



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell
- **Einsatzgebiet:** Gesamtes Serviceportfolio: Gebäudereinigung, Catering, Service
- Deutschland, Belgien, Niederlanden, Norwegen, Österreich, Frankreich, Großbritannien und Polen

#### Ausgangslage:

Das Unternehmen Sodexo arbeitet seit 2006 mit Neumann & Neumann rund um die Qualitätssicherung zusammen. Im Jahr 2012 hatte Sodexo neue Anforderungen an den Einsatz der Software e-QSS, da auch international nach einer einheitlichen Softwarelösung zur Qualitätssicherung gesucht wurde. Diese Anforderungen beinhalteten u. a. die Mehrsprachigkeit der Software, ein Auftragsmanagementsystem und zusätzlich eine mobile Lösung, um Aufträge vor Ort abarbeiten zu können. Zudem sollten die Sodexo-Verantwortlichen die künftige Software selbst administrieren können.



Sodexo setzt e-QSS von Neumann & Neumann an vielen europäischen Standorten ein. Über Landesgrenzen hinweg werden in der jeweils bevorzugten Sprache Checks dokumentiert, die Auswertungen stehen in den gewünschten Sprachen zur Verfügung. (Bildquelle: Sodexo Media Library)

#### Herausforderung:

Eine zentrale Herausforderung des Projekts bestand darin, die ausländischen Sodexo-Gesellschaften für den Einsatz von e-QSS zu gewinnen. Dafür war unverzichtbar, dass mit e-QSS innerhalb eines Projekts mehrsprachig gearbeitet werden kann. Das heißt beispielsweise, dass ein in Deutsch mobil erfasster Check sowohl auf Englisch als auch auf Französisch oder Niederländisch ausgewertet werden kann.

Außerdem will Sodexo e-QSS nicht nur in der Gebäudereinigung, sondern auch für die Bereiche Auditierung, Technik und Sicherheit einsetzen. Und e-QSS soll zur Dokumentation von Objektbegehungen genutzt werden, wenn eine Bestandsaufnahme durchgeführt wird. Erforderlich ist dies beispielsweise, wenn ein Objekt von einem anderen Dienstleister übernommen wird.

#### Umsetzung:

Der Kunde stellt hohe Anforderungen an seine QS-Softwarelösung. Neumann & Neumann konnte diese vollständig durch die Einführung der aktuellen Version von e-QSS erfüllen. Wichtig dabei für Sodexo: Seine Anforderungen werden weitestgehend mit dem e-QSS Standard abgedeckt.

#### Kundennutzen:

Mit e-QSS nutzt Sodexo eine universell einsetzbare Software für das gesamte Dienstleistungsportfolio. Daher können mit einem mobilen Endgerät in einem Objekt mehrere Leistungsbereiche und Projekte abgedeckt werden. Änderungen etwa an den zu erbringenden Leistungen werden zeitnah und mit geringem Aufwand in das System eingepflegt. Das stellt sicher, dass die Daten für jedes Objekt und jede Dienstleistung stets auf dem aktuellen Stand sind. Auswertungen stehen sofort allen zur Verfügung.

Die Mehrsprachigkeit von e-QSS erlaubt Sodexo den Einsatz der Softwarelösung über nationale bzw. Gesellschaftsgrenzen hinweg; sowohl Checks als auch Auswertungen sind in den jeweils benötigten Sprachen realisierbar.

Sehr intensiv nutzt Sodexo das Auftragsmanagement, das sie mit der aktuellen e-QSS Version eingeführt hat. Das heißt jeder Maßnahmenkatalog, der auf der Grundlage eines e-QSS Checks erstellt wird, wird zeitnah durch die jeweiligen Gewerke abgearbeitet. Damit verbessert Sodexo die Leistungserbringung kontinuierlich.

#### Fazit:

Eine langfristige Qualitätssicherung ist über die Landesgrenzen hinweg gewährleistet. Zudem eignet sich e-QSS auch sehr gut als Marketing- und Akquisetool.

## Das Unternehmen

Sodexo ist seit mehr als 50 Jahren in Deutschland vertreten und beschäftigt heute bundesweit rund 15.000 Mitarbeiter. Sodexo On-site Services bietet seinen Kunden ein Angebot an umfassenden Services zur Steigerung der Lebensqualität im Alltag, das von Empfangsdiensten bis Catering, über Logistik, Reinigungs- und Sicherheitsdienste bis hin zu Wartung und Instandhaltung reicht. Die Mitarbeiter von Sodexo Deutschland versorgen täglich 550.000 Nutzer in rund 700 Betrieben, darunter Wirtschaftsunternehmen, Behörden, Schulen, Kindergärten, Kliniken und Senioreneinrichtungen.

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