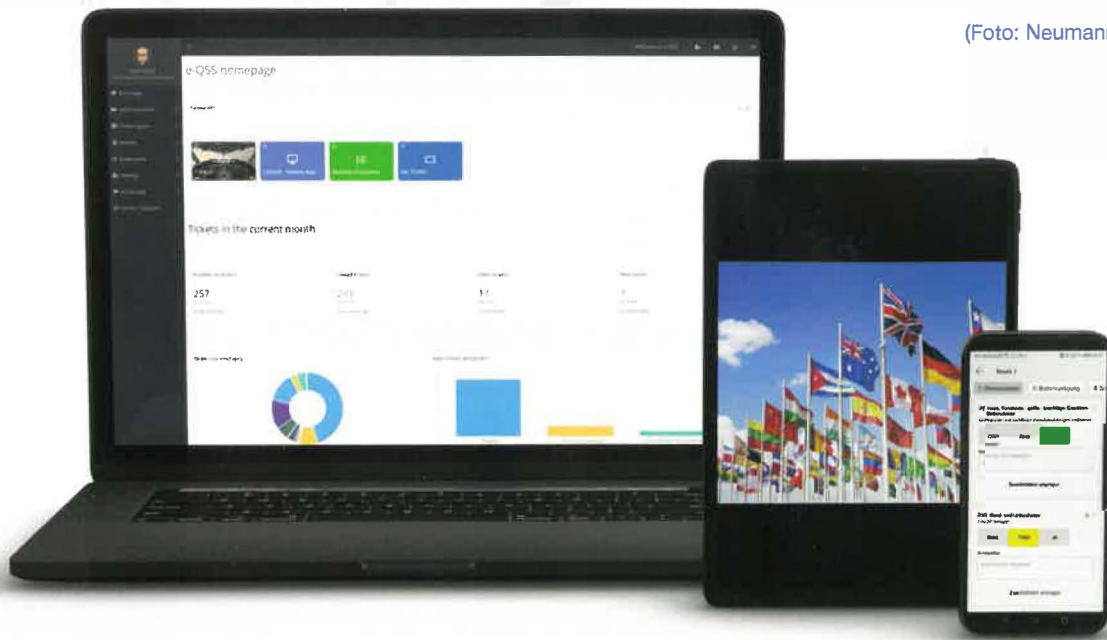


(Foto: Neumann & Neumann)



Nie wieder IT-Schulungen im Unternehmen

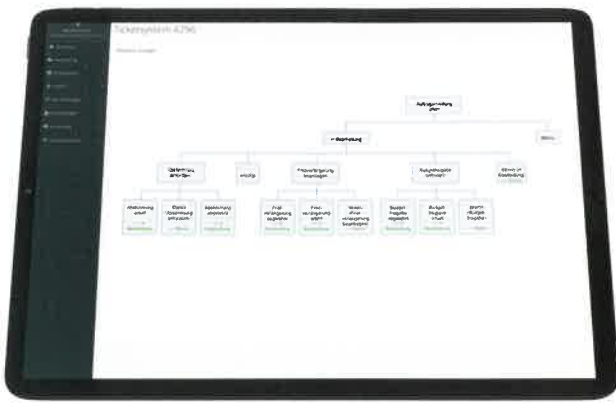
8 Dinge, damit Software funktioniert

Checklisten, Bildvorgaben, Routenführung, Anwenderfilme: Nutzerfreundlichkeit steht im Fokus neuer Anwendungen für das Reinigungsmanagement. Das sorgt für einfaches Handling und mehr Spaß an der Digitalisierung.

Die Umstellung von papiergebundenen auf digitale Abläufe macht den Alltag in der Gebäudereinigung viel einfacher. Reinigungspläne können schnell und flexibel erstellt und gesteuert werden, alle Kennzahlen bleiben im Blick, Mängel werden digital viel schneller erkannt und behoben. Trotzdem hakt es oft in der Praxis. Zwar gaben schon Ende des Jahres 2019 rund 90 Prozent der Gebäudereiniger in einer Umfrage an, dass Digitalisierung ihr Geschäft „stark“ oder zumindest „teilweise“ beeinflusst. Doch bei der Umstellung auf digitale Abläufe tun sich viele Betriebe noch schwer. Ein Grund dafür: Software und Apps sind häufig zu kompliziert – und die Umstellung verläuft dadurch holprig. Anwendungen sind zwar technisch in aller Regel perfekt – im Handling jedoch eine Herausforderung. Und das führt dann dazu, dass Mitarbeiter immer wieder Schulungsbedarf haben – oder, noch schlimmer, einen Bogen um die IT machen.

Keine Unklarheiten, keine Nachfragen

Erste Softwarehäuser reagieren auf diese Herausforderung und entwickeln Anwendungen, die intuitiv bedienbar sind und ohne Schulung auskommen. So hat sich das auf Digitalisierung im Qualitätsmanagement spezialisierte Unternehmen Neumann & Neumann für seine QM-Software e-QSS, die in der Reinigungsbranche weit verbreitet ist, wie immer ein großes Ziel gesetzt: Den Schulungsaufwand auf Null zu reduzieren. Keine Unklarheiten mehr, keine Nachfragen – sondern sofortige Einsatzbarkeit von Software und Apps: Denn ist die Software einfach und unkompliziert zu bedienen, sinkt die Fehleranfälligkeit und die Qualität von Reinigungsaufgaben steigt. Neue, intuitiv



Ist die Software einfach und unkompliziert zu bedienen, sinkt die Fehleranfälligkeit und die Qualität von Reinigungsaufgaben steigt. (Foto: Neumann & Neumann)

bedienbare Anwendungen werden so entwickelt, dass sich das Handling einfach erschließt und dadurch die Fehleranfälligkeit sinkt. Gebäudereiniger, die ihre Prozesse digitalisieren wollen, sollten bei der Auswahl der richtigen Software schon im Vorfeld prüfen, was die Anwendung kann und ob Mitarbeitern die Einarbeitung leichtfällt.

