

up2date

MUTIG IN DIE ZUKUNFT!

WELCHE CHANCEN BIETET
DIE CORONA-KRISE?



Liebe Mitglieder der HIS eG,

mit 2020 ist ein bewegtes Jahr zu Ende gegangen und spannende Monate liegen vor uns. Die Corona-Pandemie stellt uns seit dem Frühjahr 2020 vor neue und unerwartete Herausforderungen.

Mit viel Engagement haben Sie in Ihren Hochschulen dafür gesorgt, Lehre und Organisation den neuen Begebenheiten anzupassen – digitale Seminare und Online-Workflows sind in den Vordergrund getreten. Auch für HIS galt es, die neuen Regelungen der Gesetzgeber möglichst schnell in die Software zu übernehmen und Sie bestmöglich bei der Umsetzung der geforderten Neuerungen zu unterstützen.

Fest steht, dass die Corona-Pandemie die Hochschul-landschaft verändert hat und auch weiterhin verändern wird. In dieser Ausgabe thematisieren wir genau diesen Wandel, vor dem wir aktuell stehen – sei es als Softwarehersteller oder als Hochschule.

Zudem gibt es noch weitere Neuerungen rund um Ihre HIS, über die wir berichten möchten: Nach sechs Jahren Vorstandsarbeit hat Rudolf Becker seine Aufgaben im Vorstand an Volker Küch übergeben. Seit Jahresbeginn sorgt eine verschlankte Struktur für noch effizientere Abläufe innerhalb der HIS eG.

Auch unser Außenauftritt hat sich verändert: Unsere Homepage wurde komplett überarbeitet – überzeugen Sie sich unter www.his.de einfach selbst.

Viel Vergnügen beim Lesen

Ihr Vorstand der HIS eG



Inhalt

- 2 Wie hat sich Corona auf HIS ausgewirkt?
- 3 Vielen Dank Rudolf Becker
- 4 Mutig in die Zukunft
- 6 Schlankere Struktur innerhalb der HIS eG
- 7 Neue Leistungsnachweise
Virtuelle Premiere für die Generalversammlung
- 8 Das Online-Zugangsgesetz (OZG) –
digitale Verwaltung ab 2022
- 9 Kundenumfrage soll Support-Leistungen
weiter verbessern
- 10 Schlanker, moderner und responsiv:
der neue HIS-Webauftritt
- 11 Neue Online-Formate für Schulungen
und Veranstaltungen

Wie hat sich Corona auf HIS ausgewirkt?

Die Corona-Pandemie hat auch in den bewährten Abläufen bei HIS zu Änderungen geführt. Unsere Mitarbeiter*innen konnten nicht wie gewohnt an die Hochschulen fahren, Nutzertagungen und Schulungen mussten abgesagt werden. Ein Großteil der Belegschaft leistet aus dem Homeoffice heraus großartige Arbeit und unterstützt Sie bei der Arbeit mit unseren Produkten. Trotz einiger Herausforderungen haben wir seit den Einschränkungen planmäßig zwei Releases pünktlich herausgegeben. Coronabedingte Änderungen in der HIS-Software wurden schnell umgesetzt. Durch zahlreiche Videokonferenzen und neue Formate wie Online-Schulungen halten wir unseren Service für Sie aufrecht. Auch die Beraterkreise und der Aufsichtsrat haben ihre Sitzungen digital abgehalten. Trotzdem fehlt allen Beteiligten der persönliche Kontakt.

Mit der Pandemie gab es einige Umsatzrückgänge, trotzdem hat HIS den Lockdown den Umständen entsprechend gut bewältigt. Wir sind gut aufgestellt und auch in diesem Jahr wie gewohnt für Sie da.

Vielen Dank Rudolf Becker!



**Auch mal die Füße hochlegen:
Vorstandsarbeit in Hannover.**



**Auf dem Weg nach Brüssel: Auch Besuche
bei der EU gehörten zur Vorstandsarbeit.**



**Prof. Dr. Thomas Walter und Rudolf Becker
feiern das 50-jährige HIS-Jubiläum.**

Nach sechs Jahren Vorstandsarbeit übergab Rudolf Becker im November 2020 seine Amtsgeschäfte an Volker Küch.

Als Vorstand hat Rudolf Becker die HIS eG seit ihrer Gründung im Jahr 2014 geführt und trägt einen großen Anteil am Erfolgsmodell „Genossenschaft der Hochschulen“. Mit der Verantwortung für Finanzen und Personal hat er dafür gesorgt, dass das Softwarehaus der Hochschulen sich wirtschaftlich etabliert und seine Expertise stetig ausbauen konnte. Nach seinem Rückzug aus dem Vorstand der HIS eG wird Rudolf Becker zukünftig den Fokus auf die Verwaltung der eigenen Ressourcen im privaten Umfeld legen.

