

MONITORING@ISS

Dashboard

Mit dem Dashboard haben Sie die Entwicklung der Leistungserbringung stets im Blick.

Das Dashboard ist das Herzstück der Software zur Qualitätssicherung von ISS, Monitoring@ISS. Dadurch sind Sie Echtzeit über das Cockpit, die Entwicklung der Leistungsqualität, den aktuellen Ticketstatus oder den Stand der Leistungserbringung informiert. Sämtliche Informationen stehen auch äusserst flexibel als Reporting zur Verfügung; auf Knopfdruck abrufbar oder automatisiert per Mail zyklisch erhältlich.

Angeboten werden Ihnen eine Vielzahl unterschiedlicher manueller oder automatisierter Auswertungsmöglichkeiten. Anhand von vordefinierten Auswertungsvorlagen und übersichtlichen Diagrammen werden Sie in Kürze über die wichtigsten Kennzahlen informiert. Zudem haben Sie auch die Möglichkeit sich die Rohdaten zuzustellen, um spezifische Auswertungen selbst zu erstellen oder mittels einer Datenschnittstelle in eigene Systeme zu transferieren. Das Cockpit, welches zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten bietet, kann speziell für Ihre Bedürfnisse erstellt werden.

PEOPLE MAKE PLACES



Checkauswertung

Mit der Checkauswertung haben Sie die Möglichkeit, sich einzelne oder periodische Qualitätskontrollen via E-Mail zuzustellen. Anhand dieser Auswertung erfahren Sie die wichtigsten Informationen zu den Kontrollen der erbrachten Services. Dazu gehören unter anderem folgende Punkte:

- Qualitätsübersicht der Kontrolle
- Qualitätsverlauf des Objekts
- Verbesserungspotenziale der erbrachten Leistungen
- Überprüfte Leistungen pro Raum mit hinterlegter Bewertung, inkl. Dokumentation (Kommentar oder Bilder)
- usw.

Beispiel Checkauswertung:



Objektauswertung

Die Objektauswertung gibt Ihnen Informationen zu einem frei wählbaren Zeitraum und zu einer frei wählbaren Hierarchiestufe. Dabei kann auch zwischen den verschiedenen Modulen wie Qualitätsmanagement und Ticketsystem unterschieden werden. Folgende Informationen befinden sich in einer Objektauswertung:

- Qualitätsverlauf der Hierarchiestufe
- Qualitätsveränderung auf Stufe Raumgruppe & Leistungsbereich
- Durchgeführte Qualitätskontrollen
- Verbesserungspotenziale der erbrachten Leistungen

Beispiel Objektauswertung:



Cockpit

Mit dem Cockpit behalten Sie den Überblick über die wichtigsten Kennzahlen an zentraler Stelle. Individuell einstellbare Auswertungsmöglichkeiten bieten eine massgeschneiderte Lösung für Sie. Es bietet unter anderem folgende Möglichkeiten:

- Frei wählbarer Zeitraum und frei wählbare Hierarchieebene
- Übersichtliche Diagramme
- Überblick aller eingesetzten Module
- Verlinkungen zu anderen Webseiten
- usw.

Die Vorteile des Dashboard-Modules im Überblick

- Einfache und intuitive Bedienung
- Selbstsprechende Auswertungen und Grafiken
- Mit minimalstem eigenem Aufwand laufend informiert sein
- Individuelle Auswertungen und Darstellung
- Automatisierte Informationsbereitstellung

Gerne informieren wir bei Interesse ausführlich und persönlich über Monitoring@ISS.

