



Die Ausgangslage

Mitte 2006 nahm die Rhenus Data Office GmbH mit der Firma Neumann & Neumann Kontakt auf; sie wollte eine „automatische Qualitätssicherung“ auf den Markt bringen. Über ein Onlineportal sollten Leistungsqualität und Mängel von Reinigungsdienstleistungen dargestellt werden, um die Dienstleister beurteilen zu können. Mit diesem neuen Geschäftsfeld wollte Rhenus Data Office die Leistungen des Facility Managements ausweiten.

Die Entscheidung

Die gesuchte Lösung sollte mandantenfähig sein, einen automatischen Datenabgleich sowie ein unabhängiges Arbeiten der Mandanten ermöglichen; benötigt wurde zudem ein automatisches Eskalationsmanagement. Der Markt bot noch keine geeigneten Produkte an. Aus anderen FM-Unternehmen kannte Rhenus die Qualitätssicherungssoftware e-QSS der Beratungsfirma Neumann & Neumann, ein führendes Unternehmen im Bereich der Reinigungskontrolle. Ein wichtiges Zuschlagskriterium für Rhenus war die Modularität der Software e-QSS, die eine Weiterentwicklung entsprechend der eigenen Anforderungen erleichterte.

Die Umsetzung

Von der ersten Produktinformation über die Ausarbeitung eines Pflichtenhefts mit Terminfestlegungen bis zur Einführung der Lösung verging nur ein halbes Jahr. Seit erfolgreicher Umsetzung des Projekts einer automatisierten Qualitätssicherung via Onlineportal können die Rhenus-Mitarbeiter effizient die Reinigungsdienstleister und ihre



- **Software:** e-QSS Server-Version mit WebPortal und Infomanagement
- **Individuelle Programmierung:** Mandantenfähiges, individuelles WebPortal
- **Einsatzgebiet:** Durchführung von Qualitätsprüfungen in verschiedenen Bereichen

Leistungen kontrollieren. Die vor Ort erhobenen Daten werden automatisch an die zentrale Datenbank geschickt. Von dort aus werden Reinigungsdienstleister und Kunden informiert. Voraussetzung für diesen Erfolg war der Ausbau des e-QSS-Moduls Infomanagement (Auftragsverwaltung) durch Neumann & Neumann entsprechend der Rhenus-Geschäftstätigkeiten und seine Implementierung im operativen Geschäft.

Das Ergebnis

Nach einer Entscheidungs- und Umsetzungsphase seit November 2006 setzt Rhenus seit April 2007 e-QSS über ein WebPortal ein. Die Mängelberichte fließen in ein individuell programmiertes Eskalationsmanagement ein. Mit weiterer Zusatzprogrammierung wurde in e-QSS ein Prioritäten- und Zeitplan integriert. Insgesamt wurden 30.000 Euro investiert.

Das Fazit

Der eigentliche Nutzen der Neumann & Neumann-Lösung für Rhenus liegt in der Prozessoptimierung, die über die Auftragsabwicklung mittels Onlineportal-Infomanagement erreicht wurde. Nun kann die Rhenus Data Office GmbH Kundenanfragen gezielter und ganz individuell mit Informationen über die Auftragsabwicklung, zur Qualitätssicherung, aus dem Statistikwesen und zu weiteren Aspekten der Reinigungsleistung bedienen. Die Umsetzung eines solchen Konzepts in Zusammenarbeit mit Neumann & Neumann kann die Rhenus Data Office GmbH jederzeit empfehlen.

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