

Interview

QUALITÄT IST TEIL UNSERER DNA.

Stephan Kasulke, Senior Vice President Quality bei T-Systems, über das Wunschdenken einer „IT ohne Incidents“, TÜV-zertifiziertes Qualitätsmanagement und den höchsten Kundenzufriedenheitswert in der T-Systems-Geschichte.



Stephan Kasulke,
Senior Vice President Quality,
T-Systems

IT-Qualität ist laut einer Reihe von Analysten heute Kriterium Nummer eins bei der Wahl eines Service-Providers – sogar noch vor dem Preis. Was sind die Gründe hierfür?

Gerade im Hinblick auf die zunehmende Digitalisierung von Prozessen und ganzen Geschäftsmodellen kommt es mehr denn je auf die Qualität der IT an. Denn was bringen Unternehmen etwa voll automatisierte Prozesse, wenn sie nicht einwandfrei laufen? Zugleich gibt es eine IT ohne Incidents nicht – das ist Wunschdenken. Doch der Faktor Qualität hat enorm an Relevanz gewonnen, weswegen nicht mehr nur die Kosten betrachtet werden. Das Verständnis in den Unternehmen hat sich verändert und das Thema Qualität einen ganz neuen, eigenen Stellenwert erlangt.

Wie kann der Service-Provider sicherstellen, dass die anfangs versprochene Qualität auch eingehalten wird? Welche Faktoren beeinflussen die IT-Qualität?

Die IT und damit auch die Beziehung zwischen Unternehmen und Provider durchleben verschiedene Phasen. Und die wirken sich auf das Qualitätsmanagement und das Qualitätsempfinden des Kunden aus. Beispielsweise ergeben sich in der Aufbauphase neue Anforderungen, ungeplante Erweiterungen verändern die technischen Grundvoraussetzungen und sorgen für Verzögerungen. Im Laufe der Zusammenarbeit veralten Technologien, und bei den Mitarbeitern schleicht sich Routine ein, was die Fehleranfälligkeit erhöht. Hier unterscheidet sich schnell die subjektive Wahrnehmung des Kunden von der objektiven Serviceleistung „nach Vertrag“. IT-Qualitätsmanagement muss daher kontinuierlich und auf allen Ebenen stattfinden, damit es für den Kunden auch spürbar wird – in den Prozessen, auf technischer Ebene und bei den Mitarbeitern.

Die Technologie alleine reicht also nicht aus, um zuverlässige und stabile Systeme bereitzustellen?

Nein. Denn wie schon erwähnt: Eine IT ohne Incidents gibt es schlichtweg nicht. Es geht vielmehr um ein Zusammenspiel von Mensch und Technik: modernste, redundante Technologien, die präventiv für höchste Verfügbarkeiten sorgen. Gepaart mit einem Qualitätsmanagement auf personeller und organisatorischer Ebene, um reibungslose Abläufe bei einem Incident sicherzustellen. Das wird auch in unserem Zero-Outage-Programm abgebildet. Und wir sehen, dass unser Qualitätsmanagement greift. So wurden seit 2012 die IT-Ausfälle um 73 Prozent gesenkt. Und der TÜV Rheinland hat uns erst im Frühjahr ein durchweg positives Zeugnis für unsere Zero-Outage-Prozesse ausgestellt.

Stichwort „Mensch“. Welche Rolle spielen die Mitarbeiter im Rahmen von Qualität?

Unsere Mitarbeiter sind das Rückgrat unseres Zero-Outage-Programms. Denn sie „leben“ unsere Strategie und sind intern wie extern die besten und glaubwürdigsten Repräsentanten in Sachen Qualität. Sie treiben das Thema mit ihrer Expertise und Präzision voran, damit wir auch dauerhaft eine hohe Qualität sicherstellen können. Aus diesem Grund zertifizieren wir unsere Mitarbeiter auch. Mehr als 21.000 Kolleginnen und Kollegen sind bereits qualitätszertifiziert. An den Kundenaccounts arbe-

ten wir zudem mit einem ausgeklügelten Rotationsprinzip: Um zu verhindern, dass sich eine Routine einschleicht, die zu Sorglosigkeit führt, wechseln unsere Servicemitarbeiter nach drei bis fünf Jahren in andere Projekte.

Wie wollen Sie diesen hohen Qualitätsanspruch lebendig halten?

Unser komplettes Handeln – intern wie extern – orientiert sich daran, exzellente Qualität zu liefern, stetig dazuzulernen und immer besser zu werden. Dafür überprüfen wir unsere eigenen Prozesse kontinuierlich. Darüber hinaus prüfen wir regelmäßig, ob die definierte Risikoklasse von bestimmten Anwendungen beim Kunden auch der aktuellen Wichtigkeit entspricht. Denn: Wenn sich das Geschäft des Kunden verändert, muss die IT sofort nachziehen. Zudem versuchen wir, die vereinbarten SLAs ständig auf Realitätsnähe zu verifizieren. Darüber hinaus ist die Qualität auch bei unserem Topmanagement auf der Agenda. Es wird ab einem gewissen Kritikalitätsgrad sofort miteinbezogen. Das kenne ich in dieser Form von keinem anderen Unternehmen. Das Ziel „Zero Outage“ ist integraler Bestandteil unserer Strategie, ist Teil unserer DNA und dabei Anspruch und Ansporn zugleich – jeden Tag.

Woran macht sich Servicequalität fest, die zu nachhaltiger Kundenzufriedenheit führt?

Wir bieten unseren Kunden mehr als die reine Erfüllung von Service Level Agreements. Es geht darum, für und mit dem Kunden vorauszudenken, immer wieder neue Szenarien zu entwickeln, damit seine IT nicht nur in diesem Moment, sondern auch im nächsten und übernächsten Jahr verlässlich bleibt. Das ist unser Selbstverständnis, und das zeigt auch eine aktuelle Studie der ISG. Danach gewinnt die IT-Qualität im Sinne von zuverlässigen, stabilen IT-Prozessen für Unternehmen immer mehr an Bedeutung – insbesondere vor dem Hintergrund zunehmender Digitalisierung. 97 Prozent der befragten Advisor von ISG gaben an, dass die IT-Qualität inzwischen in hohem oder sogar sehr hohem Maße erfolgskritisch für einzelne Geschäftsprozesse in Unternehmen sei. Dabei ist die Kundenzufriedenheit einer der wichtigsten Indikatoren, um IT-Qualität zu bewerten, neben zum Beispiel einer niedrigen Zahl von Major Incidents.* Das zeigt: Kunden verlangen heutzutage stabile Prozesse und zukunftsfähige Services. Wir haben beides im Programm. (* ISG, Juni 2015)

Demnach lässt eine hohe Kundenzufriedenheit auch auf eine hohe IT-Qualität schließen. Wo steht T-Systems bei der Kundenzufriedenheit?

Wir lassen die Kundenzufriedenheit regelmäßig durch das Marktforschungsunternehmen TNS Infratest mit dem international anerkannten TRI*M-Index messen. Im Frühjahr konnten wir bereits zum zweiten Mal in Folge einen TRI*M-Wert von 84 Punkten erreichen. Das ist der beste Wert in der Unternehmensgeschichte von T-Systems und gilt im Marktvergleich als überdurchschnittlich. Wir gehören damit zu den besten zehn Prozent der europäischen ICT-Dienstleister mit den zufriedenen Kunden.