Kontakt

Andres Beusch
Senior Manager IMS
E-Mail: andres.beusch@iss.ch
Direkt: 058 787 84 53

Referenzen

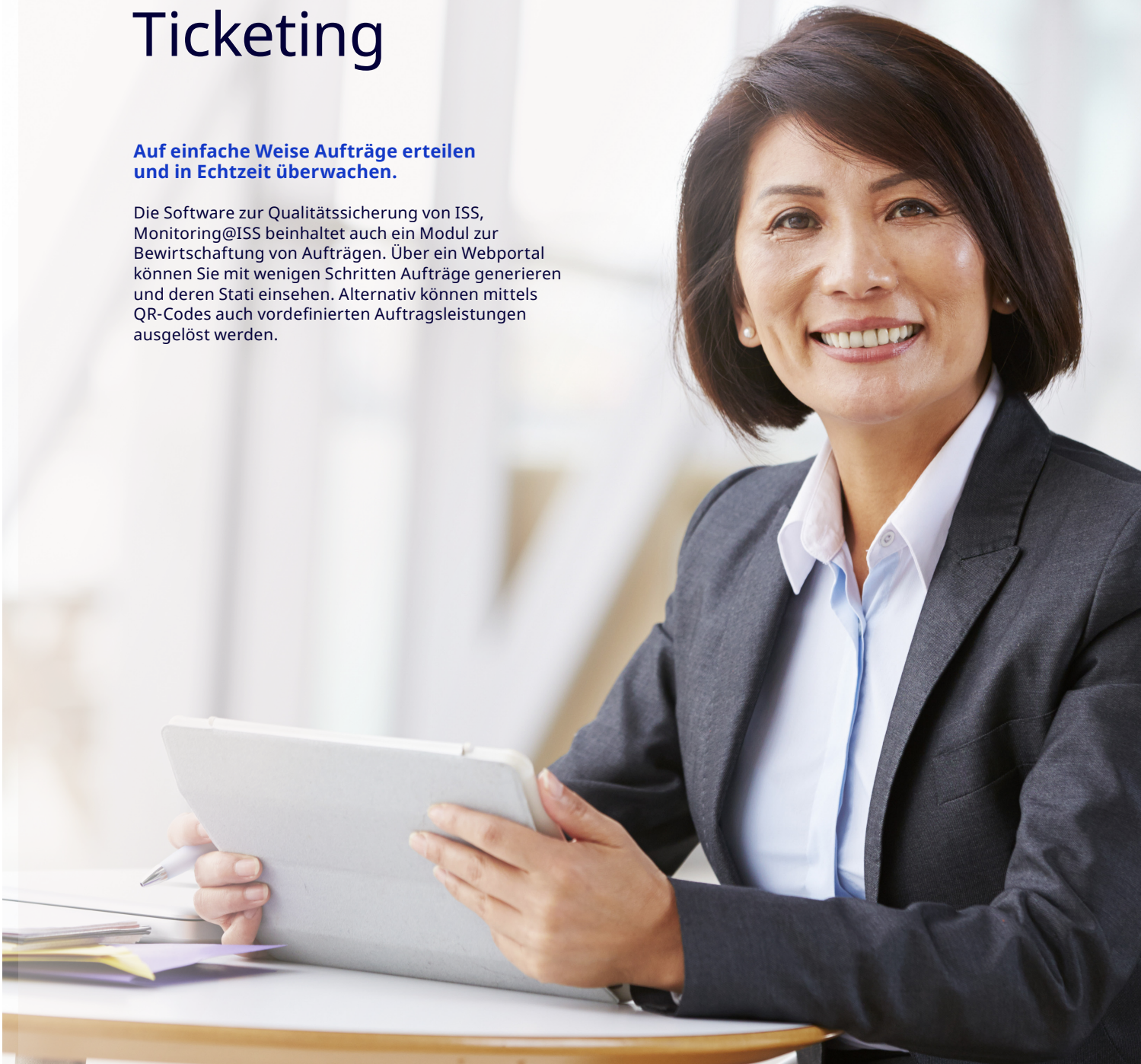
Gerne nennen wir auf Anfrage Referenzen von verschiedenen Unternehmen und Branchen.

MONITORING@ISS

Ticketing

**Auf einfache Weise Aufträge erteilen
und in Echtzeit überwachen.**

Die Software zur Qualitätssicherung von ISS, Monitoring@ISS beinhaltet auch ein Modul zur Bewirtschaftung von Aufträgen. Über ein Webportal können Sie mit wenigen Schritten Aufträge generieren und deren Stati einsehen. Alternativ können mittels QR-Codes auch vordefinierten Auftragsleistungen ausgelöst werden.



