

CLOUDLÖSUNG FÜR DEN MITTELSTAND

# ORGANISATION UND KOMMUNIKATION VEREINFACHT

Die manuelle Einsatzplanung und Zeiterfassung gilt als zeitaufwendig und mitunter fehleranfällig. Ein mittelständischer Gebäudedienstleister bewertet im Rückblick, was ihm eine ganzheitliche Cloudlösung gebracht hat – in puncto interne Prozesse und Mitarbeiterbindung.

Gebäudereiniger stehen vor der täglichen logistischen Herausforderung, ihre Reinigungsfachkräfte zum richtigen Zeitpunkt am gewünschten Ort im Einsatz zu haben – ausgestattet mit dem jeweils dafür notwendigen Reinigungsmaterial. Erschwerend kommt hinzu, dass viele Reinigungsfachkräfte als Minijobber in Teilzeit, in unterschiedlichen Schichten und an verschiedenen Einsatzorten arbeiten. Auch Alexander Schleiss, Betriebsleiter der Goldener Elch Glas- und Gebäudereinigung, kennt diese Problematik: „Unser Objektleiter, der jeden Tag eine Vielzahl von Objekten gleichzeitig managen muss, geriet in Stress, wenn er kurzfristig für einen krankheitsbedingt ausfallenden Mitarbeiter Ersatz organisieren musste.“ Auch die manuelle Zeiterfassung, bei der die jeweiligen Arbeitszeiten in eine Excel-Tabelle eingetragen werden, sei in der Vergangenheit meist mühsam und enorm zeitaufwendig gewesen. Damit nicht genug: „Die Stammdaten der Mitarbeiter zu pflegen und anschließend für

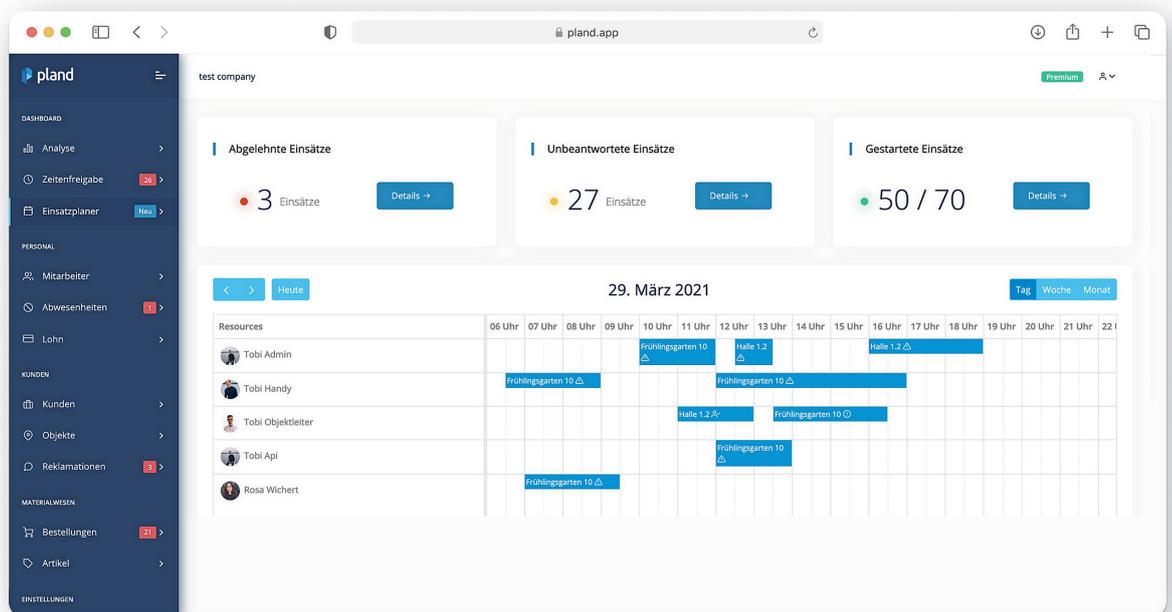
die Lohnabrechnung umzuwandeln, war ein extremer Aufwand, genauso auch die manuell geprüften und zu versendenden Urlaubsanträge.“