Von Anfang an stand Rudolf Becker als Vorstand hinter der Idee einer „Genossenschaft der Hochschulen“. Mit dem Rückhalt der Hochschulen entwickelte sich die HIS eG erfolgreich weiter und wurde zum führenden Anbieter von Hochschulverwaltungssoftware.

Als Herausforderung in der Vorstandsarbeit stellte sich das Beihilfeverfahren der EU-Kommission dar. Die Diskussionen und der Austausch mit allen beteiligten Parteien war bis zur Einstellung des Verfahrens 2019 über Jahre hinweg ein wichtiger Teil der Vorstandsarbeit.

Rudolf Becker hat bei allen wichtigen strategischen, personellen und finanziellen Entscheidungen seine freundliche Pfälzer Art und seinen Humor beibehalten. So eröffnete er auch mal eine Vorabendveranstaltung mit einer spontanen Gesangseinlage oder trat auf mehreren Veranstaltungen als Glücksfee auf.

Vielen Dank für den jahrelangen Einsatz und das Engagement für die HIS eG!

„Die Zusammenarbeit mit Rudolf Becker hat gezeigt, dass wir uns nicht nur als Vorstand gut ergänzt haben. In den vergangenen sechs Jahren hat sich zwischen uns eine echte Freundschaft entwickelt, die uns in schwierigen Situationen gegenseitig Kraft gegeben hat. Diese harmonische und konstruktive Vorstandsarbeit hat die letzten Jahre zu einer ganz besonderen Zeit werden lassen.“

Prof. Dr. Thomas Walter, Vorstandsvorsitzender der HIS eG

„Rudolf Becker hat maßgeblich zum Erfolg der HIS eG beigetragen. Jetzt seine Nachfolge anzutreten ist eine große Herausforderung, aber auch eine große Verantwortung. Ich freue mich darauf, die HIS eG auf ihrem von Rudolf Becker eingeschlagenen Weg mit weiterentwickeln zu können.“

Volker Küch, Vorstand der HIS eG

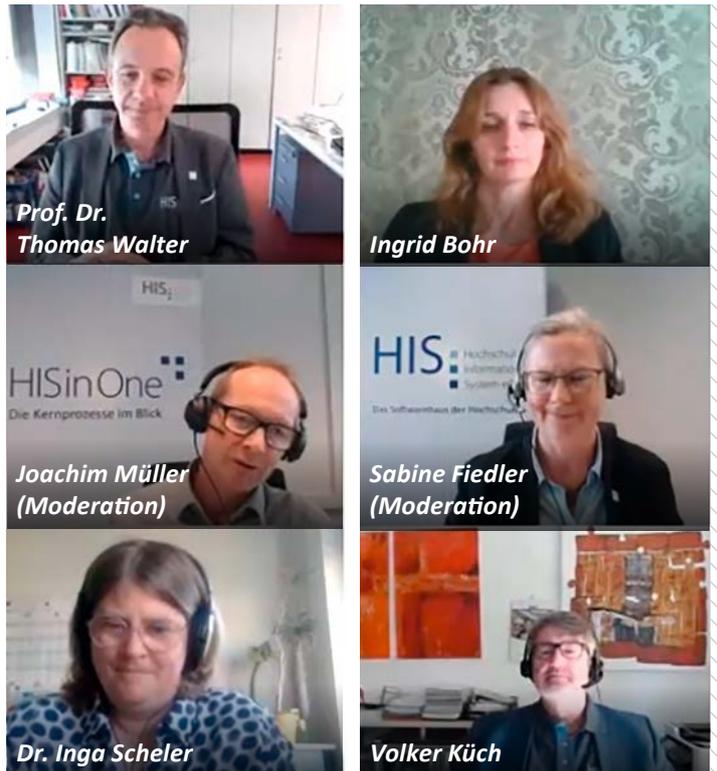
Mutig in die Zukunft

Die Corona-Pandemie hat die Hochschulen im Frühjahr 2020 unerwartet vor einschneidende Herausforderungen gestellt. Die Veranstaltungen im Sommersemester fanden überwiegend digital statt, Dienstreiseverbote und Homeoffice haben auch die Verwaltungsprozesse beeinflusst und beeinträchtigt.

Der Umgang mit Corona sowie die Chancen und Risiken der Pandemie standen im September 2020 im Mittelpunkt der Podiumsdiskussion zur Eröffnung der Online-Veranstaltungsreihe. Dr. Inga Scheler, stellvertretende Leiterin des Rechenzentrums der Technischen Universität Kaiserslautern, Ingrid Bohr, EDV-Koordinatorin für die Universitätsverwaltungen in Baden-Württemberg und der Vorstand der HIS eG (Prof. Dr. Thomas Walter / Volker Küch) berichteten über ihre Erfahrungen und wagten einen Blick in die Zukunft der Hochschulen nach der Corona-Pandemie.

