

Service-Dienstleistungen

- eindeutig definiert
- gezielt eingekauft
- optimal durchgeführt
- kostengünstig kontrolliert

Anwender berichten über ihr Vorgehen und über ihre Erfolge



Die Neumann & Neumann-Erfolgsgeschichten

Neumann & Neumann
Projekt- und Beratungs GmbH
Krummbachstraße 4
86989 Steingaden

Tel.: 0049 (0) 8862 9870-0
Fax: 0049 (0) 8862 9870-98
info@neumann-neumann.com
www.neumann-neumann.com

Die Inhaber

Die Geschäftsführer Eva und Oswald Neumann sind gelernte Hotelmeister und engagieren sich als Ausbilder und Prüfer bei Meisterprüfungen. Neumann & Neumann verfügt über tiefgreifendes Fachwissen in den Bereichen Hotelbetrieb und Catering, Gebäudereinigung und Desinfektion, Hauswirtschaft und Informatik sowie Qualitätssicherung und -management.

Ausschreibungserfahrung

Neumanns konzentrierten sich seit Anfang der neunziger Jahre wegen der großen Nachfrage auf die Beratung rund um die Auftragsvergabe von infrastrukturellen Service-Dienstleistungen. Im Juli 1992 gründeten sie dafür die Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH. Diese beschäftigt 16 Fachkräfte.

Unabhängigkeit

Neumann & Neumann ist ein selbständiges Familienunternehmen ohne Beteiligung an einem Dienstleistungsunternehmen.

Innovation

Die Geschwister Eva und Oswald Neumann setzten von Anbeginn auf Weiterentwicklung und Innovation, die aus Kundenanforderungen hervorgehen: Der Ausbau der Ausschreibungsberatung entsprang der Nachfrage, ebenso das Angebot der Leistungskontrolle und des Qualitätsmanagements oder der elektronischen Qualitätssicherung

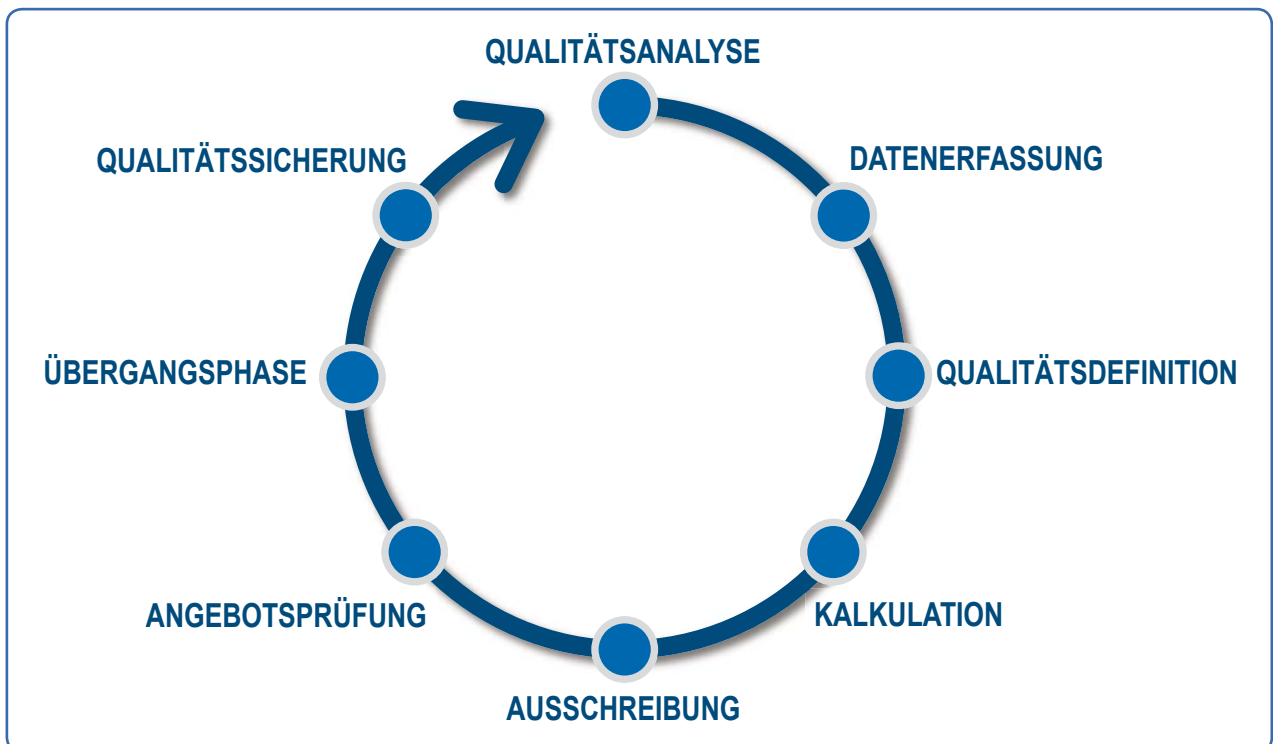


mit e-QSS. Die Schulungskonzepte konzipierten Eva und Oswald Neumann, weil die fachspezifischen Weiterbildungsträger Referenten aus der Praxis suchten.