Diese 8 Dinge sollten Software und App leisten

1. Cockpit-Funktion mit allen wichtigen KPIs:

Alle Mitarbeiter im Betrieb, die am Reinigungs-Management beteiligt sind, sollten jederzeit Einblick zu den wichtigsten Kennzahlen (KPI) haben: Cockpit-Oberflächen nach dem Vorbild von Flugzeugen bieten sich dafür besonders an. Beim Reinigungsmanagement wird hier beispielsweise angezeigt, wie weit Auftragstickets abgearbeitet wurden, ob es dabei zu Beanstandungen kam und ob die Mängel bereits beseitigt wurden. Sensible Kennzahlen bleiben somit jederzeit im Blick und es kann im Bedarfsfall sofort gegengesteuert werden.

2. Intuitive Checklisten:

Sofort zu verstehen, leicht bedienbar und von überall im Betrieb aus per Smartphone nutzbar. Intuitiv gestaltete Checklisten mit



Der Schulungsaufwand kann durch die richtige Software deutlich reduziert werden.

klar strukturierten Steuerelementen, in denen beispielsweise alle Prüfpunkte bei der Reinigung von Schultoiletten hinterlegt werden, helfen Missverständnisse zu vermeiden und Fehler zu reduzieren. Erklärt sich die App „von allein“, entfallen Schulungen, die immer eines zeitlichen Vorlaufs bedürfen und gerade in Corona-Zeiten mit Aufwand verbunden sind.

3. Interaktive Routenführung und Avatare:

Anhand von hinterlegten Muster-Routen wird Anwendern Schritt für Schritt gezeigt, wie und an welcher Stelle Informationen einzugeben sind. Idealerweise sind sogar Avatare als virtuelle Ratgeber in die Benutzeroberfläche integriert und beantworten die wichtigsten Fragen, die sich bei der Anwendung stellen.

4. Anwender-Filme:

Wie sieht es in der Praxis aus? Anwenderfilme zeigen Best-Practice-Beispiele, die einen direkten Einblick geben, wie Software und Apps in der betrieblichen Praxis eingesetzt werden, um Probleme zu lösen. Anwenderinnen und Anwender sehen schnell, wie es andere umgesetzt haben und können erfolgreiche Lösungswege übernehmen.



Software sollte auf einem Mobilgeräten als App genauso einfach zu bedienen sein, wie bei einem stationären Gerät. (Foto: Neumann & Neumann)

5. E-Learning:

Statt Präsenz-Schulungen mit organisatorischem Aufwand auf den Weg zu bringen, können diese direkt digital aus dem System heraus umgesetzt werden. Führungskräfte entscheiden, welche ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Schulungsbedarf zu welchen Themen haben und schalten die entsprechenden Module frei.

Die Lerneinheit wird online von dort aus durchgeführt, wo sich der Mitarbeiter gerade befindet; ob im Büro oder im Home-office. Ist die E-Learning-Einheit erfolgreich absolviert, geht eine entsprechende Mitteilung an die Personalverantwortlichen, die somit jederzeit Überblick zum Kenntnisstand aller Mitarbeiter haben.

6. Bildnachweise:

Ein Bild sagt auch im Reinigungsmanagement oft mehr als tausend Worte.

Moderne IT-Tools binden Fotos ein und ermöglichen damit eindeutige Vorgaben; beispielsweise dazu, wie perfekt gereinigte Räume aussehen sollen. Eine Erleichterung für Reinigungskräfte, die auf einen Blick erkennen, was erledigt werden muss. Auch Sprachbarrieren entfallen somit.

7. Übersetzung:

Gleiches gilt für Apps, die den Übersetzer bereits eingebaut haben. Inhalte lassen sich in nahezu alle Länder weltweit übertragen, was eine Nutzung jenseits von Sprachbarrieren und Landesgrenzen ermöglicht. Auch die im Qualitätsmanagement oft notwendigen Listen, Handbücher und Leitfäden können direkt online hinterlegt und bei Bedarf, ganz ohne Schulung, von den jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgerufen werden.

8. Agilität und Schnittstellen:

Nicht zu vergessen: Neue Anwendungen sollten sich nahtlos in eine bestehende IT-Landschaft im Unternehmen integrieren lassen. An Schnittstellen zu bestehenden Anwendungen darf es nicht zu Brüchen kommen. Und Apps sollten flexibel genug sein, um sich Veränderungen im Betrieb anzupassen: Stichwort „Agiles Management“.

Ein wichtiger Nebeneffekt: Steigt bei Apps die Nutzerfreundlichkeit, sinkt dadurch nicht nur die Anfälligkeit für Fehler. Es wächst auch die Zufriedenheit der Anwenderinnen und Anwender, weil die IT als wichtiger Helfer im Alltag empfunden wird, um die eigene Arbeit erfolgreich zu erledigen. Gebäudereiniger, die ihre Prozesse mit den richtigen Anwendungen digitalisieren, sorgen somit für eine hohe Qualität ihrer Reinigungsleistungen.



Eva und Oswald Neumann führen seit 29 Jahren die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH im bayerischen Steingaden. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die intelligente Digitalisierung von Qualitätsprozessen und ist in diesem Bereich Marktführer. Neumann & Neumann ist Anbieter der All-in-One-Software e-QSS und der e-QSS Service-App. (Foto: Neumann & Neumann)