



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell
- **Einsatzgebiete:** Gebäudemanagement, Sicherheitsdienstleistungen

Ausgangslage und Anliegen:

Aufgrund des Wachstums der A.D.U. Service Gruppe suchte das Unternehmen im Jahr 2008 nach einem flexiblen und einfach zu bedienenden IT-basierten Qualitätsmanagementsystem. Bei der Vielzahl an Mitarbeitern und den immer neueren Anforderungen an das Qualitätsmanagement sollte die Dokumentation in Zukunft mobil erfolgen und einfach erweiterbar sein. Das gesuchte System sollte die Leistungen der Mitarbeiter dokumentieren, um mögliche Qualitätsmängel schnellstmöglich aufzeigen und zu beseitigen. Zudem sollte es zeitnah als Nachweis und Dokumentation gegenüber den Kunden in Bezug auf die Qualität der erbrachten Dienstleistung dienen. Dafür führte die A.D.U. eine Marktabfrage durch.

Anforderungen und Angebote:

Durch die unterschiedlichen Anforderungen der Kunden und den immer wieder neuen rechtlichen Vorschriften an die verschiedenen Unternehmensbereiche der A.D.U. (Gebäudemanagement und Sicherheitsdienstleistungen) musste das neue System sehr flexibel und schnell anpassbar sein, da Pflege und Modifizierung von Checklisten direkt von der A.D.U. durchgeführt werden sollten. Zudem sollte es eine intuitive Handhabung ermöglichen und die erfassten Daten vor Manipulation schützen. Des Weiteren sollten die Informationen webbasiert bereitgestellt werden, um den Kunden einen »Just-in-time«-Zugriff zu ermöglichen. Auf Basis eines umfangreich formulierten Pflichtenheftes wurden nach einer Bewertungsmatrix vier Lösungen einer Prüfung unterzogen.

Lösung und Umsetzung:

Nach einer Testphase (Nov. 2008) fiel die Entscheidung für die e-QSS-Lösung von Neumann & Neumann. Dieses System konnte in der Testphase alle Anforderungspunkte der A.D.U. erfüllen. Vor allem lässt es sich hervorragend auf die individuellen Qualitätsziele und Schwerpunkte der einzelnen Kunden der A.D.U. zuschneiden. Diese komplexen Anforderungsstrukturen erforderten ein entsprechend umfangreiches Customizing, welches gemeinsam mit Neumann & Neumann innerhalb von nur rund

sechs Monaten umgesetzt wurde. Auf der Grundlage verschiedenster Prüfprotokolle und Checklisten wurden die Voraussetzungen für eine systematische elektronische Kontrolle der Dokumentation auf der Basis von e-QSS erarbeitet.

Fazit und Ausblick:

Die ausgewählte Lösung wird seit 2009 auf alle Dienstleistungsarten der A.D.U. Service Gruppe angewendet. Mit der Nutzung von Tablets ist das System von den Mitarbeitern noch leichter zu handhaben. Durch die Weiterentwicklung in den letzten Jahren bietet die A.D.U. Service Gruppe ihren Kunden mittlerweile ein individuelles Qualitätsmanagement-WebPortal an.

Die Software e-QSS hat die A.D.U. Service Gruppe bei vielen Zielen unterstützt:

- einfache Handhabung bei den Mitarbeitern
- geringe Fehlereingaben
- flexible Auswertung
- schnelle und gezielte Maßnahmenableitung
- gezielt auf Themen schulen
- einfache und aktuelle Prüfung bei den Kunden
- nicht manipulierbar

Daher würde die A.D.U. Service Gruppe e-QSS jederzeit weiterempfehlen.



Das Unternehmen

Mit der A.D.U. Gebäudeservice, der A.D.U. Sicherheitsdienste und der A.D.U. Personalservice bietet die A.D.U. Service Gruppe alle Dienstleistungen »rund um das Gebäude« und mehr an. Unterstützt werden die drei Gesellschaften von der Urban Holding und Central Services GmbH mit einem umfangreichen kaufmännischen Support für Mitarbeiter und Kunden. In den Standorten Paderborn, Hannover, Dortmund, Bielefeld, Kassel, Gütersloh und Essen arbeiten im Jahr 2014 circa 2.500 Mitarbeiter. Innovative Serviceangebote, permanente Qualitätssicherung, motiviertes und engagiertes Personal sowie kontinuierliche Personalentwicklung sind tragende Säulen der Firmenphilosophie und erzeugen eine sehr hohe Kundenzufriedenheit bei namhaften Mittelständlern und Konzernen.

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