„Der menschliche Kontakt hat sich verändert“

Alle Beteiligten waren sich einig, dass die größte Veränderung und Umstellung in den persönlichen Kontakten lag. Ein Großteil der bisherigen Vor-Ort-Besprechungen wurde durch Videokonferenzen über verschiedene Kanäle ersetzt. Auch wenn die Ergebnisse der virtuellen Meetings als zielführend und positiv eingeordnet werden, erwiesen sich die Videokonferenzen als gewöhnungsbedürftig. „Anstatt uns in die Augen zu schauen, sehen wir Bildschirme und Kameras an“, fasste Ingrid Bohr die neue Situation treffend zusammen. Zugleich steige die Fülle der zeitgleich zu bearbeitenden Themen, da die Abgrenzung zwischen Dienstreise und alltäglicher Büroarbeit verschwimme. Für die Fachhochschulen bedeutete der Lockdown einen Umstieg im laufenden Semester. „Wir mussten im Lehrbetrieb von Freitag auf Sonntag alles umstellen“, berichtete Volker Küch, der als Vizepräsident für Finanzen und Personal auch Leiter des Krisenstabs der Ostfalia Hochschule ist. „Es sind Herausforderungen auf uns zugekommen, an die vorher nie jemand gedacht hatte. Wir wurden wöchentlich mit neuen Regeln konfrontiert, die wir an der Hochschule umsetzen mussten.“



September 2020: virtuelle Podiumsdiskussion zur Eröffnung der Online-Veranstaltungen.

Auch für die Studierenden und Lehrenden bedeutete das virtuelle Sommersemester eine besondere Herausforderung. „Es ist schwer, 90 Minuten mit einem Monitor zu reden und niemand sieht einen an“, so Thomas Walter und ergänzte schmunzelnd: „Dafür waren erstaunlicherweise die Prüfungsergebnisse besser.“ Sorgen bereiten aber die Studienanfänger im Wintersemester, die den Alltag an den Hochschulen gar nicht kennen und für die persönliche Kontakte zu Kommilitonen eine besondere Rolle spielen.



„Auf die Reaktion muss Aktion folgen“

Die Corona-Pandemie hat die Hochschulen überrascht und dazu gezwungen, schnelle und effektive Lösungen zur Gewährleistung von Verwaltung, Forschung und Lehre zu finden. „Zu Beginn der Pandemie haben wir reagiert und versucht, den Betrieb sicherzustellen“, sagte Inga Scheler. „Jetzt ist der Punkt gekommen, zu agieren und Prozesse nachzuziehen.“ Es hat sich herausgestellt, dass der Grad der Digitalisierung an den Hochschulen unterschiedlich ist. Prozesse, die Ausdrücke und Formulare in Papierform erfordern, sind im Homeoffice nicht umsetzbar, während papierlose Workflows nahezu ortsunabhängig ausführbar sind. Hier können die Hochschulen Impulsgeber sein – viele Mitarbeiter*innen haben festgestellt, was durch digitale Workflows möglich ist und wie schnell eine Umstellung stattfinden kann. Immer mehr Hochschulen vernetzen sich, um die Herausforderungen gemeinsam in Verbänden anzugehen. Die zunehmende Bedeutung der Digitalisierung hängt aber nicht allein von der Pandemie ab. „Egal ob Corona da ist oder nicht: Die Digitalisierung kommt“, fasste Ingrid Bohr diese Entwicklung zusammen.

Für eine Fortführung des Hochschulbetriebs sei es jetzt nötig, planvoll vorzugehen. „Man hat uns gerade am Anfang der Coronakrise viel verziehen“, sagte Volker Küch, „aber jetzt wird erwartet, dass wir strukturiert mit der Situation umgehen“.

„Wir haben jetzt die Chance, manches zu verändern, zu verbessern, zu lernen“

Alle Beteiligten stellten klar, dass die neue Situation nachhaltige Veränderungen mit sich ziehen werde und verdeutlichten: „Es wird keine Rückkehr ins Jahr 2019 geben.“ Es müsse nun gelingen, eine gute Mischung aus digitalen und Präsenzformaten zu finden und diese sinnvoll zu verknüpfen – beispielsweise in Hybridveranstaltungen. „Wir müssen die Chancen der digitalen Welt stärker nutzen als wir es bisher gemacht haben“, so Thomas Walter. Auch die Arbeitszeitmodelle werden sich verändern: Das vor der Pandemie eher skeptisch beurteilte Homeoffice hat sich als gute Alternative herausgestellt.

Selbst wenn digitale Formate Erleichterungen schaffen, können sie den persönlichen Kontakt nicht ersetzen. Auch Studierende möchten Vor-Ort-Kontakt mit ihren Dozent*innen und Kommilitonen haben und sich direkt austauschen.

Mitarbeiter*innen fehlen die kurzen Gespräche und der Austausch „auf dem Flur“. Die Herausforderung sei, bei allen Möglichkeiten der Digitalisierung auch diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Das Podium zeigte sich überzeugt davon, dass passende Lösungen gefunden werden. „Wir werden die Lessons learned mitnehmen und einen Schritt nach vorn machen“, sagte Inga Scheler.