Wird für fehlendes Verbrauchsmaterial in Sanitär- und Sozialräumen Unterstützung oder ausserordentliche Reinigungsleistungen infolge eines Malheurs benötigt? Über das webbasierte Ticketportal können Sie mit wenigen Klicks einen Auftrag dem zuständigen ISS Mitarbeitenden erteilen. Mit automatisierten e-Mails können Sie über Ihre Aufträge stets informiert werden. Individuelle Workflows mit Genehmigungsprozessen, Eskalationen sowie flexible Auswertungen geben Ihnen die Gewissheit voller Transparenz. Der gesamte Workflow der Tickets ist zudem jederzeit von jedem Gerät mit Internetzugang einsehbar.

PEOPLE MAKE PLACES



Auftragerstellung via Webmodul

Die Erstellung einer Meldung erfolgt über das Webportal mit jedem Endgerät mit Internetverbindung. Individualisierte Berechtigungen sind möglich. Der Auftraggeber kann jeweils bei einer Meldung folgende Punkte angeben:

- Services auswählen*
- Objekt auswählen*
- Auftrag / Meldung hinterlegen*
- Wunschtermin hinterlegen
- Ortsbeschreibung hinterlegen (Anhand Freitext oder über Auswahl möglich) *
- Den Auftrag im Namen einer anderen Person erstellen und deren Kontaktdaten hinterlegen
- Bild oder Datei hinterlegen

*obligatorisches Feld

Auftragerstellung via QR-Code

Innerhalb des Gebäudes können in verschiedene Räume QR-Codes hinterlegt werden.

Der Auftraggeber kann dann den QR-Code scannen und anhand einer vordefinierten Liste den gewünschten Auftrag auswählen.

Eine Mehrfachauswahl ist ebenfalls möglich. Optional können Kontaktdaten des Auftraggebers angegeben werden, zudem kann ein Foto dem Auftrag angehängt werden. Vorteile gegenüber dem Webmodul:

- Vordefinierte Auftragsmöglichkeiten jederzeit veränderbar
- Kann mit jedem Mobiltelefon durchgeführt werden
- Keine Anmeldung notwendig
- Unkomplizierte Auftragserstellung

Ticketübersicht

Egal für welche Auftragsstellungsmöglichkeiten Sie sich entscheiden, die Auswertungsmöglichkeiten sind dieselben. Unter anderem bietet das System folgende Möglichkeiten:

- Automatisierter e-Mailversand nach jedem Workflowschritt
- Jederzeit Zugriff auf die Ticketübersicht via Webportal
- Diverse Filter für eine Eingrenzung der Ergebnisse verfügbar
- Einzelne Arbeitsschritte rückverfolgbar
- Automatisierte Auswertung möglich, welche per E-Mail zugestellt wird

Beispiel Auftragserstellung via QR-Code:



Die Vorteile vom Auftragsmanagement im Überblick

- Einfache Bedienung
- Über jedes Endgerät können Aufträge erfasst und die Dokumentation ausgewertet werden
- Automatisch, zeitnahe und manipulationssichere Auswertung über das Webportal
- Services können anhand Rückmeldungen optimiert werden

Gerne informieren wir bei Interesse ausführlich und persönlich über Monitoring@ISS.

Kontakt

Andres Beusch
Senior Manager IMS
E-Mail: andres.beusch@iss.ch
Direkt: 058 787 84 53

Referenzen

Gerne nennen wir auf Anfrage Referenzen von verschiedenen Unternehmen und Branchen.



MONITORING@ISS

Quality

Die flexibel einsetzbare App für eine digitale Qualitätssicherung.

Die Software zur Qualitätssicherung von ISS, Monitoring@ISS, beinhaltet auch ein Modul zur Prüfung der Leistungsqualität. Die Kontrollen werden mit Hilfe der Check App auf einem mobilen Endgerät durchgeführt.

