



- **Software:** e-QSS Server-Version mit WebPortal und Infomanagement
- **Individuelle Programmierung:** Mandantenfähiges individuelles WebPortal
- **Einsatzgebiete:** Durchführung von Qualitätsprüfungen in verschiedenen Bereichen

### Ausgangslage:

Mitte 2006 nahm die Rhenus Data Office GmbH mit der Firma Neumann & Neumann Kontakt auf; sie wollte eine „automatische Qualitätssicherung“ auf den Markt bringen. Über ein Onlineportal sollten Leistungsqualität und Mängel von Reinigungsdienstleistungen dargestellt werden, um die Dienstleister beurteilen zu können. Mit diesem neuen Geschäftsfeld wollte Rhenus Data Office die Leistungen des Facility Managements ausweiten.

### Entscheidung:

Die gesuchte Lösung sollte mandantenfähig sein, einen automatischen Datenabgleich sowie ein unabhängiges Arbeiten der Mandanten ermöglichen; benötigt wurde zudem ein automatisches Eskalationsmanagement. Der Markt bot noch keine geeigneten Produkte an. Aus anderen FM-Unternehmen kannte Rhenus die Qualitätssicherungssoftware e-QSS der Beratungsfirma Neumann & Neumann, ein führendes Unternehmen im Bereich der Reinigungskontrolle. Ein wichtiges Zuschlagskriterium für Rhenus war die Modularität der Software e-QSS, die eine Weiterentwicklung entsprechend der eigenen Anforderungen erleichterte.

### Umsetzung:

Von der ersten Produktinformation über die Ausarbeitung eines Pflichtenhefts mit Terminfestlegungen bis zur Einführung der Lösung verging nur ein halbes Jahr. Seit erfolgreicher Umsetzung des Projekts einer automatisierten Qualitätssicherung via Onlineportal können die Rhenus-Mitarbeiter

effizient die Reinigungsdienstleister und ihre Leistungen kontrollieren. Die vor Ort erhobenen Daten werden automatisch an die zentrale Datenbank geschickt. Von dort aus werden Reinigungsdienstleister und Kunden informiert. Voraussetzung für diesen Erfolg war der Ausbau des e-QSS-Moduls Infomanagement (Auftragsverwaltung) durch Neumann & Neumann entsprechend der Rhenus Geschäftstätigkeiten und seine Implementierung im operativen Geschäft.

### Das Ergebnis:

Nach einer Entscheidungs- und Umsetzungsphase im November 2006 setzt Rhenus seit April 2007 e-QSS über ein WebPortal ein. Die Mängelberichte fließen in ein individuell programmiertes Eskalationsmanagement ein. Mit weiterer Zusatzprogrammierung wurde in e-QSS ein Prioritäten- und Zeitplan integriert. Insgesamt wurden 30.000 Euro investiert.

### Fazit und Ausblick:

Der eigentliche Nutzen der Neumann & Neumann-Lösung für Rhenus liegt in der Prozessoptimierung, die über die Auftragsabwicklung mittels Onlineportal-Infomanagement erreicht wurde. Nun kann die Rhenus Data Office GmbH Kundenanfragen gezielter und ganz individuell mit Informationen über die Auftragsabwicklung, zur Qualitätssicherung, aus dem Statistikwesen und zu weiteren Aspekten der Reinigungsleistung bedienen. Die Umsetzung eines solchen Konzepts in Zusammenarbeit mit Neumann & Neumann kann die Rhenus Data Office GmbH jederzeit empfehlen.



## Das Unternehmen

Die Rhenus-Gruppe ist ein weltweit operierendes Logistikunternehmen mit einem Umsatz von 4 Mrd EUR, über 350 Standorten und mehr als 24.000 Beschäftigten. Die Geschäftsbereiche Contract Logistics, Freight Logistics, Port Logistics und Public Transport stehen für das Management komplexer Supply Chains und innovative Mehrwertdienste.

Die Rhenus Data Office als Spezialist für die datenschutzgerechte Akten- und Datenträgervernichtung ist ein Teil des Dokumentenlogistikern Rhenus Office Systems, ein Tochterunternehmen der Rhenus AG & Co. KG, Holzwickede, die Systemdienstleistungen für nationale und internationale Dokumentenlogistik anbietet: vom Posteingang über die Digitalisierung und Archivierung bis zur Akten- und Datenträgervernichtung sowie der Überlassung und Gestellung von Fachpersonal.

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