Deutscher Hochschulverband: Regelbetrieb vorerst nicht in Sicht

Nach Einschätzung des Deutschen Hochschulverbands (DHV) wird die Corona-Pandemie den Lehrbetrieb an den Hochschulen auch weiter beeinträchtigen.

„Gerade nach der Covid-19-Pandemie wird es darum gehen müssen, traditionelle und digitale Lehrformate besser zu verzahnen. Beide bilden keinen unvereinbaren Gegensatz, sondern können und sollen sich gegenseitig ergänzen und bereichern“, so der Präsident des DHV Professor Dr. Bernhard Kempen in einer Pressemitteilung im Oktober 2020.

Auf keinen Fall dürften Universitäten zu Brandherden oder gar Treibern der Krankheit avancieren. Der DHV geht davon aus, dass die Lehre größtenteils online stattfinden müsse. Die Entwicklung von Online-Formaten bleibe personell, technisch und didaktisch sehr aufwendig. „In den Lehrverpflichtungsverordnungen sollten Präsenz- und elektronische Lehre grundsätzlich gleichgestellt werden“, forderte Kempen.

Der Deutsche Hochschulverband ist die bundesweite Berufsvertretung der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler mit über 32.000 Mitgliedern.

„HIS wird immer wichtiger“

Parallel zur Bedeutung der Digitalisierung nimmt auch die Rolle der HIS eG als Softwarehaus der Hochschulen immer weiter zu. Thomas Walter verwies darauf, dass die gesetzlichen Vorgaben aus der Corona-Zeit spätestens mit dem Release 2020.12 umgesetzt werden. Unter Zeitdruck konnten zwei spezielle „Corona-Produkte“ entwickelt werden. So bedeutete die Abbildung der Erhöhung der Regelstudienzeit in vielen Bundesländern einen enormen Entwicklungsaufwand, da die Regelstudienzeit an Prüfungsordnungen geknüpft ist.

Dieses Patch wurde rückwirkend zum Release 2019.12 bereitgestellt und kann auch in den GX-Produkten genutzt werden. Somit profitieren alle Hochschulen. Eine Erleichterung bietet auch die QR-Studierendenerfassung. Ein QR-Code, der automatisiert Anwesenheitslisten von Veranstaltungsteilnehmer*innen erstellt, unterstützt die Hochschulen bei der notwendigen Nachverfolgbarkeit der Anwesenheiten. Die enge Zusammenarbeit in der Genossenschaft wurde von allen Beteiligten als besonders erwähnenswert hervorgehoben. Insbesondere der Austausch mit den Beraterkreisen schaffe Synergien, von denen HIS und die Hochschulen gleichermaßen profitieren. Volker Küch fasste zum Abschluss der Runde noch einmal anschaulich zusammen: **„Ich wünsche mir, dass wir weiter mutig in die Zukunft gucken und uns nicht unterkriegen lassen.“**



Neuerungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie



Digitale Vorlesungen, Semesterverschiebung, geänderte Gebühren oder verschobene Prüfungen haben das Jahr 2020 bestimmt. Um Hochschulen bei den neuen Heraus- und Anforderungen zu unterstützen, wurde auch die HIS-Software auf die neue Situation angepasst. www.his.de/release

Schlankere Struktur innerhalb der HIS eG

Eine neue Struktur soll ab Januar 2021 die Prozesse der Geschäftsstelle verschlanken und effizienter gestalten. Die bisher vier Direktorien werden fortan in die beiden Direktorien „Produktmanagement und Entwicklung“ sowie „Kaufmännische Services“ konsolidiert. Neu installiert wird die Stabsstelle „Strategische Entwicklung“, die den Vorstand direkt bei strategischen Themen unterstützen und im direkten Austausch mit den Hochschulen stehen wird.

VORSTAND HIS eG

Prof. Dr. Thomas Walter (Vorsitz)

Volker Küch

STABSSTELLE
STRATEGISCHE ENTWICKLUNG
Dr. Sven Gutow

DIREKTORIUM
PRODUKTMANAGEMENT UND ENTWICKLUNG (T)
Leitung: Dr. Lars Hinrichs

DIREKTORIUM
KAUFMÄNNISCHE SERVICES (K)
Leitung: Mira Kleinbauer

Neue Leistungsnachweise sorgen für mehr Transparenz von HIS-Leistungen

Ab dem ersten Quartal 2021 sorgt eine neue Anlage zur Rechnung für mehr Übersicht und Nachvollziehbarkeit bei der Darstellung der von HIS im Rahmen eines Projektes erbrachten Leistungen. Die Struktur der neuen Leistungsnachweise wurde mit den Beraterkreisen erörtert und im Mai 2020 in einem gemeinsamen Workshop von HIS und Vertreter*innen aus den Mitgliedshochschulen erarbeitet.

