



- **Software:** e-QSS im Lizenz-Model mit WebPortal und Ticketsystem
- **Einsatzgebiet:** technisches und infrastrukturelles Gebäudemanagement

Ausgangslage:

Die Schwäbisch Hall Facility Management GmbH (SHF) ist ein Komplettanbieter rund um Gebäude- und Facility Management sowie Dokumentenservices. Das Angebot des Tochterunternehmens der Bausparkasse Schwäbisch Hall umfasst Technisches Gebäudemanagement, Infrastruktur-Dienstleistungen, Kaufmännische Dienstleistungen sowie Druck und Dokumentenversand. 2008 war die SHF auf der Suche nach einem transparenten Qualitätssicherungssystem, um die eigenen Leistungen gegenüber den Auftraggebern zu dokumentieren. So kam der Kontakt zu Neumann & Neumann zustande.

Lösung:

Für die Schwäbisch Hall Facility Management GmbH erfüllten die Lösungen e-QSS und e-QSS touch genau die Anforderungen. Im Zuge der Einführung wurden zunächst erste Workshops durchgeführt und in Gesprächen Details abgestimmt. Seit 2008 ist das System im Einsatz für Qualitätskontrollen in der Gebäudereinigung. Das e-QSS-Ticketsystem, das WebPortal sowie die Objekt- und Einheitenverwaltung werden seit 2014 für die Hausmeisterssteuerung und dabei vor allem für die Zuordnung von Objekten, Räumen und Auswertungen genutzt. Die SHF-Mitarbeiter rufen in einem extra dafür eingerichteten Call Center an und via Ticketsystem werden die gewünschten Aufträge weitergeleitet: Von der Reparatur des defekten Spinds über den Ersatz verloren gegangener Schlüssel bis hin zur Reinigung von Tischen oder das Entleeren von Papierkörben.



Schnell und mobil: Die Mitarbeiter der Schwäbisch Hall Facility Management GmbH können sich per QR-Code und Eingabe eines persönlichen PIN mit der e-QSS Zeiterfassung an jedem Objekt anmelden. Erfolgt innerhalb einer bestimmten Uhrzeit keine Anmeldung, so werden verantwortliche Personen per E-Mail benachrichtigt.

Seit 2015 werden auch die e-QSS touch-Terminals eingesetzt. Mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens können Mitarbeiter und Gäste des Unternehmens ihr Urteil zum Catering abgeben. Das Terminal wird regelmäßig umgestellt und der jeweilige Standort mit eigenem Fragenkatalog versehen.

Kundennutzen:

Das gesamte Facility-Management der SHF kann wesentlich schneller und effizienter gesteuert werden. Werden Mängel bemerkt, können diese sofort identifiziert und behoben werden. Das Qualitätsmanagement des Unternehmens

wird auf diesem Weg umfassend unterstützt und Verbesserungsprozesse beschleunigt. Damit liefert e-QSS einen wichtigen Beitrag zur Zufriedenheit der SHF-Kunden.

Ausblick und Fazit:

Ein Ausbau in den Bereichen Fuhrparkmanagement und Arbeitssicherheit wird geprüft.

„e-QSS unterstützt uns dabei sämtliche Qualitätsabläufe jederzeit im Griff zu haben um bei Schwachstellen sofort gegen zu steuern“ so Alexander Richter von der Schwäbisch Hall Facility Management GmbH.

Die Einrichtung

1.000 Details...eine Lösung - das ist die Philosophie der Schwäbisch Hall Facility Management GmbH. Das Unternehmen erarbeitet und integriert für mehr als 350 Kunden Facility Management-Neukonzeption, die individuell auf den jeweiligen Bedarf abgestimmt ist. Die Facility Management-Experten kümmern sich um den reibungslosen Ablauf von Technik, Organisation und Finanzen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf die optimale Nutzung vorhandener Ressourcen und der Vermeidung von Ausfällen. Gesamtkosten werden so optimiert, Prozesse verschlankt und die Qualität verbessert. Die Schwäbisch Hall Facility Management GmbH beschäftigt mehr als 600 Mitarbeiter und macht einen Umsatz von rund 50 Millionen Euro.

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