es, anhand der darin enthaltenen Prozessdaten, das Call Management zu überwachen und zu steuern.

6.1. Prüfung/Prüfmittel/Prüfstatus

Bevor die BSZ Leistung den Kunden erreicht, wird sie einer Prüfung unterzogen, um sicherzustellen, dass sie fehlerfrei ist. Im Einzelnen ist durch entsprechende Verfahren geregelt, wann welche Art von Prüfung zu erfolgen hat.

Für Hardware und Software, die unter BSZ Verantwortung für den Kunden zwischengelagert werden, wird eine Wareneingangsprüfung durchgeführt.

Die Kennzeichnung mit dem Prüfstatus ist ebenfalls für den Einzelfall im Rahmen der BSZ Leistungserbringung geregelt.

6.2. Lenkung fehlerhafter Produkte

Fehlerhafte, defekte oder aus anderen Gründen nicht mehr einsetzbare PC Hardware wird gekennzeichnet und in eigenen Lagerbereichen separiert. Die ordnungsgemäße und umweltgerechte Entsorgung der Geräte wird, sofern Vertragsbestandteil, durch das PICA BSZ für den Kunden organisiert.

6.3. Lagermanagement

Für PC Hardware- oder Softwarelager, die der Benutzerservice für den Kunden betreibt, ist sichergestellt, dass alle Lagergegenstände in gekennzeichneten Bereichen aufbewahrt werden. Lagerzugänge und Lagerabgänge werden durch entsprechende Regelungen überwacht.



6.4. Lenkung beigestellter Produkte

Kundenhardware oder -software, die zu Installations- oder Reparaturzwecken in den BSZ Räumen aufbewahrt werden muss, wird außerhalb der Arbeitszeiten des Technikers im Lager, bzw. dem abschließbaren Arbeitsbereich des Technikers aufbewahrt.

Bei Arbeiten an Kundensystemen, etwa bei Migrationen, wird durch entsprechende Regelungen der Verlust von Geschäftsdaten ausgeschlossen.

Wir schaffen Transparenz

7. Rückverfolgbarkeit

Durch den Einsatz eines elektronischen BSZ Werkzeugs wird eine vollständige Rückverfolgbarkeit der BSZ Leistung gewährleistet. Es ist jederzeit möglich, Eingang, Inhalt, Bearbeiter und Bearbeitungsstatus eines Auftrags nachzuvollziehen und dem Kunden darüber Aufschluss zu geben. Die Daten des BSZ Werkzeugs werden darüber hinaus während der Leistungserbringung zur Prozesssteuerung eingesetzt.

Um dem Kunden ein Höchstmaß an Transparenz zu gewährleisten, werden auf Kundenwunsch regelmäßige Berichte generiert und vorgelegt. Art und Umfang der Berichterstattung wird vertraglich festgelegt.

7.1. Qualitätsaufzeichnungen

Für die innerhalb der Verfahren generierten Qualitätsaufzeichnungen ist deren Lenkung im Einzelfall geregelt. Generell ist der BSZ Leiter für deren Vollständigkeit und ordnungsgemäße Aufbewahrung verantwortlich.

7.2. Statistische Methoden

Statistische Methoden werden zur Erfassung und Auswertung der BSZ Aufwände eingesetzt. Künftig werden darüber hinaus die Daten des BSZ Werkzeugs ausgewertet, um Aufschluss über Prozessqualität und SLA Einhaltung zu gewinnen.

Neben regelmäßigen Messungen werden statistische Methoden sporadisch eingesetzt, um Kundenbeschwerden nachzugehen und Schwachstellen zu ermitteln.

*Als Dienstleister
definieren wir Qualität
als die Güte unserer
Beziehung zu unseren
Kunden*



Unsere Ressourcen haben wir im Griff

8. Personalbeschaffung

Die wichtigste Ressource für den Benutzerservice ist das BSZ Personal. Gerade was den Hotlinebetrieb oder die Anwenderbetreuung betrifft, sind Ausbildung und Kompetenz unserer Mitarbeiter ausschlaggebend für die Prozessbeherrschung im BSZ.

Zur Eingangsbeurteilung potentieller BSZ Mitarbeiter vor Vertragsabschluß installiert die PICA ein Verfahren, in dessen Kern ein Assessment Center steht.

Die Verantwortung für die Personalbeschaffung liegt beim Management der PICA in Martinsried. Nach Vertragsabschluß gewährleistet ein Einarbeitungsverfahren, das mehrere Wochen dauert und Praktika in verschiedenen PICA BSZ vorsieht, dass beim Kunden ausschließlich fachlich und sozial hoch qualifiziertes Personal zum Einsatz kommt. Alle Mitarbeiter werden entsprechend den fachlichen Anforderungen weitergebildet.