„Mit den neuen Leistungsnachweisen kommen wir zahlreichen Anregungen aus den Hochschulen und Empfehlungen unserer Beraterkreise nach“, so Volker Küch, Vorstand der HIS eG. „Das neue Verfahren bietet mehr Transparenz und macht unsere Arbeit besser nachvollziehbar.“

Ein wesentlicher Aspekt war es, die Darstellungsform der Abrechnungen von erbrachten Leistungen am Vorbild der Standardanlagen des EVB-IT-Vertrages weiterzuentwickeln. Darüber hinaus wird es auch eine Übersicht der im Abrechnungszeitraum bearbeiteten HISzilla-Ticketnummern mit einer Summe der dafür erbrachten Leistungen geben. Der Leistungsnachweis wird als Standardanlage an alle Kund*innen gesendet.

Die neuen Anlagen enthalten folgende Informationen:

- Datum der Leistungserbringung
- Aufwand in Stunden
- Informationen zu Arbeitspaket und Aufgaben
- Vor-Ort-Leistungen
- HISzilla-Ticketnummer
- Gesamtaufwand pro Ticket im Abrechnungszeitraum
- Geleistete Stunden und entsprechende Personentage

Virtuelle Premiere für die Generalversammlung

Mehr als 120 Vertreterinnen und Vertreter der Genossenschaftsmitglieder sind am 13. November 2020 zur elften Generalversammlung zusammengekommen und haben dabei eine Premiere erlebt: Erstmals fand die Generalversammlung virtuell statt. Ein professionelles Konferenzsystem ermöglichte Diskussionen und Abstimmungen und sorgte dafür, dass die Generalversammlung auch in dieser besonderen Form reibungslos verlief.

In den Berichten von Vorstand und Aufsichtsrat wurden die Entwicklung der HIS eG seit der letzten Generalversammlung erläutert und die besonderen Herausforderungen der Coronapandemie für die HIS eG und die Hochschulen thematisiert. Zusätzlich den planmäßigen Software-Releases 2020.06 und 2020.12 wurden kurzfristige pandemiebedingte Erweiterungen zur Abbildung individueller Regelstudienzeiten und Anwesenheitsnachverfolgung bei Präsenzveranstaltungen außerplanmäßig umgesetzt. Die Generalversammlung sprach dem Aufsichtsrat und dem Vorstand für das zurückliegende Geschäftsjahr die Entlastung aus.



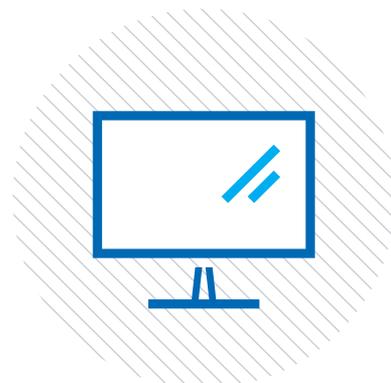
Weiterhin kündigten Aufsichtsrat und Vorstand eine sukzessive Anpassung der Überlassungsentgelte ab Januar 2021 an. Da die Preise für die Nutzung von HIS-Software seit 2014 konstant geblieben sind, gleichzeitig der Softwareumfang und der entsprechende Aufwand für die Qualitätssicherung der Produkte aber gestiegen sind, sichert dieser Schritt eine dauerhafte Finanzierung der HIS eG. Vorstand und Aufsichtsrat haben in der anschließenden Aussprache der Mitglieder die hierzu aufgekomenen Fragen der Mitglieder beantwortet.

Das Online-Zugangsgesetz – digitale Verwaltung ab 2022

Das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale auch digital anzubieten. Das OZG fügt sich in eine Reihe von Gesetzen und Verordnungen zur Digitalisierung der Verwaltungen ein.

Aus allen Verwaltungsleistungen wurden 575 Leistungen ausgewählt, die im ersten Schritt digitalisiert werden sollen. Darunter befinden sich auch Vorgaben, die Hochschulen und die HIS eG als Softwarehersteller unmittelbar betreffen oder mittelbar auf HIS-Software Einfluss nehmen.

Arn Wassmann, Arbeitsbereichsleiter Produktmanagement HISinOne-PSV/-SYS und operatives Reporting betreut federführend die OZG-Umsetzung in der HIS-Software. Hier gibt er Auskunft über die Auswirkungen des OZG auf Hochschulen und HIS.



Welche Änderungen bedeutet das OZG für Hochschulen?

Arn Wassmann: „Die Digitalisierung der Hochschulverwaltungen wird einige Hochschulen vor Herausforderungen stellen, insbesondere durch die Auswirkungen auf die eigenen Prozesse. Für das Campusmanagement bedeutet dies Prozessänderungen, standardisierte Ex- und Importe sowie neue Funktionen. Ein Standard wird dabei XHochschule (XHEIE) sein, um den europaweiten Austausch von Studierendendaten zu ermöglichen. Zu diesen Daten werden u. a. gehören: Studienverlauf, Abschlussdokumente inkl. Leistungen, Personenstammdaten oder Module.“

In wie weit ist HIS als Softwarehersteller in die Umsetzung des OZG eingebunden?

