



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

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 Auto-Zug 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 Qualitätsmanagementsoftware. 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.

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

Umsetzung:

Die Entscheidung fiel im März 2010, die Einführung erfolgte von Juni bis Dezember 2010 in zwei Schritten. Bei einem Vorort-

termin 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 Geräte wurden Store-Checks unter Begleitung und Anleitung der Firma Neumann & Neumann auch praktisch durchgeführt.

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.

Das Unternehmen

ServiceStore DB bietet One-Stop-Shopping an kleineren und mittelgroßen Bahnhöfen, deutschlandweit! In den modern eingerichteten ServiceStores erhalten Reisende und Anwohner alles aus einer Hand, von frischen Backwaren über heiße und kalte Getränke, Tabakwaren, Zeitungen und Zeitschriften bis hin zu Fahrkarten für den Nah- und Fernverkehr (standortabhängig).

Seit 1997 gibt es das Konzept ServiceStore der Deutschen Bahn. Im Jahr 2001 wurde der erste Store im Franchising eröffnet. Das kontinuierliche Wachstum bestätigt das Geschäftskonzept. Seit 2007 arbeitet die Systemführung ServiceStore mit einem Masterfranchisenehmer zusammen, der das operative Geschäft, das heißt die Expansion und die Betreuung der Franchisenehmer sowie die zentrale Belieferung mit den zum Konzept gehörigen Sortimenten, übernommen hat. Die Systemführung ist mit ihren 10 Mitarbeitern verantwortlich für Markenführung, Systemweiterentwicklung und Kommunikation.

ServiceStore ist Mitglied im Deutschen Franchiseverband und wurde in der Branche mehrfach ausgezeichnet. Im Jahr 2011 hat das System das Prüfsiegel „Geprüftes System“ vom Deutschen Franchise Nehmer Verband e.V. erhalten.

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