

Gegenbauer

Facility Management

- **Software:** e-QSS Server-Version mit WebPortal
- **Zusatzprogrammierung**

Hochflexibel FM-Leistungen qualitätssichern

Gegenbauer verknüpft e-QSS, FM-Workflows und Auftragsystem eines Kunden

Ausgangssituation:

Der Facility Management-Anbieter Gegenbauer nutzt seit 2006 die elektronische Qualitätssicherungssoftware e-QSS von Neumann & Neumann, seit April 2009 einschließlich des Moduls Auftragsmanagements, für die Qualitätssicherung der verschiedenen FM-Leistungen, beispielsweise von Reinigungen oder Instandhaltungsarbeiten, bei diversen Auftraggebern. Ende 2009 nahm das Unternehmen dann Kontakt zu Neumann & Neumann für eine neue Aufgabenstellung auf.



Zu diesem Zeitpunkt suchte die Gegenbauer Holding eine Lösung, um verschiedene Facility Management-Workflows mit dem bestehenden Auftragsystem eines ihrer großen Kunden zu verknüpfen. Gegenbauer führt nämlich für diesen Kunden, eine große Bank, die Gebäudebewirtschaftung durch. Dazu gehören Dienstleistungen wie Unterhalts-, Glas- und Sonderreinigung sowie Grünpflege und Winterdienst. Die Bank betreibt zur Abwicklung der beschafften FM-Leistungen ein Ticket- als Auftragsystem. Diese Tickets werden im Zusammenhang mit der

Qualitätssicherung in das e-QSS Modul Auftragsmanagement übertragen. Auf einem Konzeptionstag diskutierten die Verantwortlichen von Gegenbauer mit den Neumann & Neumann-Programmierern das Vorhaben und planten das weitere Vorgehen.

Anforderungen im Detail:

Werden im Rahmen der Qualitätskontrollen mit e-QSS Leistungsmängel festgestellt, kann über das e-QSS Modul Auftragsmanagement umgehend an einen vorab festgelegten Dienstleister ein Auftrag erteilt werden, um Abhilfe zu schaffen. Ein Teil der Aufträge benötigt bei der Bank ein Genehmigungsverfahren, beispielsweise zur Budgetfreigabe. Für andere Aufträge muss der Auftragnehmer eine Fristverlängerung beantragen bzw. der Bankverantwortliche eine Zeitverschiebung für die Auftragsvergabe festlegen. Daher wurden für die Bank verschiedene Infotypen mit unterschiedlichen Reaktionszeiten im System hinterlegt. Bei jedem Info- bzw. Auftragsstyp wird jeweils ein anderer Workflow abgearbeitet. Wichtig war den Auftraggebern auf Seiten von Gegenbauer, dass die Verantwortlichen in der Bank mit einer sehr anwenderfreundlichen, sehr einfachen Softwarelösung die Aufträge zur Mängelbehebung im Einzelfall genehmigen, ablehnen oder zeitlich terminieren können. Der gesamte Workflow mit Auftragsgenehmigung, Fristverlängerung usw. wird von e-QSS verwaltet und ist über das e-QSS-WebPortal für die Steuerung durch die Zuständigen bei Gegenbauer sowie bei dessen Bankkunden rund um die Uhr von jedem Standort aus im Zugriff.

Entscheidung:

Auf Grund der positiven Erfahrungen aus der bisherigen Zusammenarbeit war die Umsetzung auf e-QSS-Basis im Jahr 2009 eine der Realisierungsalternativen. Nach weiterer Prüfung wurde festgestellt, dass die Architektur der e-QSS-Lösung eine Umsetzung des geplanten Konzepts schnell und in effektiver Art und Weise möglich machte. Ohnehin bettete sich die Änderung sanft in den bestehenden Prozess ein, das heißt die operativen Mitarbeiter konnten weiterarbeiten ohne großen Schulungsaufwand und ohne Umgewöhnung an ein neues System. Auch der erforderliche Kundenzugriff auf die entsprechenden Prozessinformationen war problemlos möglich.

Einführung:

Die detaillierten Anforderungen aus dem Konzeptionierungsworkshop mit Neumann & Neumann resultierten in einer vergleichsweise schnellen Entwicklung der e-QSS-Anpassung. Die maßgeschneidert erweiterte Softwarelösung für das kundenspezifische Auftragsmanagement wurde für die Praxisprüfung auf einem Testserver bei Neumann & Neumann installiert. Die effiziente und konstruktive Zusammenarbeit bei den Tests der erstellten Lösung ermöglichte eine schnelle Freigabe durch die IT- und Prozessverantwortlichen bei Gegenbauer. Die Produktivschaltung erfolgte im ersten Quartal 2010.

**Erkenntnisse:**

Für Gegenbauer war sehr positiv, dass die ausgewählte Lösung innerhalb von drei Monaten Kundenanforderungen umsetzte; mit anderen Produkten wäre dafür wesentlich mehr Zeit benötigt worden. Die Bereitstellung eines Webservices für die Entgegennahme von Bankaufträgen war dabei ein wichtiger Schritt, um einen nahtlosen Übergang der Bankprozesse in die Dienstleistungsprozesse von Gegenbauer zu ermöglichen. Die Implementierung von Genehmigungsworkflows und die Erweiterung von auftragsbezogenen Monitoring- und Historiendaten waren auf der anderen Seite wichtige Neuerungen im e-QSS Modul Auftragsmanagement.

Fazit:

Durch die Einführung der Lösung konnten wichtige Teile des Auftragsbearbeitungsprozesses des Kunden in die FM-Prozesse von Gegenbauer integriert werden. Dies ermöglicht schnelle Reaktionszeiten hinsichtlich der Auftragsannahme (Webservice-realtime), Auftragsdisposition (automatische Benachrichtigung und E-Mail-Routing auf Basis von Objekten und Infotypen) und Auftragsbearbeitung (Workflows). Des Weiteren wird die auftragsbezogene, schriftliche und dateibasierte Kommunikation mit dem Kunden auf Grund der einheitlichen Anlaufstelle vereinfacht. Sowohl für den Kunden als auch für Gegenbauer kann auf einen Blick festgestellt werden, inwiefern die Zeiten der Service-Level-Agreements (SLA) eingehalten werden.

Torsten Derlat, bei Gegenbauer verantwortlich für das Projekt, zieht das Fazit: „Die umgesetzte Lösung sorgt auf Seiten des Bankkunden für Zufriedenheit, da die Qualität der von uns geleisteten Arbeit auf Grund der genannten Features auf einem hohen Niveau gehalten werden kann. Insofern war die Entscheidung für die Umsetzung des Konzepts auf Basis von e-QSS empfehlenswert!“

Das Unternehmen

Die Unternehmensgruppe Gegenbauer ist ein führender Facility Management-Anbieter mit Servicestandorten in ganz Deutschland. 1925 in Berlin gegründet, bietet die Gesellschaft, die 15.300 Personen beschäftigt und einen Umsatz von 460,7 Mio. Euro macht (2012), ein integriertes Facility Management vor allem für Industrie, Finanzdienstleister, Wohnungswirtschaft, Gesundheitswesen, öffentliche Einrichtungen, Kommunen, Sport- und Veranstaltungsstätten. Die systematische Planung, Analyse und Bewertung aller Geschäftsprozesse gehören zu den unverzichtbaren Instrumentarien des Qualitätsmanagements bei Gegenbauer.

Einführungszeitraum: Dezember 2009 bis Februar 2010

Kosten für die Zusatzprogrammierung: 8370 €

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