AW: „Uns ist wichtig, dass die Softwarehersteller früh und sehr eng in die Spezifikation der zukünftigen Prozesse eingebunden werden. Da wir an den Spezifikationen nicht direkt beteiligt sind, informieren wir uns durch den Kontakt zu Partnerhochschulen und durch unser Mitwirken an angeschlossenen Forschungsprojekten über die aktuellen Entwicklungen.“

HIS kann also keinen Einfluss auf die Entwicklung nehmen?

AW: „Tatsächlich können wir als HIS deutlich weniger direkten Einfluss nehmen als die Hochschulen selbst. Momentan können die aktuellen Entwürfe und Spezifikationen kommentiert und Änderungswünsche eingereicht werden – von dieser Möglichkeit sollten die Hochschulen Gebrauch machen. Wir unterstützen die Hochschulen hierbei, um auch die Herstellersicht und die Möglichkeiten der eingesetzten Softwarelösungen in die Abstimmungen einfließen zu lassen.“

Woran arbeitet HIS aktuell?

AW: „In den nächsten Schritten werden wir unsere Verwaltungsleistungen in den Verwaltungssuchmaschinen (XZuFi) der Länder registrieren.“

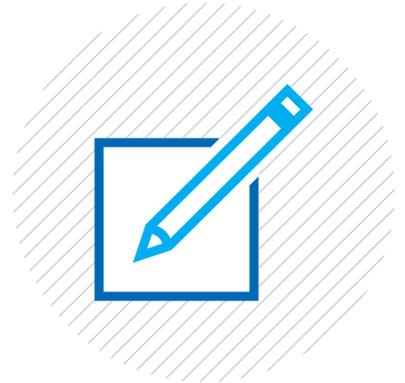
Weitere Informationen zum Online-Zugangsgesetz finden Sie unter:



- <https://www.onlinezugangsgesetz.de>
- <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de>
- <https://youtu.be/RGzclgtpnWA>
- <https://ozg.nrw>

Kundenumfrage soll Support-Leistungen weiter verbessern

Eine umfassende und kompetente Unterstützung der Hochschulen bei der Nutzung der HIS-Software gehört zu den wichtigsten Serviceleistungen der HIS eG. Das Support-Team erreichen jährlich mehr als 3.000 Supportanfragen über das Ticketsystem. Es beantwortet aufkommende Fragen und hilft den Hochschulen bei Herausforderungen mit ihrer HIS-Software weiter. Eine im Oktober 2020 gestartete Zufriedenheitsbefragung soll jetzt dabei helfen, den Support noch weiter zu verbessern.



HIS

Supportbefragung Personalmanagement

Kontrastmodus aktivieren

1 Bitte bewerten Sie unsere Supportleistung

Bitte bewerten Sie unsere...

1.1 Reaktionszeit?*	sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mangelhaft	<input type="radio"/> keine Angabe
1.2 Kompetenz?*	sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mangelhaft	<input type="radio"/> keine Angabe
1.3 Freundlichkeit?*	sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mangelhaft	<input type="radio"/> keine Angabe
1.4 Wurde ihr Problem gelöst?*		<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	<input type="radio"/> Keine Angabe				
1.5 Wie bewerten Sie die Lösung?*	sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mangelhaft	<input type="radio"/> keine Angabe
1.6 Wie bewerten Sie unsere Supportleistung insgesamt?*	sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mangelhaft	<input type="radio"/> keine Angabe

