

VERDECKTE VOR-ORT-PRÜFUNG MIT ELEKTRONISCHEN CHECKLISTEN

Picobello für den Gast

Erfolg muss im Hotelgewerbe gegen starke Konkurrenz errungen werden. Wer nicht über den Preis konkurrieren will, braucht eine strategische Markenführung, motivierte Mitarbeiter und eine hocheffiziente Qualitätssicherung. Mit e-QSS wird eine Software angeboten, die im Verbund mit einer sorgfältigen Beratung Hotels auf Hochglanz trimmt.

Frisch riecht es in der Hotelhalle, die Dame an der Rezeption lächelt freundlich, die Blumen auf dem Tresen duften. Der erste Eindruck beim Betreten eines Hotels entscheidet: Ist die Atmosphäre persönlich, das Ambiente gepflegt, sind die Mitarbeiter zuvorkommend? Bei näherem Hinschauen stellt sich häufig ein anderer Eindruck ein: Im Bad tropft der Wasserhahn, der Portier kann nicht mit Ausflugstipps weiterhelfen. Viele Details ergeben den Gesamteindruck, der über den Erfolg eines Hauses entscheidet. Leistungstransparenz und Qualitätsstandards müssen detailliert definiert, aktiv eingeführt und dauerhaft gesichert werden. Daher entschied sich die Kooperation familiär geführter Hotels, Flair Hotel e.V., vor einigen Jahren für eine unabhängige Qualitätskontrolle. Diese sollte ein Marketingargument gegenüber den Kunden und für die Mitglieder ein Qualitätssicherungsin-

strument sein. Eine neutrale Kontrollinstanz sollte Schwachstellen aufdecken und deren zielgerichtete Beseitigung fördern.

Regelmäßig werden Qualitätsdaten erhoben

Kosten sollte eine Qualitätskontrolle angesichts des Preisdrucks allerdings nur wenig, der Aufwand sollte sich in Grenzen halten. Darüber bestand Einigkeit. Nötig war ein zeitnaher Ist-Soll-Vergleich und damit sofortiges Reagieren. Denn Mitarbeiter für längst vergessene Fehler zu rügen, bringt wenig. Als geeignete Lösung erwies sich das mobile elektronische Qualitätssicherungssystem e-QSS der Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH aus Steingaden. Mit dieser Software lässt sich jedes Leistungsverzeichnis im Excel-Format auf mobilen Geräten zwecks Datenerfassung vor Ort installieren.

Für Flair Hotel e.V. war entscheidend, dass mit e-QSS viele Aufgabenbereiche kontrolliert werden können, die Sauberkeit der Zimmer ebenso wie die Küchenhygiene oder die Freundlichkeit und Kompetenz des Empfangs. Und dass die elektronische Datenerfassung via webbasierter Datenübermittlung, automatisiertem Ist-Soll-Vergleich und automatischer Benachrichtigung der Verantwortlichen rasche Reaktionen sicherstellt.

Jedes der 130 Häuser im Verbund von Flair Hotel prüfen die Berater von Neumann & Neumann alle drei Jahre im Rahmen unangemeldeter Kontrollen. Einen ersten Teil der 850 Fragen des Prüfkatalogs arbeiten die Prüfer als anonyme Gäste ab, ähnlich den Mystery Shoppers im Einzelhandel. Gecheckt wird jedes Detail, von der Anfahrtsskizze auf der Homepage und dem Betthupferl im Zimmer bis zum Weckruf und dem Wellnessbereich. Den groben Überblick über das Ergebnis bespricht der Prüfer anschließend mit der Leitung des Hauses, die detailliertere Auswertung erfolgt nach etwa vier Wochen.

