


**WIENER LINIEN**

- **Software:** e-QSS im Miet-Modell mit WebPortal

### Ausgangslage:

„Die WIENER LINIEN sind vertraglich verpflichtet, die Leistungserbringung der Reinigungsfirmen mit Blick auf eventuelle Pönalzahlungen zu überprüfen. Die dafür erforderliche Leistungsprüfung mittels Stichproben soll möglichst nicht händisch auf Listen durchgeführt werden und möglichst geringen Dokumentationsaufwand verursachen. Die Firma Neumann & Neumann lernten die Verantwortlichen der WIENER LINIEN bei einer Schulung zu diesem Thema in Wien kennen.

### Anforderungen und Angebote:

Die gesuchte Lösung musste es erlauben, die vertraglich vereinbarten Leistungsverzeichnisse für die Objekte der WIENER LINIEN zu übernehmen. Die Stichprobenkontrollen zur Überprüfung der Leistungserbringung der Reinigungsfirmen sollten möglichst einfach durchzuführen sein. Gefordert war die Auswertung der Stichproben über frei definierbare Zeiträume und Objektgruppen nach Leistungsklassen und für unterschiedliche Reinigungsleistungen mit einem Prozentsatz der erreichten Reinigungsqualität. Beides erfüllt die Firma Neumann & Neumann mit e-QSS.

### Lösung und Umsetzung:

Um die Jahreswende 2009/2010 wurde e-QSS versuchsweise auf einem Smartphone installiert. Mit einem der Leistungsverzeichnisse wurde die Durchführung von Stichprobenkontrollen getestet. Am Ende stand die positive Bewertung von e-QSS und es wurde für alle Mitarbeiter der Reinigungsaufsicht e-QSS bestellt.



Anschließend wurden sämtliche Leistungsverzeichnisse der Reinigung in e-QSS abgebildet. Seit Mitte 2010 wird e-QSS von den WIENER LINIEN flächendeckend für die Reinigungskontrolle eingesetzt.

### Ergebnisse und Nutzen:

Mittels Stichproben wird heute systematisch die vertraglich festgelegte Reinigungsleistung der Dienstleister geprüft. Die erstellten Mängellisten werden den Reinigungsfirmen zur Abarbeitung übergeben. Die Quartalsberichte sind wesentlicher Bestandteil des QM-Systems des Prozesses „Sauberkeit gewährleisten“ bei den WIENER LINIEN. Dieser Prozess „Sauberkeit gewährleisten“ wurde etwa zeitgleich mit der Einführung von e-QSS erhoben. Daher konnten die Vorstellungen und Ergebnisse des Tests von e-QSS direkt in den Prozess eingearbeitet werden.

### Fazit und Ausblick:

Die WIENER LINIEN haben mit e-QSS eine wesentliche Vereinfachung in der Systematik und Abwicklung der Qualitätskontrollen der Reinigungsleistungen erreicht. Das System bietet zudem die Möglichkeit, das Bewertungsverhalten der Tester zu vergleichen und zu bewerten, um einheitliche Qualitätsstandards bei den Testern zu erhalten. Mit der Einführung von e-QSS haben sich die

WIENER LINIEN die Grundlage geschaffen, systematisch festzustellen, in welchen Bereichen schwerpunktmäßig Mängel vorkommen. Damit wird kontinuierlich operatives Verbesserungspotential aufgezeigt und genutzt. Daher würden die WIENER LINIEN e-QSS von Neumann & Neumann jederzeit weiterempfehlen.

## Das Unternehmen

Mit rund 120 Linien und jährlich mehr als 839 Millionen Fahrgästen ist die WIENER LINIEN GmbH & Co. KG der führende Mobilitätsanbieter für den öffentlichen Nahverkehr in Wien. Ein integriertes, modernes Verkehrsmanagement und Konzepte für eine intelligente Mobilität gehören zur Unternehmensphilosophie.

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