Ihre Ansprechpartner

Eva Neumann, mobil 0049 (0) 171 2623461
Oswald Neumann, mobil 0049 (0) 171 9909531

Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH
Krummbachstraße 4, 86989 Steingaden
0049 (0) 8862 9870-0. info@neumann-neumann.com



Die Herausforderung 1:

Services qualitäts- und preisbewusst einkaufen

Ob Unternehmen oder Behörde, Verwaltung oder Produktionsbetrieb: Ohne Reinigung und Pflege der Außenanlagen, ohne Catering und Wartung der Technik oder Hausmeisterdienste geht es nicht. Heutzutage werden solche infrastrukturellen Services eingekauft. Nötig sind dafür Fachwissen, Kenntnis der Preise und Erfahrung mit dem Ausschreiben.

Die Herausforderung 2:

den wirklichen Bedarf erkennen

Ob Mittelständler, Konzern, Rathaus oder Klinikbetreiber: Das Ausschreiben von Service-Dienstleistungen ist keine einfache Angelegenheit. Voraussetzung ist, den eigenen Bedarf zu kennen und ihn exakt zu definieren. Hier helfen Standardleistungsverzeichnisse und Vergleichszahlen.

Die Herausforderung 3:

Leistungen und Zufriedenheit kontrollieren

Ob Reinigung, Kantine oder Winterdienst: Zufriedenheit des Auftraggebers mit der Leistung und Zufriedenheit des Dienstleisters mit der Entlohnung ist möglich. Mit einer klaren Dokumentation der Anforderungen und einer geordneten Leistungskontrolle lassen sich die beiderseitigen Ansprüche überprüfen und zum Ausgleich bringen.

Wer regelmäßig Kunden und Mitarbeiter auf ihre Zufriedenheit mit den Leistungen bzw. die Leistungserbringung befragt, kann Mängel beheben und die erreichte Qualität fortschreiben.

Beratung

Neumann & Neumann berät bei der Ausschreibung verschiedener FM-Services, beginnend mit dem professionellen Erfassen und Definieren des Bedarfs bzw. der Leistungen, die wirklich eingekauft werden sollen. Die Mitarbeiter haben fundiertes Fachknowhow, kennen die Preiskalkulation der Gewerke und sind erfahren im Aufstellen von Leistungsverzeichnissen und Qualitätskonzepten.

Neumann & Neumann schreibt seit 1992 im Auftrag von öffentlichen und privaten Auftraggebern Service-Dienstleistungen aus und kennt die gesetzlichen Vorschriften der öffentlichen Hand. Die Ausschreibung wird in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt, Professionalität stellt die Vergleichbarkeit der Angebote sicher. Die letzte Entscheidung bleibt beim Auftraggeber.

Software e-QSS

Wer Dienstleistungen exakt aufgeschlüsselt und vertraglich abgesichert einkauft, will die Leistungserbringung systematisch kontrollieren bzw. Nachweise für die vertragsgerechte Leistungserbringung bekommen. Zunehmend wollen auch Dienstleister mittels Leistungsdokumentation Transparenz für sich und die Auftraggeber schaffen.

Neumann & Neumann berät bei der Entwicklung von Qualitätssicherungskonzepten bis zur Einführung von QM-Systemen. Zur Qualitätskontrolle im Alltag hat die Firma e-QSS entwickelt. Mit dieser Softwarelösung dokumentiert der Auftraggeber die Leistungen des Dienstleisters, wertet sie zeitnah aus und entwickelt sie kontinuierlich weiter. Gleiches gilt für den Dienstleister, der mit e-QSS Transparenz über die Leistungen der Mitarbeiter gewinnt.

Qualitätskontrollen

Qualitätssicherung und -kontrolle werden auch im Bereich der Service-Dienstleistungen immer wichtiger. In vielen Fällen wünschen sich Auftraggeber für die Kontrolle ihrer eingekauften Services neutrale Prüfungen und Checks durch Externe, ebenso Dienstleister für die Eigenkontrolle.

Sie beauftragen daher die Firma N & N, die diese Aufträge mobil, elektronisch und mit zeitnaher Auswertung durchführt. Die Kontrollen erfolgen nach Wunsch anonym, unanmeldet und im vereinbarten Rhythmus und Umfang. In Beratungsgesprächen werden Handlungsbedarf diskutiert und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Veranstaltungen und Seminare

Voraussetzung für die Realisierung und Fortführung der jeweils besten Lösung ist Fachwissen rund um die infrastrukturellen Service-Dienstleistungen sowie das professionelle Ausschreiben und Qualitätssichern.

Neumann & Neumann hält zielgruppenspezifische Seminare und Workshops sowie Führungskräfte trainings im Auftrag namhafter Organisationen wie der IHK München, der Technischen Akademie Wuppertal, dem Haus der Technik oder der ATGA in Wien.