Und e-QSS hat Konsequenzen. Erreicht ein Haus den von der Kooperation definierten Qualitätslevel nicht, wird das Management gemahnt und das Hotel nachgeprüft. Es wurden schon Häuser aus der Kooperation ausgeschlossen. Die Qualitätsstandards aus dem e-QSS flossen in die Schulungskonzepte des Vereins ein. Die Kosten für diese externen Checks trägt jedes Haus selbst. Die Höhe der Kosten hängt davon ab, ob neben dem Kontrollgang samt Auswertung noch Beratung und gegebenenfalls auch Mitarbeiterschulung eingekauft wird. Die Steigenberger Hotel Group, ein in den neunziger Jahren stark gewachsenes Familienunternehmen, feierte im Jahr 2005 zusammen mit über 5000 Mitarbeiterin-

nen und Mitarbeitern den 75. Geburtstag. Für den hohen Standard der inzwischen 76 Häuser spielt die Technik unbemerkt von den Gästen eine entscheidende Rolle – ob Heizung oder Brandschutzmelder, Videoüberwachung oder Schließtechnik. Fehler, die die Abläufe stören, tauchen immer in den ungünstigen Situationen auf, und gerade technische Störungen müssen umgehend behoben werden.

Alle Abteilungen sollen profitieren

Damit sie möglichst gar nicht erst auftreten, wird die bisher manuell per Checkliste durchgeführte Qualitätskontrolle elektronisch durchgeführt und webbasiert zeitnah ausgewertet. Schnellere Arbeitsweise, Vermeiden von Flüchtigkeitsfehlern, sofortige Dokumentation, Fehleranalyse zur Entlastung der Mitarbeiter sowie wesentlich verkürzte Reaktionszeiten sind die Erfolge der seit Sommer 2005 sukzessive eingeführten Softwarelösung. Gerade dezentral arbeitende Unternehmen mit Niederlassungen, die jederzeit unterschiedliche Gewerke oder Leistungsverzeichnisse vergleichen möchten, profitieren von diesen Möglichkeiten.

Den Anfang machte das Steigenberger Flaggsschiff, der Frankfurter Hof in Frankfurt am Main. Denn dort ist ein Großteil aller haustechnischen Gewerke installiert. In den Steigenberger Intercity-, Stadt- und Ferienhotels setzen die jeweilige Hotelleitung und die Abteilung Maintenance selber das e-QSS für tägliche, wöchentliche, monatliche, quartalsweise und halbjährliche Qualitäts-Checks mit unterschiedlicher Kontrolltiefe ein. Die Daten werden auf einem zentralen Server in der Hauptverwaltung gesammelt. Jedes Haus trägt anteilig die Kosten.

Kosteneinsparungen waren jedoch nicht das Ziel des Qualitätssicherungssystems, auch wenn sie sich sicher einstellen werden. Es ging um die Verbindlichkeit für alle Techniker und dass diese nun die gesamten gesetzlichen Vorschriften und sonstigen Auflagen im PDA, einem Taschencomputer zur Datenerfassung, hinterlegt haben. Mit Hilfe von e-QSS sind die Einhaltung der Auflagen und die Früherkennung heute sichergestellt. Außerdem hilft es dabei, die bauliche und technische Betriebssicherheit weiter zu steigern.

