



### Ausgangslage:

So viel stand fest: Es sollte zu einer Weiterentwicklung in der digitalen Welt für die Allresto Flughafen München Hotel und Gaststätten GmbH kommen. Im März 2015 kamen die Betreiber der Münchner Flughafen-Gastronomie mit diesem Wunsch auf die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH zu. Das große Ziel: Ständig einen Überblick über sämtliche wichtige Kennzahlen in allen Outlets (Restaurants, Firmenkantinen, Bars, Küchen und Lebensmittellager) in Echtzeit zu erhalten, Versäumnisse sofort zu erkennen und für das gesamte Qualitätsmanagement eine zuverlässige rechtssichere Dokumentation zu integrieren. Ein wichtiger Teil-Aspekt dabei: Die Umstellung von HACCP-Prüfungen von den herkömmlichen Papierlisten auf einen IT-gestützten Prozess. Die Digitalisierung der Abläufe verspricht ein erhebliches Potenzial, Zeit und Kosten einzusparen.



### Lösung:

Nach einer Evaluierung wurde im April 2015 eine Testversion der Software e-QSS mit den unternehmensspezifischen Leistungsverzeichnissen der Allresto implementiert, um die Funktionalitäten in der Praxis zu erproben. Dabei wurde deutlich, dass die e-QSS CheckApp für die täglichen Kontrollen im Qualitätsmanagement von entscheidender Bedeutung ist: Diese reichen von sorgfältigen Prüfungen bei der Lebensmittelproduktion über Temperaturkontrollen bei der Anlieferung von Lebensmitteln bis hin zu Qualitäts-Checks der externen Reinigungsdienstleister. e-QSS wurde für alle Outlets ausgerollt und durch das e-QSS Ticketsystem erweitert. Mit dessen Hilfe werden Serientickets der täglichen Checkvorgaben generiert und Aufträge bei wiederkehrenden Zusatzaktivitäten gesteuert. Mit der Cockpit-Funktion von e-QSS konnten dann zentral oder bereichsweise alle Abläufe ständig im Blick behalten und überprüft werden. Das e-QSS WebPortal zur Verwaltung, Überwachung und Projektbearbeitung wurde ebenfalls integriert. Zusätzlich wurde die e-QSS

- **Software:** e-QSS im Lizenz -Modell mit WebPortal, Ticketsystem und QR-Ticket
- **Einsatzbereich:** Unterhaltsreinigung, Hygiene, Temperaturkontrollen, Warenannahme

TicketApp für die Fremdreinigungsfirma implementiert, um die schnelle und effiziente Abarbeitung von Mängellisten in Ticketform zu ermöglichen.

### Kundennutzen:

e-QSS wurde von Beginn an für die ganze Bandbreite von Einsatzmöglichkeiten bei Allresto aufgebaut. Die Anwendung ist heute in allen Outlets im Einsatz: Die täglichen Kontrollen sind nun viel effizienter, alle wichtigen Kennzahlen sind jederzeit verfügbar und bei auftretenden Mängeln kann sofort reagiert werden. Dies führt zu einer höheren Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Daten. Durch die Automatisierung von wiederkehrenden Tätigkeiten werden Zeit und Ressourcen eingespart. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbringen viel weniger Zeit mit mühsamen Routine-Tätigkeiten und können sich auf Kernaufgaben konzentrieren. Das Cockpit ermöglicht eine bessere Steuerung und Überwachung der Abläufe, während das e-QSS WebPortal den Mitarbeitern die Möglichkeit gibt, ihre Projekte eigenständig zu verwalten und zu bearbeiten. Hinzu kommt: Die e-QSS TicketApp erleichtert die Kommunikation mit externen Dienstleistern und verbessert die Effizienz der Fremdreinigung, denn beide Seiten haben zu jeder Zeit Zugriff auf alle relevanten Daten. Mängel können somit sofort erkannt und behoben werden.

### Fazit und Ausblick:

Auch in Zukunft soll die Partnerschaft weiter ausgebaut werden. Die Zusammenarbeit zwischen Neumann & Neumann und Allresto begann im Jahr 2015 und hat sich seitdem erfolgreich weiterentwickelt. Derzeit wird e-QSS für einen weiteren Einsatzbereich ausgerollt und für die Überprüfung der Schankanlagen umgesetzt. Hier sollen sämtliche Prüfungen über einen QR-Code ausgelöst und dokumentiert werden: Von der Inbetriebnahme über regelmäßige Wartungen bis hin zur Abarbeitung von Auftrags tickets bei Sondermeldungen.

„Besonders wichtig war es uns, die Qualitätsstandards sämtlicher Outlets IT-gestützt zu dokumentieren und in der Übersicht zu behalten. Somit kann bei Auffälligkeiten sofort reagiert werden, um das hohe Niveau unserer anspruchsvollen Serviceleistungen für die Fluggäste zu garantieren. Nicht umsonst gehören wir bei der Fluggastbefragung von Skytrax in der Kategorie Airport Dining jährlich zu den besten Airports weltweit“, so die Allresto Flughafen München Hotel und Gaststätten GmbH.

## Das Unternehmen

Die Allresto Flughafen München Hotel und Gaststätten GmbH, eine 100prozentige Tochtergesellschaft der Flughafen München GmbH (FMG), übernimmt seit 1978 die gastronomische Versorgung am Flughafen München und betreibt dabei etwa 85 Prozent der gastronomischen Einrichtungen sowohl in den öffentlichen als auch nicht-öffentlichen Bereichen.

Neben der Bewirtung von Fluggästen und Besuchern des Flughafens kümmert sich das Unternehmen auch um die Verpflegung der Mitarbeiter auf dem Flughafen-Campus in den firmeneigenen Kantinen. Als Gastgeber bietet die Allresto Flughafen München Hotel und Gaststätten GmbH auch geeignete Veranstaltungsräume. Dabei fungiert sie unter anderem als Betreiber des Hilton Hotels und des Konferenzzentrums municon. Weitere Dienstleistungen sind innovative Eventkonzepte und Partnerschaften in den Bereichen Marken, Lizenzen und Franchise.

**Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!**