Der Chef von rund 120 Reinigungskräften und drei Objektleitern suchte nach einer Lösung, welche Organisation und Kommunikation vereinfacht, damit Zeit sowie Ressourcen spart und die Kundenzufriedenheit erhöht. Über eine Empfehlung wurde er auf das Hamburger Start-up-Unternehmen Comm'on Digital aufmerksam; die drei Gründer kommen aus der Branche und entwickeln skalierbare Cloudlösungen für Gebäudedienstleister. In der App mit integriertem Offline-Modus werden sämtliche Prozesse und Funktionen abgebildet: zum Beispiel die Zeiterfassung, die Materialbestellung sowie die Einsatz- und Abwesenheitsplanung.

**GEMEINSAMER ENTWICKLUNGSPROZESS**

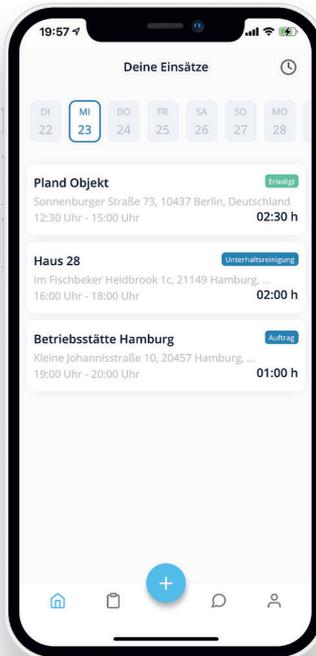
Alexander Schleiss überzeugte die Herangehensweise der jungen Start-up-Unternehmer, in einem ge-

Softwareunterstützt kann der Innendienst alle Einsätze der Mitarbeiter einfach und übersichtlich planen.



Bilder: Comm'on Digital

meinsamen Prozess eine App zu entwickeln, die nicht von der Stange kommt, sondern speziell auf die Bedürfnisse eines Gebäudereinigers zugeschnitten ist. Im ersten Schritt der Entwicklungsphase ging es zunächst darum, die Prozesse zu analysieren: Wo gibt es Fehlerquellen, zum Beispiel bei der Zeiterfassung durch vergessenes Ein- und Ausloggen der Reinigungskräfte am jeweiligen Objekt? Wo entstehen Missverständnisse bei der Einsatzplanung und wie erfährt der Innendienst von Reklamationen? „Wir waren über Wochen mit dem Objektleiter unterwegs, und haben die einzelnen Prozesse sowie die Planung und Organisation der Einsätze im Innendienst genau beobachtet“, sagt Comm'on Digital-Geschäftsführer Tobias Wittekindt im Rückblick. Im Rahmen des zweijährigen Entwicklungsprozesses mit Implementierung – zunächst mit einer Pilotgruppe – wurde die App bis heute schrittweise im Austausch mit der Goldenen Elch Glas- und Gebäudereinigung optimiert. Seit kurzem gibt es eine Chat-Funktion für individuelle Absprachen. Damit kann der Objektleiter zum Beispiel über einen erhöhten Reinigungsaufwand im Vorfeld informieren. Im Gegensatz zur Kommunikation via WhatsApp ist der Chat entsprechend der Kundenanforderung DSGVO-konform. „Das Software-Entwicklerteam war immer offen für neue Ideen und hat diese agil und flexibel umgesetzt. So konnten Hürden im Prozess gut gemeistert werden“, sagt Betriebsleiter Schleiss. Ein Beispiel: Zu Beginn gab es noch zwei Programmiererteams aus externen und internen Entwicklern; jetzt sind ausschließlich interne am Werk, was den Prozess vereinfacht und weniger fehleranfällig gemacht habe.



In der App sehen Mitarbeiter alle ihre Einsätze.