Das Umfrageformular

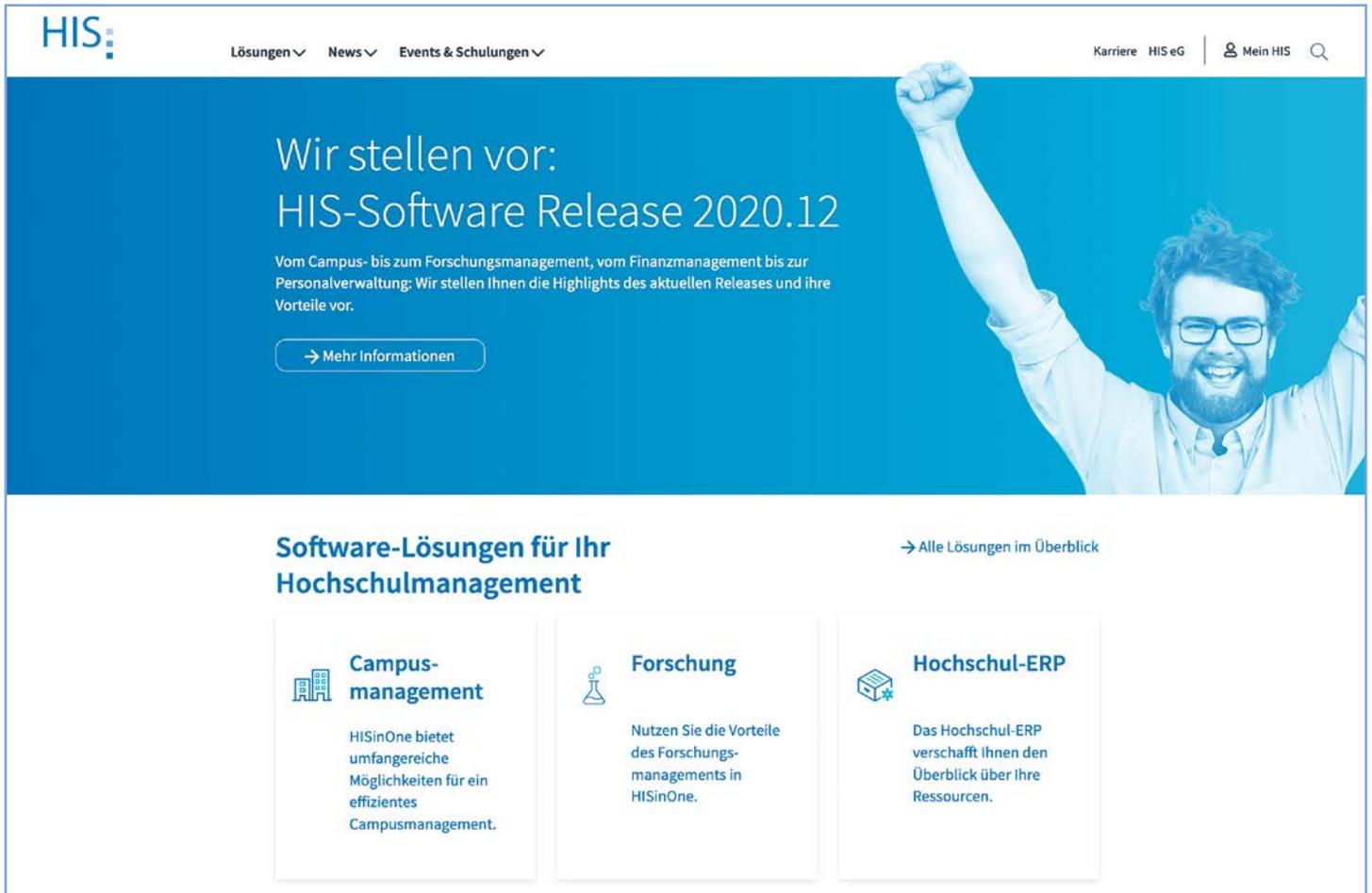
„Unser Team leistet sehr gute Arbeit und hilft täglich vielen Kund*innen kompetent und schnell weiter“, sagt Mira Kleinbauer, Direktorin Kaufmännische Services. „Unser Ziel ist es, stets die Qualität unseres Services hoch zu halten. Wir versprechen uns von einem kontinuierlichen Feedback unserer Kunden Hinweise darauf, an welchen Stellen weitere Verbesserungspotentiale liegen“. Seit Oktober 2020 erhalten Kund*innen, deren Supportticket geschlossen wurde, eine Einladung zu einer kurzen Zufriedenheitsbefragung. Hier wird abgefragt, wie Reaktionszeit, Kompetenz und Freundlichkeit von Kundenseite wahrgenommen werden.

Die ersten Ergebnisse sind vielversprechend:

Der überwiegende Teil der Teilnehmenden zeigte sich mit dem Support zufrieden oder sehr zufrieden.

„Wir freuen uns über die vielen bisherigen Rückmeldungen und die guten ersten Resultate der Umfrage. Die neue Form der direkten Rückmeldung hilft uns, unsere Services stetig auf einem hohen Niveau zu halten“, so Mira Kleinbauer.

Schlanker, moderner und responsiv: der neue HIS-Webauftritt



Nach fast sechs Jahren hat die HIS-Internetseite ein Facelift erhalten. Auf der Generalversammlung am 13. November 2020 gab der Vorstand den Startschuss für den neuen Web-Auftritt.

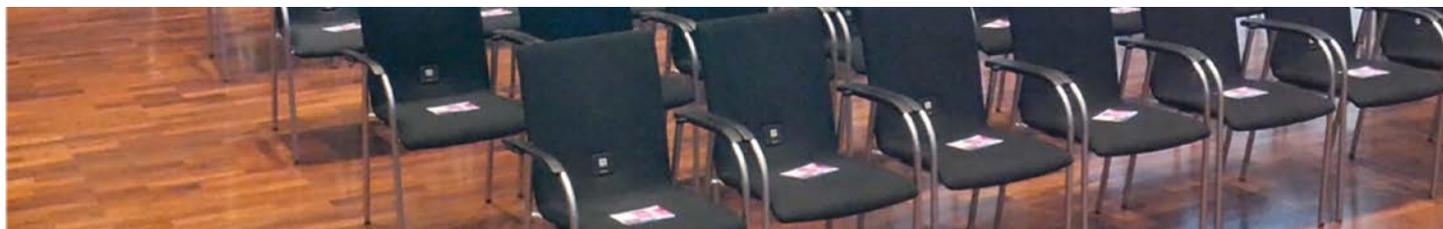
In einem frischen Design wird der Fokus auf eine schlanke Struktur gelegt, auf der sich Nutzer*innen schnell und intuitiv zurechtfinden. Übersichtliche Menüs und animierte Flächen erlauben ein schnelles Auffinden von Inhalten. Besucher*innen gelangen ohne überflüssige Klicks an ihr Ziel.

