



Prüfung bestanden: Hochschule RheinMain modernisiert Qualitätsmanagement

Bestnoten für FlowCharter und Web Central von iGrafx



Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Projekts in einer Hochschule gleicht einer Herkulesaufgabe: Fachbereiche mit unterschiedlichen Anforderungen, knappes Budget, Skepsis der Beteiligten und heterogene IT-Umgebungen erschweren die Planung und Implementierung. Für die Hochschule RheinMain aus Wiesbaden gab es dafür nur einen passenden Lösungsansatz: FlowCharter und Web Central von iGrafx.

Nach den Worten von Karin Eich-Stapf, Qualitätsmanagementbeauftragte der Hochschule RheinMain, ging es 2009 in einem ersten Schritt zunächst darum, mit dem FlowCharter von iGrafx Prozesse transparenter zu gestalten, Abläufe und deren Zusammenhänge zu analysieren sowie Schnittstellen und Zuständigkeiten zu klären. Die Einführung zog sich dabei durch die gesamte Hochschule RheinMain und durch sämtliche Organisationseinheiten - von den Fachbereichen wie Architektur und Bauingenieurwesen, Design Informatik Medien, Ingenieurwissenschaften, Sozialwesen und Wirtschaftsstudiengängen bis hin zu den Zentralen Einheiten sowie dem gesamten Verwaltungsbereich. Bearbeitet wurden Prozesse wie Berufung, Studiengangsentwicklung, Akkreditierung, Prüfungsordnungsentwicklung und Serviceprozesse mit Personaleinstellung. So wurde ein hochschulweites QM-Portal mit Prozessen, Dokumenten, relevanten Hochschulgrundlagen und vielen weiteren Informationen aufgebaut.

Klares Anforderungsprofil führt zu Web Central von iGrafx

Wachsende Herausforderungen im Hochschulbereich haben immer höhere Anforderungen an die Software gestellt. „Wir waren mit unserem damaligen Business Process Management (BPM) nicht zufrieden und haben im Rahmen der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements auch über eine neue Software nachgedacht“, lässt Eich-Stapf erste Überlegungen im Jahr 2012 Revue passieren. Nicht nur, dass das alte System aus den 80er Jahren im Laufe der Zeit zu unflexibel und optisch nicht mehr ansprechend geworden war. „Auch der Pflegeaufwand war sehr hoch.“ Genug Gründe für die Expertin aus Wiesbaden, sich ausgiebig mit den damals erhältlichen BPM-Lösungen auseinanderzusetzen. „Auf einem Netzwerktreffen von Hochschulmitarbeiterinnen und Hochschulmitarbeitern zum

ZUSAMMENFASSUNG

Fokus

Hochschule RheinMain

Herausforderungen

- *Analyse von Abläufen und deren Zusammenhängen*
- *Einführung einer BPM-Software*

Ergebnis

- *Erfolgreiche Migration existierender Prozessabläufe*
- *Völlig neues Verständnis bei 750 Beschäftigten für die alltäglichen Abläufe*

Vorteile

- *Wenig Schulungsaufwand*
- *Flexibles und intuitives System*
- *Transparente Prozesse*

Thema Qualitätsmanagement zeigte sich schließlich, dass fast alle Anwesenden ähnliche Schwierigkeiten hatten und mit den im Einsatz befindlichen Lösungen unzufrieden waren.“ Das typische Problem: eine Software zu finden, die die Bedürfnisse der Hochschule mit ihren 11.500 Studierenden und rund 750 Beschäftigten abbildet und die auf die individuellen Anforderungen zugeschnitten werden kann. Denn nach den Worten von Eich-Stapf sind es vor allem die extrem heterogenen Organisationsformen einer Hochschule (Expertenorganisation und öffentlicher Dienst) sowie hohe interne Ansprüche, die eine Einführung einer BPM-Lösung in Hochschulen besonders schwierig gestaltet: „Bei uns ist das nicht so einfach wie in Unternehmen, schon deshalb, weil es in der Regel keine Top-Down-Prozesse gibt.“