Die Check App ist äusserst flexibel und bietet damit eine optimale Lösung zur Qualitätssicherung von Serviceleistungen. Die individuell aufbaubare Datenstruktur ermöglicht dabei eine flexible Gestaltung von nahezu allen prüfbaren Leistungsbereichen. Von generisch formulierten Prüfbereichen bspw. in der Gebäudesicherheit, bis zur Abbildung von detaillierten Raumbüchern und Leistungsverzeichnissen im Reinigungsbereich oder im technischen Gebäudemanagement. Zusammen mit dem Kunden und unseren Spezialisten werden die bestmöglichen Lösungen erarbeitet.

PEOPLE MAKE PLACES



Die Datenstruktur gliedert sich in drei Bereiche:

Einheitenliste

Die Einheitenliste stellt im Anschluss die effektiven Prüfpunkte dar. Sie kann entweder...

...detailliert anhand eines Raumbuches abgebildet werden -> detaillierter Nachvollzug bis auf Stufe Leistung in einem bestimmten Raum (Sauberkeit Heizkörper im Raum 201)

...oder als Prüfbereiche mit generischer Zuordnung -> sachthemenspezifische Nachvollziehbarkeit bspw. Prüfung von Fluchtwegen (Funktionalität), Brandlasten etc. Abweichungen können bei der Kontrolle textlich oder mit Bild ergänzt werden

Objektliste

Der Aufbau widerspiegelt die Objektstruktur und ist dabei beliebig aufbaubar.

Die Struktur ist die Basis für die anschließende Flexibilität der Auswertungen.

Als Beispiel:

- Land
- Region
- Stadt
- Sites
- Objekt
- Gebäudetrakt
- usw.

Leistungsverzeichnis

Im Leistungsverzeichnis werden die zu erbringenden Leistungen abgebildet (was muss wie gereinigt werden oder wie soll der Zustand sein). Auf dieser Basis (SOLL- Anforderung) wird die Kontrolle vollzogen:

- Als Vorgabe: Der Boden muss sauber und frei von Flecken sein
- Als Leistung: Boden staub-/nass-wischen

Zusätzlich kann der Leistung noch die Frequenz hinterlegt werden, um bei der Kontrolle den Prüfzustand besser einordnen zu können.



Durchführung der Kontrolle

Die Kontrollen werden mit einem Mobile Device durchgeführt. Es gibt zwei Arten der Durchführung von Kontrollen:

- Das System gibt die zu prüfenden Prüfbereiche vor (Checkvorschlag mittels Zufallsgenerator)
- Die Kontrollen werden individuell vorgenommen, bspw. auch gemeinsam mit dem Kunden

Korrektur (KVP)

- Ticketing / Auftragsmeldung aus Kontrolle
- Im Reporting werden proaktiv die wesentlichsten Optimierungspunkte aufgezeigt (Schwachstellen aus den vergangenen Kontrollen)

Dokumentation

Kontrolle:

- Flexible Bewertungsmatrix
- Fotos als Erkennungsmerkpunkt
- Kommentar als verbesserungshinweis

Reporting

Auswertungen sind jeweils in Echtzeit als PDF und Excel via E-Mail zugänglich. Die Reportings können jeweils automatisiert oder manuell zugestellt werden. Der Auswertungszeitraum und die Hierarchieebenen sind zudem frei wählbar.

Beispiel Checkauswertung:



Die Vorteile des digitalen Qualitätsmanagements im Überblick

- Automatische, zeitnahe und manipulationssichere Auswertung
- Kontinuierliche Leistungsdokumentation
- Transparenz durch Leistungsvergleiche
- Unterstützung für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Sukzessive Qualitätssteigerung

Gerne informieren wir bei Interesse ausführlich und persönlich über Monitoring@ISS.

Kontakt

Andres Beusch
Senior Manager IMS
E-Mail: andres.beusch@iss.ch
Direkt: 058 787 84 53

Referenzen

Gerne nennen wir auf Anfrage Referenzen von verschiedenen Unternehmen und Branchen.

UmfrageOnline

Das Tool für digitale Nutzerabfragen

Auf einfache Art und Weise Kunden-, Mitarbeiter- und Nutzerzufriedenheit einholen.

