

HATAHET Success Story

ISS Austria Holding



Digitalisierung zweier Prozesse
unterstützt ISS-Mitarbeiter bei der
Konzentration auf deren Kernaufgaben

Mit über 500.000 Mitarbeitern global ist ISS der viertgrößte private Arbeitgeber der Welt. Das Unternehmen ist als Gesamtanbieter positioniert und stellt seinen Kunden demnach eine Vielzahl an Facility Services zur Verfügung, die von der Gebäudetechnik und Außenanlagenbetreuung bis hin zu Cleaning Services und Security Services reichen. „Um unsere Serviceleistungen ständig verbessern zu können, sind wir bei den Trends immer vorne mit dabei“, sagt Christoph Feytl, Development Manager bei ISS Austria Holding, und nennt Internet of Things und Sensorik als wesentliche Zukunftstechnologien im Bereich Facility Management.

Neben Innovationen spielen Standardisierung und Optimierung bei ISS eine zentrale Rolle – unter anderem mit dem Ziel, den administrativen Aufwand zu reduzieren bzw. zu vereinfachen, damit sich etwa Mitarbeiter vor Ort ganz auf ihre zentralen Aufgaben konzentrieren können. Nach sehr guten Erfahrungen, bereits in der Angebotsphase, hat ISS HATAHET productivity solutions engagiert, zwei interne Prozesse zu digitalisieren: Für Kunden, die ein klassisches Filialsystem besitzen, hat der SharePoint-Spezialist ein elektronisches Formular entwickelt, mit dem die Leistung der ISS-Mitarbeiter und die Qualität der Services bewertet werden können – und das mittels App, die praktisch auf jedem Mobiltelefon läuft.

Das zweite Projekt umfasste den Gutschein-Workflow, der in der Vergangenheit eine manuelle, zeitaufwändige und teils mühsame Aufgabe war. Vor allem war es umständlich, die notwendigen Freigaben einzuholen. Mit der Digitalisierung des Prozesses werden u.a. die Freigabe-Verantwortlichen automatisch benachrichtigt und Limits überwacht. „Wir haben von HATAHET ein sehr hohes Qualitätslevel erhalten. Sofort haben wir gemerkt, dass ein sehr großer Erfahrungsschatz dahinter steht, den das gesamte Team proaktiv eingebracht hat“, bestätigt Christoph Feytl. „Die schnelle und reibungslose Umsetzung beider Projekte hat uns in unserer Entscheidung bestärkt, dass wir diese Qualität bei einem anderen Anbieter nicht bekommen hätten. Das Team bewies zudem hohe soziale Kompetenz und Leidenschaft.“



Unternehmensgröße

> über 500.000 weltweit (in Österreich rund 7.500)

Technologie

- Microsoft SharePoint 2013
- Nintex Workflows
- Nintex Forms
- Nintex Mobile

Herausforderung

Die Prozesse im Rahmen der Qualitätskontrolle vor Ort beim Kunden und der Ausstellung von Gutscheinen waren mit hohem administrativen Aufwand verbunden.

Lösung

Elektronische Kundenbefragung (Qualitätskontrollsystem):

- digitales Formular, mit dem Kunden die Leistung der ISS-Mitarbeiter anhand von fünf Kriterien bewerten können
- wird als App verteilt
- breite Funktionalität wie Begehungsarten
- schnelle Standortauswahl aus einer Datenbank mit 25.000 Leistungsadressen
- Möglichkeit, Formular vor Ort elektronisch zu unterschreiben

Gutschein-Workflow:

- vollkommen digitalisierter Prozess (PC-Basis)
- Freigabeverantwortliche werden automatisch benachrichtigt
- Berücksichtigung von Limits pro Antragsteller und Zeitraum

Vorteile

- intuitives, einfaches Handling
- reduzierte administrative Tätigkeiten
- hohe Mitarbeiterakzeptanz und -zufriedenheit
- geringere Fehlerquote
- höhere Transparenz
- Lösungen kommunizieren direkt mit SharePoint, dem zentralen Informationstool bei ISS