

## Softwaregestützte Servicequalität mit persönlicher Note

**Jeden Tag die gleichen Leistungen zu erbringen ist die eine Seite. Jeden Tag gleich gute Leistungen zu erbringen, eine andere. „Endlich zuhause“ lautet der Leitsatz der Berliner LINDEMANN Hotelbetriebsgesellschaft. Reibungslose Abläufe, individueller Hotelcharme und kompetentes Personal sollen Gäste die Hektik des Großstadtschunegels vergessen lassen.**

Die Farben schwarz und weiß prägen den Charakter des 60er Jahre Bauwerks in Berlin-Schöneberg. Klare Linien, gehobenes Interieur sowie die Lage zwischen Kietz, Shopping und Kultur locken Business- und Privat-Gäste gleichermaßen in die Nähe des Potsdamer Platzes.

Als das neuere der beiden privat geführten Hotels der Gesellschaft, bietet das Designhotel LINDEMANN'S seinen Gästen Großstadtidylle in edlem Ambiente. Aber Berlin ist hart. Erstklassiger Service lautet die Zauberformel der Hotellerie, um sich im starken Konkurrenzdruck der Hauptstadt zu behaupten.

„Servicequalität ist unmittelbar an deren Kontinuität und Organisation gebunden. Nach der Absteckung eines vorgegebenen Rahmens für reibungslose Abläufe, liegt es an dem gastronomischen Feingefühl unserer Mitarbeiter, den Aufenthalt eines Gastes zu einem einzigartigen Erlebnis werden zu lassen.“, sagt Geschäftsführer Lars Lindemann.

### Aller Anfang ist schwer

Schon Monate vor Eröffnung des neuen Designhotels im August 2008 beschloss die Hotelbetriebsgesellschaft ein hotelübergreifendes Qualitätsmanagement einzuführen. Schnell zeichnete sich jedoch ab, dass die Formulierung allgemeingültiger Qualitätsstandards an bei-

den Berliner Standorten lediglich einen ersten Schritt in Richtung optimierte Servicequalität bedeutete. Trotz langjähriger Hotelier-Erfahrung von Vater Emil Lindemann im klassischen Fjord Hotel in Berlin Mitte, galt es zukünftig die Abläufe zweier Hotels übergreifend zu koordinieren, Mitarbeiter aktiv in Optimierungen einzubinden und eine solide Wissensbasis für kontinuierliche Verbesserung zu schaffen.

Insbesondere die Anwenderfreundlichkeit lag Lars Lindemann am Herzen: „Ziel musste sein, unseren Mitarbeitern mittels einer Softwarelösung einen roten Faden für Qualität an die Hand zu geben, der gleichzeitig ausreichend Freiraum lässt, um den individuellen Ansprüchen unserer Gäste bestmöglich gerecht zu werden. Darüber hinaus muss Servicequalität gelebt werden. Folglich ist es notwendig, dass der Mitarbeiter die Lösung aktiv nutzt und somit hilft, uns stetig weiterzuentwickeln.“

Die Wahl der Hotelbetriebsgesellschaft fiel auf die Software WissIntra<sup>®</sup>, einer Lösung für prozessorientiertes Qualitäts- und Wissensmanagement. Unter Verwendung so genannter Prozesskarten ermöglicht die Software eine prozessschrittgenaue Wissensdokumentation von Abläufen. Je Arbeitsschritt – von Managementprozessen bis Serviceleistungen – wird eine verantwortliche Funktion der jeweiligen Tätigkeit zugeordnet, der Prozessschritt ausführlich beschrieben und direkt um zugehörige Dokumente, Formulare etc. ergänzt. Eine optionale Verknüpfung von Standards oder Regelwerken erlaubt darüber hinaus eine gezielte Ausrichtung an den Anforderungen des Qualitätsmanagements.

### Gelebte Qualität als Leitmotiv

Die Mühen des neu erarbeiteten Prozessmodells zahlten sich schnell aus. Die

transparente Dokumentation von Abläufen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten lieferte schon zur Eröffnung des Hotels in Schöneberg bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter einen immensen Mehrwert. Zum einen konnten sich Angestellte in kürzester Zeit selbstständig in die Theorie ihres neuen Aufgabengebiets einarbeiten, zum anderen etablierte sich ein abteilungsübergreifendes Verständnis für die Gesamtorganisation der Hotels, einschließlich aller Funktionen und Schnittstellen.

Aber auch im Alltag fand die prozessbasierte Wissensdokumentation großen Zuspruch. Durch die parallele Verwendung des Prozessmodells in Berlin Mitte eröffnete sich der Hotelbetriebsgesellschaft die Möglichkeit eines flexibleren Personaleinsatzes. Lokale Engpässe aufgrund von Krankheitsfällen und Urlaubszeiten können schnell punktuell behoben werden.

Lars Lindemann resümiert: „Die Einführung eines wissensbasierten Qualitätsmanagements hat unser Servicedenken zu neuem Leben erweckt. Wir haben verstanden, dass perfekter Service das Zusammenspiel von gelebten Qualitätsstandards und individueller Betreuung ist. Es handelt sich um einen unendlichen Kreislauf, den es stetig zu optimieren gilt.“

Die Agilität dieses Qualitätsgedankens reflektiert nicht zuletzt den Charakter der 3,5-Millionen-Metropole. Denn Stillstand ist ein K.O.-Kriterium – insbesondere in Berlin.

### Kontakt



k+k information services  
Wir machen aus Daten verwertbares Wissen

k+k information services GmbH  
Höhenstr. 16  
D-70736 Fellbach  
Tel.: +49 711 578813-66  
Fax: +49 711 578813-77  
E-Mail: info@wissintra.de  
www.wissintra.de