



- **Software:** e-QSS im Lizenz-Modell mit WebPortal
- **Einsatzbereich:** Systemführung Franchisesystem

liegen kurzfristig vor und zeigen den Qualitätsstatus eines jeden ServiceStores an. Alle Veränderungen von Stammdaten und Prüfkriterien lassen sich nachvollziehen.

Die Umsetzung

Die Entscheidung fiel im März 2010, die Einführung erfolgte von Juni bis Dezember 2010 in zwei Schritten. Bei einem Vororttermin bei der Systemführung ServiceStore in Berlin wurden die Basisdaten zusammengestellt und an Neumann & Neumann übergeben. In einem Termin im Haus Neumann & Neumann wurden diese Daten für die Systemeinstellung vorbereitet und besprochen, offene Fragen wurden geklärt. Im Rahmen eines zweitägigen Workshops wurden Verantwortliche, der Administrator und die Prüfer der Systemführung, in einem ServiceStore in das e-QSS-System eingewiesen. Nach der theoretischen Anwendung des Systems, des WebPortals und der mobilen Gerät wurden Store-Checks unter Begleitung und Anleitung der Firma Neumann & Neumann auch praktisch durchgeführt.

Die Erkenntnisse und Ergebnisse

Die Workshops mit der Firma Neumann & Neumann waren sehr hilfreich. Die Bedienung der MDAs, beispielsweise die Eingabe von Daten, das Anhängen von Bildern, das Schließen, Versenden und Löschen von Checks, wurde erklärt und geübt. Auf ein sehr positives Feedback stieß der Vorschlag der Systemführung ServiceStore bei Neumann & Neumann, die praktische Anwendung vor Ort in einem ServiceStore durchzuführen. Die Zusammenarbeit mit Neumann & Neumann war stets sehr konstruktiv. Nach intensivem Austausch ist aus Standard- und Individualberichten ein ansehnlicher e-QSS-Qualitätsbericht entwickelt worden, der nach hausinterner Prüfung via Internet zur Verfügung steht.

Fazit und Ausblick

Die DB Station&Service hat eine ganze Reihe von Verbesserungen erzielt:

- Zeitersparnis bei Prüfungen
- Geringere Fehlereingaben
- Sicherheitssteigerung
- Verschiedene Auswertungsmöglichkeiten
- Automatische Berichterstellung
- Gezielte Maßnahmenableitung

Daher würde die DB Station&Service das mit Neumann & Neumann erstellte Konzept jederzeit weiterempfehlen.

Ausgangslage

Die Firma Neumann & Neumann hält seit vielen Jahren den Kontakt zu Konzernunternehmen der Deutschen Bahn AG, beginnend mit einer Ausschreibung für das Unternehmen DB AutoZug im Jahre 2000/2001. Die DB Station&Service AG, ein Tochterunternehmen der Deutschen Bahn AG, bat im Jahr 2009 Neumann & Neumann um die Abgabe eines Angebots für ein Qualitätsmanagementsystem zur Kontrolle, Dokumentation und Bewertung der Franchisebetriebe der Systemführung ServiceStore. Die bestehenden manuellen Prüfungen sollten abgelöst werden.

Anforderungen

Gesucht wurde eine leicht zu bedienende mobile elektronische Qualitätsmanagementssoftware. Auf diese Software sollte sowohl über ein mobiles Eingabegerät als auch über das Internet zugegriffen werden können. Einzel- und Gesamtauswertungen nach jeweils vorgegebenen Kriterien und Bereichen waren zu erstellen. Des Weiteren wurden Standard- und Individualberichte, inklusive verschiedener Auswertungsmöglichkeiten, nachgefragt. Unverzichtbar waren die flexible Anpassung des Systems (zum Beispiel Veränderung von Prüfkriterien) sowie die Darstellung der Änderungshistorie von Daten. Erhöhte Anforderungen wurden an das differenzierte Zugriffs- und Rechtssystem gestellt.

Die Angebote

Die Systemführung ServiceStore prüfte mehrere elektronische Softwareangebote zur Qualitätsprüfung. Die Entscheidung zugunsten der Neumann & Neumann-Lösung fiel auf Grund der einfachen Handhabung, der flexiblen Auswertungsmöglichkeiten des Systems, der guten Zusammenarbeit mit dem Anbieter und seiner guten Referenzen. Die Qualitätsprüfungen in den ServiceStores lassen sich somit schneller durchführen. Die Auswertungen der Prüfungen pro Standort, Prüfer oder Region

Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!