



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell mit WebPortal, Objekt- und Einheitenverwaltung, Ticketsystem, Barcode, Inventarisierung, Dokumentenablage, Multilanguage, Attributsdefinition und e-QSS touch
- **Einsatzgebiete:** Gebäudereinigung, Bettenkontrollen in Kliniken, OP- und Isolationsräumen, Wartung von Brandschutztüren, Ticketsystem, Kundenbefragungen mit e-QSS touch

Ausgangslage:

Die ISS Facility Services AG bietet vielfältige Dienstleistungen rund um das Facility-Management. Gebäudereinigung ist eine der ganz zentralen und wichtigen Aufgaben dabei. Als das Unternehmen auf der Suche nach einem digitalen Tool war, um Reinigungskontrollen schneller und effizienter durchzuführen, kam der Kontakt zu Neumann & Neumann zustande.



Lösung

Gemeinsam mit der ISS Facility Services AG wurden durch Neumann & Neumann zu Beginn der Zusammenarbeit 2017 mehrere Workshops durchgeführt. Im Mittelpunkt standen dabei die Leistungen der e-QSS-Software, mit der das Qualitätsmanagement digitalisiert wird. Dabei wurden auch Sonderprogrammierungen umgesetzt: Beispielsweise die „Gutmeldungen“, mit denen jederzeit sofort online nachvollzogen wird, ob eine Reinigungskraft vor Ort schon gereinigt hat oder nicht. Dies wird seitdem über die e-QSS Service-App gesteuert.

Kundennutzen:

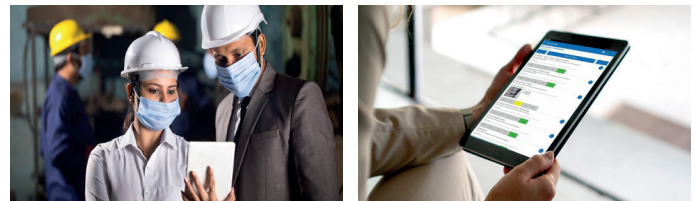
Die ISS Facility Services AG nutzt heute ganz unterschiedliche Tools von Neumann & Neumann, um Gebäudereinigung und Facility Services digital zu managen. Unter anderem werden in Kliniken Checks zur Bettenkontrolle durchgeführt, die Reinigung von OP- und Isolationsräumen abgeprüft, aber auch persönliche

Hygieneabläufe und Schutzausrüstungen. Über die Cockpitansicht des WebPortals wiederum werden beispielsweise Wartungen von Brandschutztüren abgewickelt.

Sehr intensiv wird das Ticketsystem genutzt: Sowohl für Aufträge an Reinigungskräfte, die über QR-Codes ausgelöst werden – oder für die ganz alltäglichen „Kleinigkeiten“ wie das Entkalken der Kaffeemaschine, das Entsorgen von Akten und Erinnerungen an regelmäßig wiederkehrende Wartungen. Mit e-QSS touch wiederum werden Kundenbefragungen durchgeführt – vor Ort oder mobil über QR-Codes (die Codes sind u. a. auf Kaugummiverpackungen aufgedruckt).

Ganz vielfältig wird die Dokumentenablage eingesetzt: Von digitalen Austrittsmeldungen in Kliniken, über die Nutzung von Reinigungsplänen bis hin zu Schulungsanleitungen.

Die mehrsprachige Nutzung ist in der Schweiz ein besonders wichtiger Faktor: Aktuell managt die ISS Facility Services AG ihr digitales Qualitätsmanagement in Deutsch, Englisch, Italienisch und Französisch.



Fazit und Ausblick:

Im Laufe der Zusammenarbeit hat die ISS Facility Services AG nach und nach weitere Software-Lizenzen in Anspruch genommen über die das Qualitätsmanagement digital gesteuert wird. Der Weg soll auch in Zukunft fortgesetzt werden.

„Der Einsatz der multilingualen Lösung unterstützt unsere Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit und erlaubt unseren Kunden jederzeit, sich über den Qualitätsverlauf oder den aktuellen Stand der Tickets zu informieren. Die Flexibilität von e-QSS ermöglicht uns ein massgeschneidertes Qualitätstool für unsere Kunden aufzubauen“, so Andres Beusch, Head Operational Quality & Systems, ISS Facility Services AG.

Das Unternehmen

„Making your world work better“: Unter diesem Motto hat die ISS Facility Services AG Service-Leistungen rund um den modernen Arbeitsplatz in den Mittelpunkt ihrer Dienstleistungen gestellt. Groß geworden ist der weltweit tätige Mutterkonzern ISS A/S durch klassisches Facility Management. Heute ist die Leistungspalette aber deutlich größer: Catering, Security-Services und Reinigungsmanagement gehören dazu. Die ISS Facility Management AG beschäftigt in der Schweiz 12.500 Mitarbeiter und macht einen Umsatz von rund 760 Millionen Franken (Angabe für das Jahr 2020).

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