

Qualitätssicherung für besseren Service

1. Neumann & Neumann-Forumtag informiert über Einsatzmöglichkeiten und Nutzen für Dienstleister und Auftraggeber

In mehreren Vorträgen und einer Ausstellung bot der 1. Neumann & Neumann-Forumtag in der Allianz-Arena in München achtzig Gästen aus Behörden und Unternehmen handfeste Fachinformationen und Praxistipps für die Ausschreibung und Kontrolle infrastruktureller Dienstleistungen. Zum Beispiel die Einsatzmöglichkeiten und der Nutzen elektronischer Qualitätssicherung.

Ausschreibung nach VOL/A sichert Wettbewerb

Vor zehn Jahren hatte Neumann & Neumann im Kundenauftrag täglich rund 3000 Checklisten zu erfassen und für Qualitätsberichte auszuwerten – manuell. Das war längerfristig keinesfalls zu stemmen, eine zukunftssichere Lösung war gefragt, und das hieß: eine **Softwarelösung**. „Bei der Lösungssuche haben wir vor allem einen Fehler vermieden“, berichtete Neumann & Neumann-Geschäftsführer Oswald Neumann auf dem 1. Neumann & Neumann-Forumtag in der Allianz-Arena in München. „Wir haben keine Checkliste programmiert, sondern eine Schablone, die sich auf die unterschiedlichen Checklisten der Nutzer anpassen lassen“, und bei denen geht es schon mal um die Abnahme einer Hotelhaustechnik oder einer Brotbackstraße. „Wir sind mit immer neuen Vorgängen und Prozessen konfrontiert, die geprüft werden sollen.“

Von der Kundenpraxis ausgehend einfach zu handhabende Lösungen realisieren, das ist das Erfolgsrezept von Neumann & Neumann. Deshalb wurde für die elektronische Qualitätssicherung auch auf **Excel** aufgesetzt: Dieses Programm kennt heutzutage fast jeder und kann es nutzen. Mit Excel also werden die Leistungsverzeichnisse erstellt, in denen die wesentlichen Grundlagen für die Leistungsausschreibung und die spätere Qualitätssicherung erfasst werden: Was prüfe ich? Mit welchem Vorgang (Tätigkeit)? Welche Beurteilungskriterien gibt es (Besteht etwa im Altenheim kein Pflegevertrag, ist das ein k.o.-Kriterium.)? Um welchen Infotyp handelt es sich (z.B. technischer Aspekt)? Diese Infotypen lassen sich beliebig vom Kunden wählen und bei Bedarf mit Aktionen verknüpfen. Beispiel Prüfung des Fernsehers auf Funktionstüchtigkeit: Ist er defekt, kann eine Aktion „Meldung an Technik/Regieauftrag“ hinterlegt werden.

Das Leistungsverzeichnis, das die Grundlage für die Qualitätskontrollen ist, fungiert also als weit mehr denn nur als Checkliste: Wird es mit der Datenbank verbunden, lösen Änderungen (für die keine Programmierung nötig ist) Aktualisierungen auf allen PDAs aus, auf denen das LV für Vor-Ort-Kontrollen installiert wird. Sind Aktionen für den Fall von festgestellten Mängeln hinterlegt, ergehen Reklamationen, Regieaufträge, Alarmmeldungen an Verantwortliche usw.

Oswald Neumann: „Es geht nicht ums Kontrollieren. Es geht darum, Fehler früher zu erkennen als der Auftraggeber, schnell zu reagieren oder auch bei Bedarf kurzfristig Regieaufträge durchzuführen – das bedeutet mehr Umsatz, besseren Service.“

Auch beim weiteren Bestandteil des elektronischen Qualitäts-Sicherungs-Systems e-QSS, dem **mobilen Erfassungsgerät** für die Kontrollgänge vor Ort, war einfache Bedienbarkeit Leitmotto: Die Steuerung erfolgt im Wesentlichen über fünf Icons. Auf dem PDA werden die Rubriken angezeigt und genutzt, die in der Excelliste aufgestellt wurden. Für die Bewertung stehen „Nein, Teils, Ja“ zur Auswahl, Kommentare können eingetippt oder aus einem Drop-Down-Menü ausgewählt werden. Bei Bedarf lassen sich Fotos machen und anhängen.

Sehr hilfreich vor allem bei umfangreichen Prüflisten – 500 oder gar 700 Fragen sind durchaus keine Seltenheit – ist die Funktion zum Auffinden noch nicht beantworteter Fragen, wenn im Rahmen des Kontrollrundgangs einzelne Punkte zurückgestellt wurden.

Über den PDA werden auch die Aktionen ausgelöst, die in der Excelliste wie erwähnt über die Rubrik Infotyp definiert wurden. Kundenspezifisch anlegbar sind Zusatzdaten wie E-Mail/Unterschrift, Bemerkung, Kommentare zu Fotos.

