

## ■ Steigenberger Hotel Group setzt auf e-QSS: Online-Qualitätssicherung

*Die Steigenberger Hotel Group setzt für ihre Hotels künftig auf eine mobile Online-Lösung zur Qualitätssicherung. Innerhalb der kommenden zwölf Monate werden alle Häuser der Gruppe damit ausgerüstet.*



Alle 49 Steigenberger Stadt- und Ferienhotels werden innerhalb des nächsten Jahres mit dem digitalen Qualitätssicherungssystem e-QSS ausgerüstet.

In den rund 80 Stadt-, Ferien- und Intercity-Hotels der Frankfurter Steigenberger Hotel Group müssen täglich kleinere und größere technische Probleme gelöst oder umfassende Techniklösungen in allen Betrieben eingeführt werden. Dabei steht auch die Qualitätssicherung im Vordergrund. Wurde bisher der Qualitäts-Check, also die Überprüfung der Technik in den verschiedenen Hotelbetrieben per Checkliste manuell durchgeführt, setzt Steigenberger nun auf ein neues Verfahren. In Zukunft werden die Qualitätsstandards online überprüft. Dies ermöglicht nicht nur eine wesentlich schnellere Arbeitsweise, bei der Flüchtigkeitsfehler weitestgehend vermieden werden, sondern auch eine sofortige Dokumentation und Fehleranalyse. Außerdem werden Reaktionszeiten wesentlich verkürzt.

Die Softwarelösung e-QSS der Neumann & Neumann Projekt und Beratungs GmbH in Steingaden arbeitet unter dem Motto „Checklisten elektronisch mobil“. Die Soft-

ware wurde speziell für dezentral arbeitende Unternehmen oder Konzerne mit Niederlassungen entwickelt, die immer über alle Daten verfügen und unterschiedliche Gewerke oder Leistungsverzeichnisse vergleichen möchten.

### Qualitätsberichte per E-Mail

Das Prinzip ist einfach: Mit einem Personal Digital Assistant (PDA) nimmt der Qualitäts- und Sicherheitsprüfer auf seinem Rundgang durch das Hotel alle Mängel auf – von der durchgebrannten Glühbirne bis zur nicht adäquat funktionierenden Heizung. Die Mängelberichte mit Detailaufgliederungen erscheinen sofort auf den angeschlossenen PCs, können ausgedruckt und an einen E-Mail-Verteiler gesendet werden. Protokolllisten und Qualitätsberichte werden nach Anforderung erstellt und ebenfalls per E-Mail verteilt. Die Datensammlung kann auf einem Zentralserver der Steigenberger Hauptverwaltung in Frankfurt am Main erfolgen. Voraussetzung für den reibungslosen

Ablauf ist die genaue Ausarbeitung und Festlegung der individuellen Qualitätsstandards, die in die elektronische Qualitätssicherung übernommen werden. Geeignet ist die Software für alle Unternehmen die mit Checklisten Dokumentationen erstellen. Selbstverständlich können auch Gewerke wie Reinigung, Catering, Außenanlagen, Technik, HACCP (Lebensmittelhygiene) oder Zimmerkontrolle auf einem System durchgeführt und auf Wunsch auch miteinander kombiniert werden.

Die Software wird nach einem Testlauf im kompletten haustechnischen Bereich für den täglichen, wöchentlichen, monatlichen, quartalsweisen und halbjährlichen Check eingesetzt. Alle 49 Steigenberger Stadt- und Ferienhotels werden innerhalb des nächsten Jahres mit e-QSS ausgerüstet. Den Anfang macht das Steigenberger Flaggschiff, der Frankfurter Hof in Frankfurt am Main, da hier ein Großteil aller haustechnischen Gewerke vorhanden ist und somit ein umfassender Test genaue Ergebnisse garantiert.