Zurzeit wird ein Haushandwerkerprogramm umgesetzt: Über den PDA im

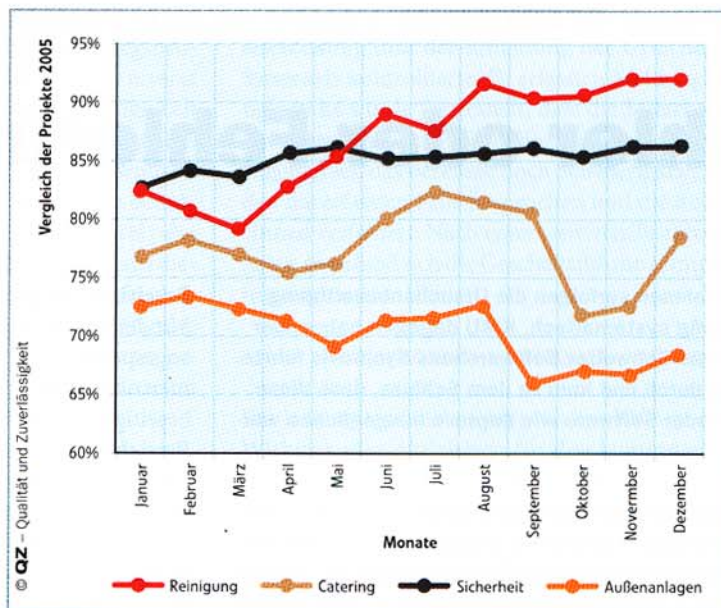


Bild 1. Anhand der regelmäßigen Datenerhebungen werden Trends sichtbar

Rahmen von e-QSS wird in absehbarer Zeit auch die Kommunikation mit dem Handwerker laufen, wenn irgendwo im Haus ein Gerät oder eine Anlage ausfällt.

Dreigeteiltes Qualitätssicherungssystem

Das elektronische Qualitätssicherungssystem e-QSS besteht aus einem dreigeteilten Softwareprogramm auf mobilem Gerät, PC und Server. Auf einem PDA wird ein Schablonensystem für die Ein- und Ausgabe installiert. Die Abfrage des Leistungsverzeichnisses erfolgt in einfachen Worten. Notiert wird, ob die jeweilige Aufgabe gut, schlecht oder mittelmäßig erledigt wurde. Eine auf dem PC installierte eigenständige Windows-Anwendung überwacht die synchronisierten Checks und sendet, sobald der PDA in die dazugehörige Konsole beim PC gestellt wird, automatisch via E-Mail-Programm des Anwenders die tägliche Mängelliste an die benannten Verantwortlichen auf Auftraggeber- und Auftragnehmerseite sowie an die Auswertungsdatenbank. Eine ungünstige Mängelliste lässt sich nicht zurückhalten und nicht korrigieren. Der Tagesabgleich kann vor Ort ausgedruckt werden.

Ein Smartphone, das den Leistungsumfang eines Mobiltelefons und eines PDAs vereint, verschickt die Prüfberichte direkt an den Server mit Datenbank. Dieser ist der dritte Teil von e-QSS, auf dem die Software für die Qualitätsauswertung installiert ist. Diese erstellt die Monatsbe-

richte mit dem Ist-Soll-Vergleich, zeigt die Entwicklung der Dienstleistungsqualität im Laufe der Monate und Schwachstellen bei der Leistungserbringung einzelner Mitarbeiter auf. Qualitätsberichte gehen an einen vereinbarten Verteiler. Genutzt werden kann der Server der Neumann & Neumann GmbH und ihr Service der Berichtserstellung. Möglich ist ebenso eine Stand-alone-Version, also ein Server beim Kunden.

Dienstleister im Facility Management (FM) und FM-Abteilungen von Unternehmen und Behörden gleichermaßen werden ihren Auftraggebern immer häufiger die Qualität ihrer Leistung aufzeigen und transparent machen müssen, so der Trend. Diese Leistungstransparenz liegt häufig auch im eigenen wirtschaftlichen Interesse und erlaubt die interne Optimierung der Arbeitsabläufe und der Organisation. Die Softwarelösung e-QSS liefert in den gewünschten Abständen Qualitätsberichte mit den individuell benötigten Parametern. Möglich sind monatliche Gesamtauswertungen, auch mit Überschneidungen von Objektleiter und Objekt. Langfristige Entwicklungsstatistiken ermöglichen in Verbindung mit einem Kennzahlensystem eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung. □

► Neumann & Neumann
Projekt und Beratungs GmbH
T 0 88 62/98 70-0
oswald.neumann@neumann-neumann.de

QM-Infocenter.de ► QZ102268