



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell mit WebPortal, Ticketsystem
- **Einsatzbereich:** Serviceportfolio Straßen- und Schienenverkehr

Ausgangslage:

Die PTS GmbH suchte nach einer passenden, innovativen IT-Lösung, um das Qualitätsmanagement von Leistungen bei der Zugreinigung noch effizienter zu steuern. Die Leistungserfassung und die Kontrolle der Reinigungsvorgänge wurden zu diesem Zeitpunkt bereits digital durchgeführt. Die Geschäftsführung von PTS GmbH hat sich aufgrund von positiven Empfehlungen für Neumann & Neumann entschieden, die spezialisiert auf die intelligente Digitalisierung von Qualitätsprozessen und in diesem Bereich Marktführer sind.



Lösung:

Nach einer ersten Besprechung wurden Zielsetzungen und Anforderungen abgesteckt. Anschließend wurde im Rahmen eines gemeinsamen Workshops mit dem Team von Neumann & Neumann die Umsetzung gestartet.

Technisch war es eine wichtige Zielsetzung von PTS, auf einfachem Wege per QR-Code sowohl den Standort eines Zuges als auch die jeweiligen Züge und Wägen auszuwählen. Im Anschluss sollten dann die durchgeführten Tätigkeiten kontrolliert und lückenlos dokumentiert werden.

Die regelmäßigen Auswertungen der Qualitätsprüfungen sollten Grundlage für die Abrechnung mit den jeweiligen Kunden sein und die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen transparent aufzeigen.

Mit der Software e-QSS werden diese Anforderungen von Beginn an abgebildet.

Kundennutzen:

Dokumentation und Qualitätsmanagement bei der Zugreinigung werden heute mit Hilfe der Anwendung e-QSS sehr viel schneller und einfacher umgesetzt. Durch das e-QSS WebPortal und das e-QSS Ticketsystem stehen sämtliche Qualitäts-Kennziffern, Sonderaufträge, Reklamationen, Workflows und Eskalationen jederzeit transparent zur Verfügung – nicht nur für die PTS GmbH, sondern auch für die jeweiligen Kunden des Reinigungsdienstleisters.

Fazit und Ausblick:

Mit Hilfe von e-QSS wird heute genauestens dokumentiert, welche Dienstleistungen wann und an welchem Reinigungsobjekt (z. B. Zug-Wagon) durchgeführt wurden. Die neu strukturierten und detaillierten Auswertungen sind wesentlich einfacher aufgebaut als zuvor und dienen als perfekte Grundlage für die Abrechnung der erbrachten Leistungen. Der mögliche Ausbau von e-QSS für weitere Projekte z.B. ein Einbinden der e-Learning-Plattform Syfox für Mitarbeiter-Schulungen ist angedacht.

„Mit dem Einsatz von e-QSS wurden unsere Anforderungen komplett umgesetzt. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess trägt zu einer hohen Kundenzufriedenheit bei. Wir empfehlen die kompetente Prozessberatung und das Team von Neumann & Neumann jederzeit gerne weiter, die gemeinsame Zusammenarbeit ist stets innovativ und partnerschaftlich“, so Christian Uhlig, Geschäftsführung PTS GmbH.

Das Unternehmen

Mehr Reinigung. Sicherheit. Service.

Alles aus einer Hand. Wir sind der Partner für Verkehrsunternehmen aus ganz Deutschland. Die Fahrgäste unserer Kunden sollen sich sicher und wohl fühlen. Seit 2004 tragen wir als Systemdienstleister im ÖPNV und SPNV unseren Teil dazu bei. Wir übernehmen die Reinigung von Fahrzeugen (innen und außen), Bahnhöfen und Betriebsgebäuden. Zudem erbringen wir Sicherheits- und Servicedienstleistungen. Mit knapp 400 Mitarbeitern sind wir deutschlandweit für kommunale und privatwirtschaftliche Verkehrsunternehmen im Einsatz – Tag für Tag aufs Neue! Unsere Kunden sind unter anderem die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, die Stadtwerke Bonn, Cottbusverkehr und die Abellio Deutschland.

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