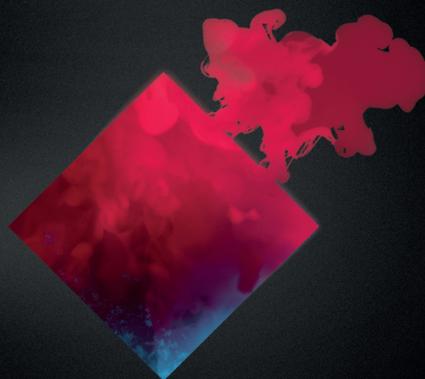
Die Entwickler achteten bei der Konzeption der App darauf, dass sie möglichst selbsterklärend mit vielen Icons und Piktogrammen anstelle von Text aufgebaut ist; auch sollte sie leicht zu bedienen sein und Kommunikationsproblemen zwischen Reinigungskräften, Objektleitern und Kunden vorbeugen. Im Rahmen eines Onboarding-Prozesses wurde das Personal mit Hilfe von Lernvideos geschult. Wittekindt: „Gab es anfangs noch Bedienungsfehler, zum Beispiel beim Starten der Zeiterfassung, haben wir den Prozess nun nochmals vereinfacht. Hierfür ist jetzt nur noch ein Click erforderlich. Auch wird die Reinigungskraft durch eine Nachricht auf deren Handy erinnert, sich einzuloggen.“ Die automatisierten Prozesse der digitalen Zeiterfassung bringen Entlastung für den Objektleiter und den Innendienst, der die Verwaltung, Planung, Steuerung und Analyse der Geschäftsprozesse über ein Online-Dashboard managt.

**OHNE PLAUSIBILITÄTSPRÜFUNG GEHT ES NICHT**

Schnittstellen zu Landwehr und größeren ERP-Systemen ermöglichen eine automatische Datensynchronisation. Dadurch ist keine doppelte Datenpflege mehr nötig. Auch die Logistik ist einfacher: „Musste der Objektleiter früher die Lohnzettel vor Ort einsammeln und händisch eingeben, so können die Zeitdaten heute über die App problemlos festgehalten werden“, sagt Alexander Schleiss. Bevor die Zeitstempel der Mitarbeiter automatisiert in den Lohn übernommen werden, überprüft der Algorithmus diese automatisch auf Fehler und legt dem Objektleiter fehlerhafte Zeitstempel ▶

**Miele**

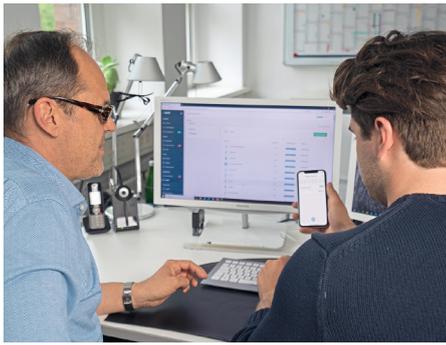
MOVE YOUR BUSINESS



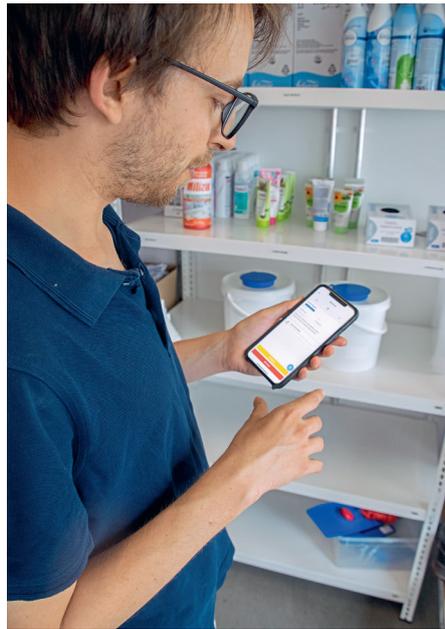
Miele  
**MOVE**

**Der nächste logische Schritt**  
Intuitiv, transparent, effizient:  
Miele **MOVE** vernetzt Professional Maschinen, optimiert Prozesse, senkt Betriebskosten – und befreit Sie von Grenzen im Wäschemanagement. Lassen Sie sich nicht aufhalten: [miele.de/mielemove](http://miele.de/mielemove)

Miele Professional. Immer Besser.