Im Menüpunkt „Lösungen“ sind alle wichtigen Inhalte zu den Produkten dargestellt. Im Zusammenspiel mit animierten Kacheln, Bildern aus den HIS-Systemen und vollflächigen Verweisen auf Folgeseiten, wirken die Inhalte schlanker als zuvor. So können schnell die wichtigsten Tools und Vorteile eines Produktes erfasst werden.

Überzeugen Sie sich selbst. Die neue Website finden Sie unter www.his.de.



Neue Online-Formate für Schulungen und Veranstaltungen



Im vergangenen Jahr mussten die Stühle der Nutzertagungen leer bleiben.

Das Jahr 2020 bedeutete auch für die Veranstaltungen der HIS eG eine besondere Herausforderung. Durch die Corona-Pandemie musste das Schulungszentrum weitestgehend geschlossen bleiben und die geplanten Nutzertagungen abgesagt werden. „Von den Absagen waren rund 1.500 Personen betroffen. Um unseren

Service auch weiterhin anbieten zu können haben wir innerhalb kürzester Zeit unseren Schulungsbetrieb um Online-Angebote ergänzt und auch für die abgesagten Tagungen eine Alternative schaffen können“, erklärt Dr. Dirk Wenderoth, Arbeitsbereichsleiter Marketing, PR und interne Kommunikation.

Schulungszentrum

Um das Schulungsangebot schnellstmöglich wieder aufzunehmen und den stetigen Wissenstransfer an die Hochschulen sicherzustellen, wurde im Schulungszentrum in Hannover

parallel gearbeitet: Zum einen wurden die Seminarplätze entsprechend der Vorgaben und Empfehlungen im Umgang mit dem Corona-Virus umgestaltet, zum anderen wurden in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen Online-Schulungen konzipiert. Mit der Wiedereröffnung des Schulungszentrums zum 2. Halbjahr 2020 fand ein Großteil der Seminare als Online-Schulung statt.

„Damit gehen wir einen wichtigen Schritt, unser Programm ortsunabhängig, zeitgemäß und für unsere Teilnehmer*innen komfortabel anzubieten“, sagt Dr. Dirk Wenderoth.

Für einige Schulungsformate ist ein intensiver und direkter Austausch unabdingbar. Diese Schulungen finden unter Einhaltung der aktuell gültigen Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen im Schulungszentrum statt. So bietet das Schulungsprogramm jetzt eine Mischung aus bewährten Präsenz-Terminen und neuen Online-Schulungen.



„Wir werden die Erfahrungen des Hybridbetriebes auswerten und auch für die Zukunft geeignete Schulungsformate für unsere Mitglieder bereitstellen“, resümiert Sigrid Berg, Verantwortliche für die Organisation des Schulungszentrums die bisherigen Erkenntnisse.

Online-Veranstaltungen

Da die Nutzertagungen 2020 komplett abgesagt werden mussten, wurde mit den Online-Veranstaltungen eine Möglichkeit geschaffen, einige der geplanten Vorträge als kostenlose

Online-Variante anzubieten. Auf der Eröffnungsveranstaltung betonte Prof. Dr. Thomas Walter allerdings auch, dass Nutzertagungen mehrere Aspekte hätten: **„Nicht nur den Aspekt, Neues von HIS zu erfahren, sondern auch den Austausch mit den Kolleg*innen in den Pausen oder beim gemeinsamen Essen.“** Gerade den Austausch und die persönliche Begegnung könne man virtuell nicht abbilden. Seit September 2020 finden Online-Veranstaltungen zu verschiedenen Themen statt. Bei den Teilnehmenden stoßen die Veranstaltungen auf große Resonanz: Alle Veranstaltungen erhielten sehr gute Bewertungen.



HIS ■ Hochschul
■ Informations
■ System eG

Die veröffentlichten Bilder wurden, sofern nicht anders angegeben, von den abgebildeten Personen zur Verfügung gestellt oder dem Bilderpool der HIS eG entnommen.

Bildnachweise:

Titel: Videokonferenz ©as-artmedia/AdobeStock

Seite 4: Campus ©Kzenon/AdobeStock

Seite 6: Unterricht ©Boggy/AdobeStock

HIS Hochschul-Informations-System eG

Goseriede 9 ■ 30159 Hannover ■ www.his.de

Tel. +49 (0)511 1220 0 ■ Fax: +49 (0)511 1220 250