Die Beauftragung von Unterlieferanten zur Bedienung von 3rd Level Support Anfragen erfolgt produktbezogen und orientiert sich an bestehenden Serviceverträgen des Herstellers. Darüber hinaus sind die Kriterien für die Auswahl der Unterlieferanten: Professionalität, Verfügbarkeit, Termintreue und Preis.

Sofern der Kunde das BSZ in Erweiterung der Basisdienste, mit der Beschaffung von Hardware und Software beauftragt, so erfolgt die Beschaffung nach einem eigens dafür aufgesetzten Verfahren. Schnittstellen zu Kundenabteilungen werden während des 100 Tage Projektes definiert.



9. Schulung

Ein wesentlicher Teil des Personalentwicklungs- und Weiterbildungsverfahrens ist die Ermittlung des Schulungsbedarfs. Die Ermittlung des Schulungsbedarfs läuft auf drei verschiedenen Ebenen ab, wobei sich die langfristige und kurzfristige Planung vollkommen nach dem Kundenbedarf richtet. Die mittelfristige Planung bezieht sich auf die Karriereplanung des Mitarbeiters innerhalb der BSZ Personalstruktur (Funktionenhierarchie).

Das Management der PICA hat zur Planung sowie zur Organisation, Durchführung und Bewertung von Schulungsmaßnahmen eigene Verfahren aufgesetzt.



Wir sind einen Schritt voraus

10. Interne Audits

Zur ständigen Bewertung der BSZ Leistung, sowie der Ablaufqualität und -beherrschung führt die PICA regelmäßige interne Audits durch. Diese Audits finden zweimal jährlich statt und werden in allen BSZ sowie in der Zentrale in Martinsried durchgeführt. Während sich die Audits auf das QMS beziehen, werden darüber hinaus Bewertungen durchgeführt, anhand derer ein BSZ-Index erstellt wird. Die Ergebnisse beider Bewertungen fließen mit in regelmäßige Management Reviews ein.

11. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

In Management Reviews wird das QMS regelmäßig von der Geschäftsleitung, dem Management der PICA GmbH, den BSZ Leitern sowie Repräsentanten des QM Teams bewertet. Neben den Audits und Indexergebnissen fließen ebenso Daten über etwaige Kundenbeschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge mit ein.

Die Durchführung der Management Reviews ist durch ein standardisiertes Verfahren geregelt. Während es grundsätzlich Ziel der PICA ist, mögliche Schwachstellen durch geeignete Vorbeugemaßnahmen zu schließen, werden Kundenbeschwerden innerhalb des BSZ Betriebs getrennt dokumentiert und beschleunigt Korrekturmaßnahmen ergriffen.

Definitionen

In der folgenden Übersicht sind einige der im Qualitätsmanagement Handbuch benutzten Begriffe näher erläutert.

Begriff	Definition
1 st Level Support	Telefonischer Support aufgrund eines Anrufes bei der Hotline.
2 nd Level Support	Support aufgrund eines nicht sofort lösbaren und an den Helpdesk weitergeleiteten Problems. Der Support findet im Rahmen der vereinbarten Basisdienste statt.
3 rd Level	Über die vertraglich vereinbarten Basisdienste hinausgehender Support, wobei nach Projektierung durch den BSZ Leiter und Freigabe durch den Auftraggeber externe Ressourcen zur Problemlösung eingebunden werden.

*Wir sprechen eine
Sprache und wir
wissen worüber
wir reden*



Basisleistung	Helpdesk (Hotlinebetrieb mit 1 st und 2 nd Level Support sowie Anwenderbetreuung) durch das BSZ, einschließlich Verwaltung und Management des BSZ.
BS	Benutzerservice
BSZ	Benutzerservicezentrum
BSZ Handbuch	Dokument zur Regelung der Übernahme, Einführung und Ausübung des PICA Benutzerservice.
BSZ Index	Leistungsindikator der verschiedenen PICA BSZ, der eine Messbarkeit des einzelnen und Vergleichbarkeit der verschiedenen BSZ erlauben soll.
BSZ Werkzeug	Elektronisches Werkzeug zum Management der BSZ Leistung
Call Management	Die Annahme, Weiterleitung und Verfolgung eines Kundenanrufs bis hin zur Verifikation der erbrachten Leistung durch den Kunden.
ISO	International Standards Organisation
ITIL	IT Infrastructure Library
Kundenkoordinator / Account Manager	Ansprechpartner des Kunden mit zentraler Koordinationsfunktion zwischen Benutzerservice und Projekten beim Kunden.
PICA HQ	PICA Headquarter in Martinsried.



QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement- System
SLA	Service Level Agreement, vertragliche Vereinbarung zwischen PICA und dem Kunden.
VA	Verfahrensanweisung, Teil der QMS Dokumentation.
Zusatzleistung	Über den Helpdesk hinausgehende Leistung die einem eigenen Genehmigungsverfahren beim Kunden unterliegt und nach Aufwand kalkuliert wird.