LINKS: Alexander Schleiss zeigt dem Objektleiter, wie ein Qualitätscheck in der App durchgeführt wird.



MITTE: Über die App kann der Objektleiter beispielsweise fehlendes Material nachbestellen, oder ...



RECHTS: ... einen nicht geleerten Mülleimer zur internen Qualitätssicherung dokumentieren.

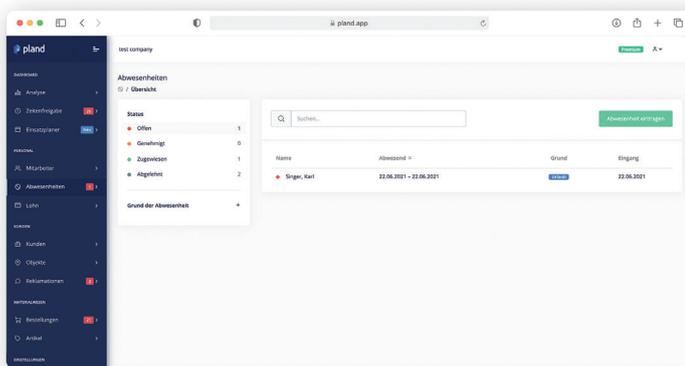
vor: Gab es zum Beispiel einen Standortfehler, war der Mitarbeiter offline oder bestanden Diskrepanzen zwischen Soll- und Ist-Zeit? Nach erfolgreicher Zeiterkontrolle und gegebenenfalls Rücksprache mit dem Mitarbeiter, erteilt der Objektleiter die Freigabe. Dass es trotz automatisierter Prozesse einer Plausibilitätsprüfung des Objektleiters bedarf, war für die Entwickler ein wichtiges Learning im Prozess. Für den Mitarbeiter ist die digitale Zeiterfassung und der jeweils ausgewiesene Lohn sehr transparent: „Früher wurden Arbeitszeiten nicht immer korrekt erfasst. Jetzt kann der Mitarbeiter schwarz auf weiß nachvollziehen, wann er wie lange an welchen Standorten gearbeitet hat“, sagt Schleiss. Auch die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall ist durch das System automatisch ausweisbar. Ein weiterer Vorteil der digitalen Zeiterfassung: „Im Fall einer Zollkontrolle, bei der die geleisteten Stunden der Beschäftigten nachgewiesen wer-

den müssen, brauche ich nur einen Knopf zu drücken und schon habe ich alle Arbeitszeiten auf einen Blick.“

**GESETZLICHE VORGABEN BERÜCKSICHTIGT**

Erst durch eine Reklamation von einer nicht erfolgten Gebäudereinigung zu erfahren, sorgt zu Recht für Unmut unter den Kunden. Heute sieht der Objektleiter in Echtzeit, ob eine Reinigungskraft aktuell am Objekt ist und sich eingeloggt hat. Auf die Frage, wie die App bei der Personaleinsatzplanung unterstützt, antwortet Hendrik Külper, Head of Sales bei Comm'on Digital: „Ein integrierter Schichtplaner verschafft dem Objektleiter einen Überblick, welche Mitarbeiter noch Kapazitäten frei haben. Dabei berücksichtigt das System auch gesetzliche Vorgaben. Diejenigen, die über die 450-Euro-Grenze kämen, würden automatisch herausgefiltert.“

