



**Die Ausgangslage**  
 Die ersten Kontakte wurden in Verbindung mit den Ausschreibungen und Vergaben eines Auftraggebers geknüpft, der e-QSS als Qualitätsmanagementsystem vorgab. Daher kennt gepe diese Software seit 1998/99. Für Gebäudereiniger gab es bis zur Einführung elektronischer Qualitätsmesssysteme vielfältige individuell entwickelte Dokumentationsunterlagen für Reklamationen, Beanstandungen und Darstellung von Qualitätsstandards. Wegen ihrer Umständlichkeit wurden sie nur bei entsprechender Kundenforderung eingesetzt. Eine Gesamtauswertung für die Betriebe bezüglich der Dienstleistungsqualität in den einzelnen Sparten war aufwendig und folglich eher die Ausnahme.

### Die Entscheidung

gepe suchte für die Unternehmensgruppe eine praktikable Lösung für innerbetriebliche Vorteile und verbesserte Kommunikation; die Ergebnisse der Auswertungen sollten auch intern für das Schulungsmanagement nutzbar sein. Selbstverständlich sollten auch Mitarbeiter ohne größere IT-Erfahrung mit dem System umgehen können. Die spezifische Anforderung an die gesuchte Lösung bezog sich auf eine vermittelbare Glaubwürdigkeit und Nutzendarstellung für den Kunden. Das System sollte leicht vermittelbar und vertrieblich positiv präsentierbar sein. Außer e-QSS wurden weitere drei Systeme in den gepe-Unternehmen geprüft. Anfang des Jahres 2000 fiel die Entscheidung zugunsten von e-QSS, weil dieses System von Neumann & Neumann in der internen Bewertung am besten abschloss.

### Die Vorzüge

e-QSS zeichnet sich durch einfache Systemstrukturen, klare Ergebnisse und eindeutige Interpretationsmöglichkeiten aus. Andere am Markt befindliche Systeme versuchten zu viele Features anzubieten und setzten folglich beim Anwender zu hohe Qualifikationen voraus.

- **Software:** e-QSS Server-Version und WebPortal
- **Individuelle Programmierung:** Arbeitsabläufe der Caritas
- **Einsatzgebiet:** Reinigung, Glasreinigung, Sicherheit

### Die Entscheidung

Die Entscheidung für e-QSS wurde auf der Ebene der Geschäftsleitung getroffen. Die anderen Führungsebenen wurden für dieses Produkt gewonnen. Die Einbindung in alle betriebsinternen Dokumente und vertriebsrelevanten Präsentationsunterlagen erfolgte zügig. Mit der Grundsatzentscheidung und dem Lizenzwerb war der Grundstein für eine Kontinuität gelegt, die sich absolut bewährt hat.



### Fazit

Neben der ursprünglichen Anwendung von e-QSS für die klassische Gebäudereinigung und Gebäudedienstleistung konnte gepe auch Nutzen für die Bereiche Sicherheitsdienste und Facility Management ziehen. Die entsprechenden Module lieferte Neumann & Neumann. „Wir können uneingeschränkt und umfassend das Konzept der Qualitätssicherung, das auf der Grundlage der von Neumann & Neumann entwickelten Software und Anwendungstools basiert, empfehlen.“

Wir werden dieses Konzept weiter betreiben und kontinuierlich weiterentwickeln und sind uns dabei der hervorragenden und hochwertigen Unterstützung seitens Neumann & Neumann sicher.“

### Ausblick

gepe hebt besonders hervor, dass Neumann & Neumann die Grundidee und die Basismodule ihres elektronischen Qualitätssicherungssystems immer beibehalten und mit Ergänzungsmodulen erweitert hat. „Dieses Konzept ist stets aktuell und berücksichtigt technische Entwicklungen am EDV- wie am Kommunikationsmarkt, ohne den Nutzer mit der Notwendigkeit erheblicher Neuinvestitionen zu konfrontieren. Wir wünschen Neumann & Neumann weiterhin viel Erfolg und uns somit einen zuverlässigen Partner.“

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