Das System UmfrageOnline bietet die Möglichkeit, flexibel und bedürfnisgerecht Feedback zu einem bestimmten Service, einem Erlebnis oder einem sonstigen spezifischen Thema einzuholen, dadurch das Verhalten der Adressaten besser zu verstehen und mögliche Verbesserungen abzuleiten.

Mit UmfrageOnline lassen sich personalisierte oder anonyme Umfragen bei Kunden, Nutzern und Mitarbeitenden einer Dienstleistung einfach realisieren. Sie können jede Person aus Ihrer Zielgruppe direkt mit der persönlichen E-Mail-Adresse oder indirekt und anonym befragen. Mit der Erinnerungsfunktion kann die Rücklaufquote verbessert werden. Fragebogen können flexibel aufgebaut werden und helfen damit, die Nutzer einfach und effizient durch den Fragebogen zu führen. Mit zusätzlichen Filterfunktionen kann die Beantwortung für die Nutzer noch effizienter gestaltet werden. Die abgefragten Daten lassen sich in Echtzeit über ein Dashboard abfragen. Mit übersichtlichen vorbereiteten Grafiken verschaffen Sie sich einen raschen und effektiven Überblick. Die Ergebnisse können auch in Excel-Format zur Verarbeitung in anderen Systemen exportiert werden.

Gestaltung

Die Umfrage ist individuell nach Ihrem Wunsch aufbaubar und kann beispielsweise in einzelne Themen unterteilt werden. Das Layout der Umfrage kann auf Ihr Branding angepasst werden. Für den Aufbau der Umfrage gibt es eine Vielzahl von unterschiedlichen Frage- und Antworttypen. Dabei kann unter anderem unterschieden werden zwischen:

Offenen Fragen:

- Einzeiliges Eingabefeld
- Mehrzeiliges Eingabefeld

Geschlossene Fragen:

- Einfachauswahl
- Mehrfachauswahl
- Grafische Bewertungsskala
- Usw.

Durchführung der Umfrage

Die Durchführung kann auf zwei Arten erfolgen persönlich oder anonym.

Das System versendet die Umfrage via persönlicher E-Mailadresse. Dadurch können auch Erinnerungen an Teilnehmer versendet werden, welche nach Ablauf einer zu definierenden Frist, noch nicht teilgenommen haben. Im E-Mail ist ein Nutzerspezifischer Link aufgeführt, welcher zur Umfrage führt und sicherstellt, dass jeder Nutzer nur ein-mal teilnehmen kann.

Der Link zur Umfrage wird mittels anonymem E-Mail durch uns oder den Kunden selbst verschickt oder in einer internen Publikation den Nutzern zugänglich gemacht. Auch hier sind via IP-Registrierung Doppelteilnahmen verhindert, jedoch unter gleichzeitiger Wahrung der Anonymität.

Dokumentation

Analysieren Sie die gesammelten Antworten ohne Verzögerung in Echtzeit über das Dashboard für welches definierte Personen autorisiert werden können.

Auf der Webseite stehen Ihnen diverse Berechnungen (Mittelwerte, etc.) sowie passende Diagramme zur Verfügung. Dadurch lässt sich ohne grossen Auswertungsaufwand das Ergebnis und mögliches Verbesserungspotenzial unmittelbar erkennen.

Oder Sie stellen sich die Rohdaten als Exceldatei zu. Damit können Sie spezifische Auswertungen selbst erstellen oder mittels einer Datenschnittstelle in eigene Systeme transferieren.

Beispiel einer Umfrage:



Die Vorteile von UmfragenOnline

- Einfache und flexible Handhabung
- Keine spezifische IT-Infrastruktur notwendig; lediglich ein Gerät mit Internetzugang
- Auswertung stehen laufend und in Echtzeit zur Verfügung
- Persönliches Branding möglich
- Umweltfreundliche, digitale Durchführung

Gerne informieren wir bei Interesse ausführlich und persönlich über UmfrageOnline@ISS.

Kontakt

Andres Beusch
Senior Manager IMS
E-Mail: andres.beusch@iss.ch
Direkt: 058 787 84 53

Referenzen

Gerne nennen wir auf Anfrage Referenzen von verschiedenen Unternehmen und Branchen.

