



- **Software:** e-QSS im Lizenz -Modell mit WebPortal, Ticketsystem und QR-Ticket
- **Einsatzbereich:** Bettenaufbereitung, Hygiene, QR-Meldung Sanitär, Unterhaltsreinigung

### Ausgangslage:

Nachhaltigkeit und Qualität sind wichtige Werte für eines der führenden Unternehmen im Bereich infrastrukturelle Dienstleistungen. 2017 war die PLURAL servicepool GmbH, Tochterunternehmen der Compass Group GmbH, auf der Suche nach einem Nachfolger für ein anderes Qualitätssicherungs-System, das nicht mehr upgedatet werden sollte.

Nach einem ersten Kontakt zu Neumann & Neumann auf der Messe CMS in Berlin wurde die e-QSS CheckApp als Demo eingerichtet – und kam bei den zuständigen Objektverantwortlichen gut an. Nach einer Findungsphase verglich das Unternehmen mehrere Anbieter. e-QSS trumpfte vor allem durch die hohe Flexibilität für verschiedene Gewerke und die Abbildbarkeit sämtlicher FM-Aufgaben.

### Lösung:

In mehreren Workshops wurden die Anforderungen der PLURAL servicepool GmbH spezifiziert und anschließend die passenden Prozesse sowie Tools festgelegt. Anfang 2018 wurde dann der Startknopf gedrückt: Gleich mehrere Module der e-QSS-Familie kamen zum Einsatz: In den Bereichen Unterhaltsreinigung und Security Qualitätsdokumentationen (bzw. Nachweise zu den Sicherheitsrundgängen) wird seitdem e-QSS eingesetzt. Das Modul Auftragsmanagement hilft dabei, Dokumentationen und Abwicklungen von Mängeln, Aufträgen und Reklamationen schneller zu erledigen. Das Modul Ticketsystem wird zudem als Helpdesk-Anwendung eingesetzt: Auf diesem Weg werden Mängel direkt über das e-QSS WebPortal gemeldet und Sonderreinigungen unmittelbar beauftragt. Neumann & Neumann unterstützte die Umsetzung durch regelmäßige Schulungen und Unterweisungen.



In weiteren Projekten wurde das Modul QR-Ticket für die Dokumentation der Sanitärreinigung umgesetzt. Bis heute wachsen die Anforderungen an das digitale Qualitätsmanagement – und die IT wächst mit. Die entsprechenden Anpassungen werden fortlaufend gemeinsam mit Neumann & Neumann vorgenommen.

### Kundennutzen:

Auf ganz vielfältige und unterschiedliche Weise wurde gemeinsam mit Neumann & Neumann die Digitalisierung des Qualitätsmanagements der PLURAL servicepool GmbH vorgenommen:

Von der Abwicklung von Aufträgen, Mängeln und Reklamationen bis hin zur Dokumentation von Sanitärreinigungen. Alle auswertungsrelevante Daten können online von allen Beteiligten eingesehen und ausgewertet werden. Damit herrscht nicht nur völlige Transparenz über alle Abläufe; das Qualitätsmanagement kann auch viel schneller vorgenommen werden.

### Fazit und Ausblick:

Das „Mitwachsen“ von Software und Apps mit immer neuen Aufgaben und Einsatzbereichen war von Anfang an Alltag in der Zusammenarbeit zwischen der PLURAL servicepool GmbH und Neumann & Neumann. Dieser erfolgreiche Weg wird auch im Hinblick auf neue Projekte weiter beschritten.

„Unsere Anforderungen an das Qualitätsmanagement sind ständig gewachsen und wachsen weiter. Gemeinsam mit Neumann & Neumann sorgen wir erfolgreich dafür, dass Prozesse und IT daran angepasst werden“ so Christian Friedrichs, Performance Analyst der PLURAL servicepool GmbH.

## Das Unternehmen

Die PLURAL servicepool GmbH kann auf eine lange Tradition unternehmensbezogener Dienstleistungen blicken. Das Unternehmen wurde 1917 gegründet und ist heute spezialisiert auf Reinigungs- und Security-Dienstleistungen. An 14 Standorten in Deutschland beschäftigt die PLURAL servicepool GmbH rund 4.000 Mitarbeiter und macht einen Umsatz von über 100 Millionen Euro. Seit 2009 gehört PLURAL als hundertprozentige Tochter zur Compass Group, dem größten Multiservice- und Food-Service-Dienstleister der Welt.

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

Christian Friedrichs - Tel. +49 511 7634600 - E-Mail: christian.friedrichs@compass-group.de