Ist der Check abgeschlossen und unterschrieben, lässt er sich nicht mehr öffnen und ändern. Manipulation ist dann nur noch dadurch möglich, dass er gelöscht und neu durchgeführt wird.

KISS – keep it simple and stupid – ist Entwicklungsleitlinie für Neumann & Neumann. Für den Fall der Fälle lassen sich im PDA aber kundenspezifische **Bedienanleitungen** in Form von kleinen Filmen hinterlegen. Schließlich bietet Neumann & Neumann zwar Seminare und Workshops für Fach- und Führungskräfte, will sein Geld aber nicht mit Anwenderschulungen verdienen, meint Oswald Neumann lächelnd.

Bei vielen Kunden gab es früher IT-Systemeinschränkungen, oder die IT-Abteilung verweigerte schlichtweg die Installation von Fremdsoftware. Auch dafür fand Neumann & Neumann eine Lösung: das Webportal, das heute die allermeisten Kunden und e-QSS-Nutzer verwenden. Ihnen wird nun ein eigenes Portal im Firmenlayout eingerichtet, mit den unterschiedlichen Projekten, den jeweils genutzten Modulen, dem benötigten Berechtigungskonzept – wer darf was, wer hat welche Rechte gegenüber den mobilen Geräten usw. –, den passenden Verteilern für einzelne Berichte/Objekte usw. Auch die Eskalationsfunktion lässt sich mit unterschiedlicher Stufenzahl und Adressatenliste anlegen.

Nutzwert für Auftragnehmer und Auftraggeber

Das e-QSS-Webportal ist ein gutes Beispiel dafür, dass Nutzwert und Service die Leitlinien für die Weiterentwicklung von e-QSS durch Neumann & Neumann sind.

Der Nutzen von e-QSS liegt meist auf beiden Seiten. Beispielsweise ist eine Mängelliste, mit der sich Defizitschwerpunkte aufzeigen lassen, für den Dienstleister „die Schulungsliste für den nächsten Tag“, während der Auftraggeber sicher sein kann, dass der Dienstleister bei Problemen kurzfristig reagiert. Unverzichtbar finden die anfangs belächelte Dokumentenablage heute beide Seiten: Der Dienstleister bietet dem Auftraggeber Sicherheit hinsichtlich der regulären Beschäftigung seiner Mitarbeiter, indem er etwa Arbeitserlaubnisse bereitstellt, und der Auftraggeber hinterlegt für den Dienstleister etwa Sicherheitsblätter, das aktuelle Formular für Firmenausweise usw.

Oder das **Auftragsmanagement**: Werden Meldungen zwischen Auftraggeber und Dienstleister über dieses e-QSS-Modul abgewickelt, kann sichergestellt werden, dass Reklamationen nur zu Leistungen ergehen, die tatsächlich vereinbart wurden; indem alle Meldungen dokumentiert werden, werden alle erfüllten Sonderaufträge auch zuverlässig in Rechnung gestellt. Und werden Subunternehmer eingebunden, beispielsweise ein Maler, mit dem ein Rahmenvertrag besteht, erhält der bei Bedarf umgehend eine Mitteilung und kann aktiv werden.

Das Auftragsmanagement, so Oswald Neumann, ist unabhängig von e-QSS als Einzeltool einsetzbar.

Ausblick CRM-System

Zum Abschluss eines langen, informationsreichen Forumtages gab Oswald Neumann einen Ausblick auf die neueste Softwareentwicklung von Neumann & Neumann: Auf Kundenwunsch hin wird das selbst entwickelte CRM-System des Ausschreibungs- und Qualitätssicherungsspezialisten samt Kundenverwaltung, Anbindung an e-QSS, Kontakthistorie, Angebotsablage und Standortanzeige in Google Maps als eigenständiges Produkt vertrieben. Anfang 2010 können sich Kunden das in mehrsprachiger Version geplante System vorführen lassen. Erste Bestellungen liegen vor.

Lesen Sie auch

Eva Neumann und Oswald Neumann, Geschäftsführer von Neumann & Neumann:

Ausschreibung von Dienstleistungen für die Bereiche Reinigung, Wäscherei und Catering.

Rechtsanwalt Dr. Wolfgang Renner, Heuking Kühn Lüer Wojtek, München, Ausschreibung nach VOL/A.

Dr. Roland Habiger, Service Control TransparentManagement AG, Planegg:

Vergaberechtskonforme Zeiterfassung.

René Matschke, Leiter der Finanzkontrolle Schwarzarbeit beim Hauptzollamt München: Was passiert, wenn der Zoll kommt. Aufgaben und Pflichten des Auftraggebers (von Dienstleistungen).