MONITORING@ISS

Touch (Customer Experience)

Mit einem Touch die Kunden- / Nutzerzufriedenheit direkt abholen.

Die Software zur Qualitätssicherung von ISS, Monitoring@ISS beinhaltet auch ein Modul mit der Bezeichnung Touch.

Damit lässt sich auf einfache Art und Weise ein Serviceerlebnis oder ein Kundenfeedback abholen und daraus Kundenverhalten verstehen und mögliche Verbesserungen ableiten.



Mit Touch lassen sich Kurzumfragen bei Kunden und Mitarbeitenden einfach realisieren. Mittels Touchscreens fragen Sie die Zufriedenheit, ein Serviceerlebnis oder Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe zu einem Thema innert 5 Sekunden ab. Die daraus gewonnenen Daten lassen sich in Echtzeit abfragen. Dank der übersichtlichen Auswertung über das Webportal, erfahren Sie zielorientiert, wo Sie potenziell ansetzen müssen, um ihre Zielsetzungen zu erreichen. Hohe Flexibilität, Variabilität und Vergleichbarkeit durch gleichzeitigen Einsatz von mehreren Terminals an unterschiedlichen Standorten oder variierenden Fragen zur Erreichung von vertieftem Verständnis am abgefragten Thema oder zur Verifikation von bereits umgesetzten Verbesserungen.

PEOPLE MAKE PLACES



Gestaltung

Der Aufbau der Umfrage besteht aus einer Hauptfrage, welche mit drei Smileys beantwortet wird und einer Follow-up-Auswahl sofern gewünscht und flexibel gestaltbar. Der Aufbau kann spezifisch auf Ihre Bedürfnisse erstellt und hinterlegt werden.

Die einzelnen Umfragen können spezifischen einzelnen Standorte zugewiesen werden. Die Struktur ist die Basis für die anschließende Flexibilität der Auswertungen; beispielsweise

- Region
- Stadt
- Sites
- Raumeinheit
- Usw.

Bewertung

Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, wie Sie bei Ihrer Zielgruppe Feedback abholen können

Über die Touch-Terminals können Bewertungen via «Knopfdruck» abgegeben werden. Dieses kann flexibel platziert werden, braucht allerdings einen Stromanschluss. Die zweite Möglichkeit ist ein QR-Code, auf einem Hinweisschild, einer Stele oder in Grösse einer Visitenkarte, unmittelbar am gewünschten Feedbackort. Die Rückmeldung erfolgt dann via Scanning des QR-Codes mit dem eigenen Mobile Phone.

Eine Kombination von beiden ist ebenfalls möglich.

Auswertung

Das Reporting kann mittels automatisiertem E-Mailversand oder durch manuelle Abfrage erfolgen. Der Auswertungszeitraum und die Hierarchieebenen sind zudem frei wählbar. So ist auch eine übergreifende Vergleichbarkeit möglich. Anhand von übersichtlichen Grafiken und Zusammenfassungen werden die wichtigsten Leistungsergebnisse aufgezeigt. Dadurch lässt sich ohne grossen Auswertungsaufwand das Ergebnis und mögliches Verbesserungspotenzial unmittelbar erkennbar.

Beispiel Bewertung:



Die Vorteile von Touch / Customer Experience im Überblick

- Vielfältige Anwendungsmöglichkeiten
- Schnelle Implementierung und Anpassung der Fragen
- Automatische, zeitnahe und manipulationssichere Auswertung
- Dezenter Meinungsbarometer
- Ansprechende Benutzererfahrung
- Branding Optionen des Designs möglich
- Umweltfreundliche und papierlose Durchführung

Gerne informieren wir bei Interesse ausführlich und persönlich über Monitoring@ISS.

Kontakt

Andres Beusch
Senior Manager IMS
E-Mail: andres.beusch@iss.ch
Direkt: 058 787 84 53

Referenzen

Gerne nennen wir auf Anfrage Referenzen von verschiedenen Unternehmen und Branchen.

