



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell mit eigenem WebPortal für Österreich und Deutschland sowie e-QSS touch für Kundenbefragungen
- **Einsatzgebiete:** Reinigungsdokumentation in Industrie, öffentlichen Gebäuden und Behörden, in Schulen, Altenheimen und Krankenhäusern
Lieferantenaudit, Anwesenheitsdokumentationen für öffentliche Auftraggeber

Ausgangslage:

Im Jahr 2004 präsentierte Neumann & Neumann Verantwortlichen von Dussmann Service für die Dienstleistung Gebäudereinigung die Softwarelösung e-QSS. Sie suchten nach einem IT-gestützten Qualitätssystem, mit dem sich das unternehmenseigene DussmannQualitätsAuditSystem (DQAS) auf Papier-Excel-Basis professionell organisieren ließ. e-QSS konnte die Anforderungen umsetzen, weiterentwickeln und in das moderne e-QSS integrieren.

Entscheidung:

Die Entscheidung fiel, als im Jahr 2005 das e-QSS WebPortal von Neumann & Neumann die Möglichkeit bot, Ergebnisse sofort weltweit auszuwerten und zu besprechen.

Umsetzung:

Im Jahr 2005 begann Dussmann Service in einem ersten Projekt mit der Einführung von e-QSS in Deutschland und rollt das System seither in allen geeigneten Objekten aus. Den überregionalen und zum Teil auch den regionalen Kunden kann nun der Dienstleistungskonzern eine professionelle Leistungskontrolle liefern. Im Jahr 2008 begann die systematische Einführung der Software e-QSS im Tochterunternehmen Dussmann Service Österreich. Der Einsatz wird seither in den Niederlassungen kontinuierlich ausgebaut und in der aktiven Akquise eingesetzt.

Fazit:

Der eigentliche Nutzen der Software liegt darin, dass jeder Kunde der Dienstleistung Gebäudereinigung unmittelbar nach der Qualitätskontrolle zum einen einen Bericht über etwaige Mängel und zum anderen einen professionellen Qualitätsbericht erhält. Dussmann Service kann sich dem Kunden auf diese Weise als professioneller Dienstleister präsentieren

und aufgrund dieser Qualitätskontrolle die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Kunden weiter verstärken. Daher würde Dussmann Service ein solches Konzept und die Zusammenarbeit mit Neumann & Neumann jederzeit weiterempfehlen.

Ausblick:

Die e-QSS Software wird in der Dussmann Group erfolgreich in Deutschland und Österreich in verschiedenen Bereichen eingesetzt. Dazu gehören neben dem Bereich der Reinigungsdokumentation die Arbeitszeiterfassung sowie Kundenbefragungen mit e-QSS touch.



Das Unternehmen

Mit über 60.000 Mitarbeitern in 21 Ländern bietet die Dussmann Group Dienstleistungen rund um den Menschen an. Der größte Geschäftsbereich Dussmann Service erbringt aus einer Hand Gebäudetechnik, Catering, Sicherheits- und Empfangsdienste, Gebäudereinigung, Kaufmännisches Management und Energiemanagement. Der zweitgrößte Geschäftsbereich Kursana sorgt für Betreuung und Pflege von 13.600 Senioren. Darüber hinaus betreibt die Group Dussmann das KulturKaufhaus in Berlin und bietet betriebsnahe Kinderbetreuung mit den Dussmann KulturKindergärten. Die Dussmann Group ist weltweit einer der größten privaten Multidienstleister und überzeugt durch Kundennähe, Dienstleistungsorientierung und Innovation. Dussmann Service Österreich ist die älteste Tochtergesellschaft der Gruppe. Das Unternehmen ist seit 1968 in Österreich verankert und beschäftigt 7.300 Mitarbeiter.

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