Hinzu kam schließlich noch die Anforderung, eine optisch ansprechende Lösung zu finden, die sich individuell gestalten lassen musste. Eich-Stapf: „Wir wollten ein System mit einer Oberfläche, die sofort nach dem Programmstart das widerspiegelt, was Anwenderinnen und Anwender einer Hochschule auch erwarten und benötigen.“ Best-Practices von Kolleginnen und Kollegen anderer Hochschulen aus dem Bereich Qualitätsmanagement weckten schließlich das Interesse der QM-Verantwortlichen an den weiteren Produkten von iGrafx: „Ich habe das Web Central von iGrafx gesehen und war sofort angetan, weil die Lösung mit ihren grafischen Möglichkeiten und die Flexibilität der Datenbank exakt unseren Ansprüchen entsprach.“

Schon wenige Monate später erfolgte denn auch der Startschuss für ein entsprechendes Engagement: Die Einführung des Web Centrals von iGrafx. Es stand die Mammut-Aufgabe bevor, die Migration existierender Prozessabläufe mit allen Dokumenten vom alten in das neue System umzusetzen. „Wir haben migriert und dabei gleichzeitig eine Revision ins Leben gerufen, in der jeder Prozess überprüft und an die neuesten Standards angepasst wurde“, erinnert sich die Qualitätsmanagementbeauftragte aus der hessischen Landeshauptstadt.

Ein QM-Portal ohne Wenn und Aber

Rund elf Monate später war es dann soweit: Das QM-Portal ging in den produktiven Betrieb, und das ohne nennenswerten Schulungsaufwand. Im Rückblick betont Eich-Stapf: „Ich habe zu Beginn des Prozesses die Verwendung des FlowCharters größtenteils von einer Kollegin aus einer anderen Hochschule gelernt, die iGrafx bereits im Einsatz hatte. Lediglich bei der Einführung des Web Centrals hat das QM-Team aus Wiesbaden dann eine Schulung von iGrafx erhalten.“ Überzeugt zeigt sich die Hochschulverantwortliche heute vor allem von den individuellen Gestaltungsmöglichkeiten der iGrafx-Lösung. Eich-Stapf zufolge lasse sich das Werkzeug des Herstellers aus Karlsfeld bei München völlig nach eigenem Gusto konfigurieren. „Unser QM-Portal hat ein völlig anderes Design als das in der Hochschule einer Kollegin, trotz des gleichen Software-Systems - das hat mich total begeistert.“



„Ich habe Web Central von iGrafx gesehen und war sofort angetan, weil die Lösung mit ihren grafischen Möglichkeiten und die Flexibilität der Datenbank exakt unseren Ansprüchen entsprachen.“

Karin Eich-Stapf
Qualitätsmanagementbeauftragte
der Hochschule RheinMain

Positiv überrascht zeigt sich Eich-Stapf nicht zuletzt auch von der Flexibilität des Web Central-Berechtigungskonzepts: „Wir haben ein System gefunden, das völlig flexibel mit Berechtigungen umgehen kann und uns gleichzeitig eine komfortable Volltextsuche auf Basis einer Datenbank ermöglicht. Diese Unabhängigkeit bei Abfragen und das flexible Designen habe ich in fast drei Jahren Evaluierung bei keinem anderen Hersteller so passend für unsere Hochschule gefunden.“ Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Seit der Einführung von FlowCharter und Web Central herrscht bei den 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den rund 250 Professorinnen und Professoren ein völlig neues Verständnis für die alltäglichen Abläufe in der Hochschule: „Wir wollten es so gestalten, dass nicht nur wir, das QM-Personal, sondern vor allem die User es verstehen und für den Alltagsbetrieb nutzen können. Und das ist uns durchweg gelungen.“

Weitere Case Studies



Weitere Informationen

www.iGrafx.de

Hauptsitz Region EMEA

iGrafx GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Tel: +49.8131.3175.0
Fax: +49.8131.3175.101
www.iGrafx.de

iGrafx Platin Solution Partner

Kware GmbH
Virnsberger Str. 22
90431 Nürnberg
Tel: +49.911.2121.630
Fax: +49.911.21 21.631
www.kwigx.com

iGrafx weltweit

www.iGrafx.de/contact

©2015 iGrafx GmbH
Alle Rechte vorbehalten.