



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell mit WebPortal
- **Einsatzgebiete:** Infrastrukturelle Dienstleistungen im Premiumbereich und in sensiblen Objekten
- **Durchführung von Qualitätskontrollen**

#### Ausgangslage:

Die Dr. Sasse AG suchte ein objektives Messinstrument für die Beurteilung von Qualität bei oft sehr subjektiv beurteilten Dienstleistungen. Ziel war es, eine einheitliche Basis zu schaffen für den Nachweis einer qualitativ hochwertigen Leistungserbringung, außerdem Vergleichbarkeit von Qualität zu ermöglichen und zugleich bei Kontrolle und Beurteilung den menschlichen Faktor, also die Subjektivität, soweit als möglich zu minimieren.



#### Anforderungen:

Die gesuchte Lösung musste einfach zu handhaben sein und eine objektive Auswertung bieten. Sie durfte aber keine große Investition in zusätzliche IT benötigen und musste bei Auftraggebern als Standard anerkannt sein. Schließlich benötigte Dr. Sasse ein Instrument, das sich einfach und flexibel für alle Objektarten anpassen lässt.

#### Entscheidung:

Abhängig von den verschiedenen Auftraggebern wurden von Dr. Sasse verschiedene Lösungen geprüft, die auf dem Markt angeboten werden. Die Entscheidung zugunsten von e-QSS aus dem Hause Neumann & Neumann fiel auf Grund des Preis-Leistungsverhältnisses, der hohen Flexibilität des Tools sowie der guten fachlichen Betreuung durch Neumann & Neumann.

#### Ergebnisse und Nutzen:

Heute ist e-QSS an unterschiedlichen Standorten und bei einem Großteil der Firmen der Dr. Sasse AG im Einsatz. Damit hat das Unternehmen eine gute Grundlage für die kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der Dienstleistungsqualität geschaffen. Die Entscheidung für dieses Qualitätssicherungssystem hat sich als sehr positiv für Auftraggeber und Auftragnehmer gleichermaßen erwiesen. Im Kern hat der Einsatz von e-QSS die Objektivierung der erbrachten Dienstleistungsqualität gebracht und bietet durch die gewonnene Transparenz die Chance, Verbesserungspotenziale sehr einfach und kontinuierlich zu erkennen und zu nutzen.

#### Fazit und Ausblick:

In enger und regelmäßiger Abstimmung mit Neumann & Neumann sowie den jeweiligen Auftraggebern werden vor Ort Verbesserungspotenziale der Leistungserbringung aufgezeigt und umgesetzt. Zudem wird e-QSS, ausgehend vom Pilotprojekt im Jahr 1995 mit der MÜNCHENSTIFT GmbH, erfolgreich als Akquisitionsargument zur Neukundengewinnung verwendet. „Die aktive Weiterempfehlung von e-QSS gegenüber den Auftraggebern ist daher fester Bestandteil unserer Wachstums- und Qualitätsstrategie.“

#### Das Unternehmen

Die Dr. Sasse AG ist einer der bekannten Komplettanbieter von Facility Management-Dienstleistungen. 2012 erwirtschafteten die Sasse-Betriebe mit 5.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 135 Mio. Euro in Deutschland und Österreich, aber auch Katar, Jordanien und Großbritannien.

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