



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell mit WebPortal
- **Einsatzgebiete:** Unterhaltsreinigung und Arbeitsorganisation

Ausgangslage:

Qualität aus Erfahrung – Nach diesem Prinzip ist die Münchener Gebäudereinigung K. E. Müller GmbH seit 125 Jahren professioneller Partner in der infrastrukturellen Gebäudedienstleistung. Das u. a. nach DIN 9001 zertifizierte Familienunternehmen entschloss sich, seine Qualitätsprozesse in der Gebäudereinigung zu digitalisieren und war auf der Suche nach einer flexiblen Qualitätsmanagement-Software. Die Möglichkeit einer modularen Erweiterung nach Einführung der Software war eine Voraussetzung. Ebenfalls sollten Mitarbeiter und Kunden Schritt für Schritt in diesen Prozess eingebunden werden. Da an einigen Objekten der Münchener Gebäudereinigung bereits neutrale Qualitätskontrollen durch die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH durchgeführt wurden, kam es zum Kontakt.

Lösung:

Bei einem ersten Workshop-Termin 2017 wurden Eckpunkte und Anforderungen abgesteckt und ein gemeinsamer Zeitplan für die erfolgreiche Einführung von e-QSS definiert. Schwerpunkt war im ersten Schritt die Dokumentationen der Unterhaltsreinigung und der Arbeitsorganisation. Außerdem sollte bei neuen Objektübernahmen der Ist-Stand inkl. Objektschäden gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert werden. Bereits kurze Zeit später wurde e-QSS ausgerollt und Schulungen für die Mitarbeiter durchgeführt. Im weiteren Verlauf wurden individuelle Kundenprojekte mit unterschiedlichen Anforderungen in die Software e-QSS implementiert. Neumann & Neumann unterstützte die Umsetzung durch regelmäßige Schulungen und Einweisungen und führte außerdem externe Qualitätskontrollen durch.

Kundennutzen:

Jede Gebietsleitung hat ein mobiles Endgerät, um bei Bestandskunden die Unterhaltsreinigung kontinuierlich zu dokumentieren und bei Neukunden eine Objektübernahme



in Bezug auf vorliegende Schäden zu protokollieren. Differenzierte Auswertungen stehen sofort online zur Verfügung. Durch die regelmäßige Überprüfung der Arbeitsorganisation konnten zudem Verbesserungspotenziale identifiziert werden. Diese werden als Schulungsgrundlage für die Mitarbeiter genutzt.

Mit der Einführung der Software e-QSS haben die Entscheider der Münchener Gebäudereinigung jederzeit Transparenz über die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Reinigungsdienstleistungen und können im Bedarfsfall gegensteuern. Das mandantenfähige e-QSS WebPortal bietet übersichtlich alle qualitätsrelevanten Kennzahlen für jeden einzelnen Kunden. Somit wird enormes Kundenbindungspotenzial generiert.

Fazit und Ausblick:

Die Digitalisierung der Reinigungsprozesse mit e-QSS spart Zeit, Geld und Papier. Mit e-QSS by Neumann nutzt die Münchener Gebäudereinigung eine universell einsetzbare QM-Software für ihr gesamtes Dienstleistungsportfolio. Zudem eignet sich e-QSS auch perfekt als Vertriebs- und Akquisetool.

Aktuell wird in einem Pilotprojekt das e-QSS Ticketsystem (Auftragsmanagement) getestet. Künftig sollen die Kunden der Münchener Gebäudereinigung auch die Möglichkeit des digitalen Zugriffs auf Tickets, Sonderaufträge, Reklamationen und Meldungen erhalten.

Wir waren auf der Suche nach einem kompetenten Partner mit Branchenkenntnissen und einem flexiblen QM-System. Das alles haben wir bei Neumann & Neumann gefunden. Wir sind begeistert von der guten Zusammenarbeit und der e-QSS Software“, so P. Wibmer, Geschäftsführer.

Das Unternehmen

Die Münchener Gebäudereinigung K. E. Müller GmbH ist bereits vor 125 Jahren gegründet worden und noch heute als Familienunternehmen erfolgreich am Markt. Die Firma beschäftigt über 1.000 Mitarbeiter. Verantwortung für die Mitarbeiter ist dem Unternehmen besonders wichtig. Der weitaus überwiegende Teil des Personals arbeitet im sozialversicherungspflichtigen Bereich, mehr als die Hälfte ist bereits länger als 5 Jahre im Unternehmen.

Die Münchener Gebäudereinigung übernimmt die Reinigung von Verwaltungsgebäuden, Schulen und Kindergärten, Sporthallen und Sportanlagen, Industriestandorten inklusive Produktion, kulturellen Einrichtungen und Veranstaltungsbereichen, Schwimmbädern, Kaufhäusern sowie Einkaufszentren.

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