



- **Software:** e-QSS im Lizenz-Modell mit WebPortal und Objekt- und Einheitenverwaltung
- **Einsatzbereich:** Gebäudereinigung
- **Durchführung von Qualitätsprüfungen**

#### Ausgangslage:

Strom, Wärme, Wasser, Mobilität – die Stadtwerke Augsburg sind in ihrer Region mit den zentralen und sensiblen Punkten der Daseinsvorsorge betraut. Da ist es wichtig, dass auch im Hintergrund alle Prozesse zuverlässig ablaufen und dazu zählt im Besonderen das Qualitätsmanagement. 2021 stellten die Stadtwerke viele Prozesse in der digitalen QM-Steuerung um: Das bisherige System war zu starr und bot nicht die passenden Features. So ist die Entscheidung schnell auf die Software e-QSS des Anbieters Neumann & Neumann gefallen. Das Familienunternehmen aus dem bayerischen Steingaden ist bereits seit 30 Jahren spezialisiert auf intelligente QM-Prozesse. Von der Beratung zur Ausschreibung bis hin zur Implementierung der passenden digitalen Tools.

#### Lösung:

Nach ersten Gesprächsterminen zwischen den Stadtwerken und Neumann & Neumann stand fest: Die Unterhaltsreinigung für die 40 Objekte des kommunalen Versorgers mussten neu ausgeschrieben werden. Bei der Ausschreibung legten die Stadtwerke ein besonderes Gewicht auf die IT-gestützte Dokumentation und flexible Auswertungen. Außerdem wurden die Qualitätskontrollen völlig neu geregelt: Nicht nur die Reinigungsdienstleister und die Stadtwerke sollten fortan die vertraglich vereinbarten Leistungen regelmäßig kontrollieren, sondern mit Neumann & Neumann wurde auch ein externer Prüfer mit neutralem Blick von „außen“ quartalsweise mit ins Boot geholt.

#### Kundennutzen:

Die Stadtwerke Augsburg steuern heute mit Hilfe der QM-Software e-QSS die Reinigungsqualität in ihren 40 Gebäuden, die bei dem kommunalen Versorger natürlich ganz unterschiedliche Anforderungen mit sich bringen: Büroräume gehören ebenso dazu wie Werkstätten oder Pausenräume für S-Bahn-Fahrer. Auch die Prüfung externer Reinigungsfirmen, die im Auftrag der Stadtwerke im Einsatz sind, wird nun digital gesteuert. Ein vorab

definierter Prozess und Workflow sorgt für die intelligente Verteilung aller Informationen an die jeweiligen Verantwortungsbereiche. So behalten die Stadtwerke Augsburg ihre wichtigen Qualitätskennzahlen jederzeit im Blick.



#### Fazit und Ausblick:

Auf Basis dieser erfolgreichen Zusammenarbeit, wollen die Stadtwerke die Zusammenarbeit mit Neumann & Neumann ausweiten, unter anderem für ein Qualitätsmanagement bei Winterdienst, Grünanlagenpflege und Straßenreinigung.

„Mit Neumann & Neumann haben wir einen zuverlässigen Partner an unserer Seite, der uns in allen Bereichen rund um das Thema Qualität fachkundig und kompetent unterstützt. Durch die digitale Steuerung der externen Dienstleister konnten wir seit dem Einsatz von e-QSS erhebliche Verbesserungen bei der Reinigungsqualität erzielen. Zudem helfen uns die neutralen Qualitätsprüfungen, den Verbesserungsprozess kontinuierlich voranzubringen“, so Anja Bandorf, Teamleiterin Hausbewirtschaftung der Stadtwerke Augsburg Holding GmbH.

## Das Unternehmen

Rund 350.000 Einwohner in der Stadt Augsburg und den umliegenden Gemeinden werden Tag für Tag von ihren Stadtwerken mit Strom, Erdgas, Fernwärme und Trinkwasser versorgt. Aber nicht nur das: Auch die Busse und Straßenbahnen der schwäbischen Metropole werden von den Stadtwerken betrieben. 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit diesen Aufgaben betraut. Der kommunale Dienstleister erwirtschaftet jährlich rund 670 Millionen Euro (Stand: 2018) und ist das drittgrößte Versorgungsunternehmen in Bayern.

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