Fällt ein Mitarbeiter krankheitsbedingt aus, überprüft das System mittels verschiedener Faktoren, zum Beispiel Arbeitsweg und Arbeitserfahrung im jeweiligen Objekt, welcher Mitarbeiter sich am besten für eine Krankheitsvertretung eignet. Für die Kundenzufriedenheit ist neben dem Einsatz des passenden Mitarbeiters vor allem die schnelle Reaktion auf Reklamationen oder Sonderwünsche wichtig. Alexander Schleiss: „Müssen zum Beispiel Heizkörper zusätzlich gereinigt werden, kann über die App eine Benachrichtigung an die Reinigungskraft aktiviert werden.“ Eine Ergänzung der App um ein weiteres Features ist bereits in Planung. So soll es etwa künftig auch der Reinigungskraft möglich sein, direkt mit dem Kunden zu kommunizieren. „Ist der Reinigungsaufwand zum Beispiel aufgrund einer Firmenparty höher, kann sie dem Kunden über die App ein Foto als Nachweis schicken.“



Über das Online-Dashboard der Software lassen sich auch Abwesenheiten einfach verwalten.

## EMPLOYEE EXPERIENCE STÄRKT DIE MITARBEITERBINDUNG

Seit kurzem können Mitarbeiter einem Einsatz per Handy zustimmen oder diesen ablehnen. In Zukunft sollen die Präferenzen der Mitarbeiter noch stärker berücksichtigt werden, zum Beispiel in welchen Objekten sie vorzugsweise arbeiten möchten. Auch für den Objektleiter soll die Einsatzplanung weitere Entlastung bringen, indem ihm das System anhand von festgelegten Kriterien die besten Kandidaten für ein Objekt vorgeschlägt. Weitere Ziele sind die Automatisierung von Prozessen – zum Beispiel die Freigabe von Überstunden –, sowie das Hinzufügen weiterer Sprachen zu den bislang vier in der App verfügbaren.

Neben der einfachen Bedienung trägt vor allem die verbesserte Kommunikation zur Employee Experience, sprich zur Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der App, bei und stärkt damit letztendlich auch die Mitarbeiterbindung. „Die Reinigungskräfte erhalten mehr Rückkoppelung und Wertschätzung als früher, auch digital über Emojis, und fühlen sich dadurch zugehöriger zu unserem Unternehmen. Unsere Objektleiter spüren eine deutliche Entlastung durch die

## Die Reinigungskräfte erhalten mehr Rückkoppelung und Wertschätzung als früher.

Alexander Schleiss

verbesserte Kommunikation und die Zusammenarbeit mit dem Innendienst, der über das Online-Dashboard zum Beispiel Kundenreklamationen besser steuern kann“, resümiert Alexander Schleiss. Auch für ihn ist die Arbeit durch weniger Papierkram leichter geworden. Die gewonnene Zeit nutzt er dafür, seinen Betrieb und seine Mitarbeiter weiterzuentwickeln. ■

Annette Neumann, freie Journalistin

guenter.herkommer@holzmann-medien.de



EU Ecolabel: DE / 020 / 388



### MULTI EFFEKT eco Mehrzweckreiniger / Glasreiniger

Gebrauchsfertiger Universalkreiniger für die tägliche Sprühreinigung auf allen abwaschbaren, glatten oder glänzenden Flächen aus Glas, Acrylglas (PMMA), Holz, Lack, Metall, Keramik und Kunststoff in Hotels, Gastronomiebetrieben, Schulen oder Bürogebäuden. Ideal zur Reinigung von Tischen, Schränken, Arbeitsflächen, Türen oder Schreibtischen etc.

**Anwendung:** Gebrauchsfertige Reinigungslösung aus kurzer Distanz auf geeignetes Tuch aufsprühen und Flächen abwischen.

• CLP-kennzeichnungsfrei

750 ml Sprühflasche  
Art.-Nr. 4212



Dreiturm GmbH  
Dr.-Rudolf-Hedler-Str. 1  
36396 Steinau a. d. Str.  
Fon +49(0) 6663 970-230  
Fax +49(0) 6663 970-490  
Mail GV@dreiturm.de

www.dreiturm.de