

QM mit Intrexx

Qualitätsmanagement bei Steigenberger – ein Unternehmensportal mit hohen Ansprüchen

Die Steigenberger Hotels AG

Seit über 75 Jahren steht der Name Steigenberger für hohe europäische Spitzenhotellerie. 1930 von Albert Steigenberger gegründet, wurde das Familienunternehmen 1985 in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. Die drei Geschäftsbereiche Steigenberger Stadthotels, Steigenberger Ferienhotels und InterCityHotels behaupten sich durch Eigenständigkeit und Kompetenz erfolgreich in einem schwierigen Marktumfeld. In allen Häusern der Steigenberger Hotel Group, ob traditionell oder modern, gilt es die hohen Ansprüche der Gäste perfekt zu erfüllen.

Anforderung

Das Konzernmanagement der Steigenberger Hotels AG plante, ein umfangreiches Qualitätsmanagementsystem für die mehr als 80 Hotelbetriebe einzuführen. Herausforderungen gab es dabei zur Genüge: Das System sollte die Standorte weltweit vernetzen, ohne dass vor Ort Installationen vorgenommen werden müssen. Änderungen mussten schnell und ohne großen Aufwand durchzuführen sein. Nicht zuletzt wurde eine intuitive Bedienbarkeit des Systems gewünscht, um nicht alle Mitarbeiter aufwändig zu schulen. Anforderungen, die der Software-dienstleister Bankinformatik GmbH nicht zum ersten Mal hörte. Für ein international tätiges Finanzinstitut wurde bereits zuvor mit der Software Intrexx ein Portal eingerichtet, welches zahlreiche Abläufe in den vier Zweigstellen koordiniert und damit weit über die üblichen Funktionen eines Intranets hinausgeht.

Lösung

Die Bankinformatik GmbH richtete mit Intrexx ein Qualitätsmanagement-System innerhalb eines Enterprise Portals ein. Über eine gesicherte HTTPS-Verbindung können nun die Mitarbeiter der Steigenberger Hotels AG jederzeit und weltweit auf ihr Intranet-Portal über das Internet zugreifen. Zunächst führen die Mitarbeiter für alle Räume und Einrichtungen entsprechende Checklisten, die über einen mobilen PC oder ganz simpel auf Papier durchgegangen werden. Mängel werden automatisch oder manuell in die Intrexx-Applikation übertragen. Die Applikation koordiniert und überwacht anschließend die Beseitigung der Mängel. So sind Prozesse im System hinterlegt, die bei Eingabe eines Mangels ausgelöst werden. Per E-Mail werden z.B. eigene Mitarbeiter oder eine Fremdfirma automatisch beauftragt. Zusätzlich kann sich der Haustechniker eine to-do-Liste mit beliebigen Filtermöglichkeiten anzeigen lassen. Erst nach Beseitigung des Mangels wird dieser aus dem System gelöscht. Der Direktion stehen Statistiken zur Verfügung, die eine Überwachung komfortabel machen, und auch der Einkauf diverser Verbrauchsmaterialien wird automatisch vom System gesteuert.

Nutzen

- Weltweiter Zugriff
- Intuitiv bedienbares System
- Automatisierung von Workflows
- Effiziente Mängelbeseitigung
- Einhaltung einheitlicher Standards

STEIGENBERGER
HOTELS AND RESORTS

Firma: Steigenberger Hotels AG
www.steigenberger.com

Standort: Hauptstandort Frankfurt, Deutschland; über 80 Hotels in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Italien, den Niederlanden und Ägypten

Branche: Hotelbetriebe

Jahresumsatz: 475,4 Mio. Euro

Mitarbeiter: 5.580

ERP-System: k.A.

Partner:

Bankinformatik GmbH
www.bankinformatik.de

Produkte und Services:
Intrexx

„Was für Finanzinstitute erfolgreich ist, passt auch für die internationale Steigenberger Hotels AG.“

Die Berater der Frankfurter Bankinformatik GmbH