

Smarte Tools für effiziente Reinigungsprozesse

So gelingt die Umstellung auf ein digitales Reinigungsmanagement

Digitalisierung im FM, dabei denken die meisten an Vernetzung und smarte Gebäudetechnik. Doch auch in ganz anderen Bereichen des Facility Managements bieten sich Möglichkeiten, von schwerfälligen „analogen“ oder technisch überholten Prozessen auf schnelle, digitale Abläufe umzuschalten. Das Reinigungsmanagement ist so ein Beispiel. Hier gibt es Tipps für den klugen Umstieg.



Bildrechte: Neumann & Neumann

Wird das Reinigungsmanagement klug digitalisiert, entsteht dadurch eine bessere Performance im Unternehmen, die zu höheren Erlösen führt.

Die Durchführung von Unterhaltsreinigung, Glasreinigung, Außenreinigung oder Winterdienst hat eine hohe Anzahl wiederkehrender Vorgänge: Bei der Abwicklung der Aufgaben durch das Reinigungspersonal ebenso wie bei Qualitätskontrollen und Dokumentation. Wird auf digitale Prozesse umgestellt, bietet sich ein erhebliches Einsparpotenzial an Zeit – und somit auch an Kosten. In vielen Unternehmen regieren bei der Qualitätskontrolle noch Zettel, Stift und Excel-Tabellen. Daten werden noch händisch eingetragen, Schnittstellen zu anderen Bereichen der betrieblichen IT bleiben ungenutzt. Das muss nicht sein. Moderne Software und Apps lösen zahlreiche Aufgaben im Reinigungsmanagement ganz automatisch – das Setzen eines Häkchens an der richtigen Stelle reicht aus, schon sind alle notwendigen Daten gespeichert, transparent verfügbar und im Idealfall sogar dokumentiert.

Tipps für „digitales Reinigen“

Einige Beispiele dafür, wie die Digitalisierung das Reinigungsmanagement in Schwung bringt:

- **Bildvorgaben und intuitiv bedienbare Checklisten:** Das Qualitätsmanagement wird einfacher und Fehler werden durch eindeutige Vorgaben bereits im Vorfeld vermieden.
- **Automatisches Erstellen und Abarbeiten von Auftrags tickets:** Aufträge werden direkt aus dem System heraus generiert und sofort abgearbeitet. Es entsteht kein Zeitverlust und Qualitätsmängel werden reduziert.
- **Identifikation von häufig auftretenden Problemen:** Durch das regelmäßige Erfassen von Daten werden die Muster häufig auftretender Probleme deutlich. Schulungsbedarf wird somit viel schneller erkannt.
- **Vermeidung von „Daten-Silos“:** Einmal erhobene Daten werden abtei-

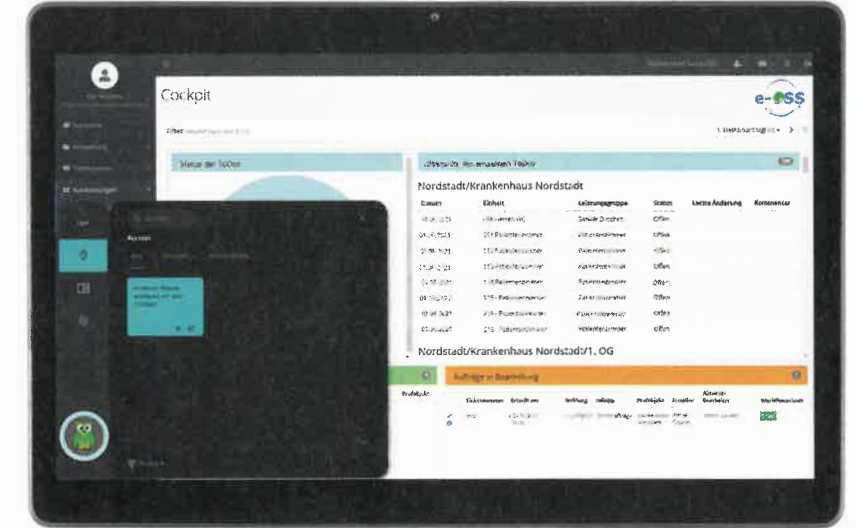
lungsübergreifend im Unternehmen weiterverwendet, beispielsweise im Controlling oder im Einkauf.

- **Lückenlose Dokumentation:** IT-Anwendungen können Daten, die beispielsweise im Qualitätsmanagement der Reinigungsabläufe erhoben werden, automatisch in die Dokumentation überführen. Zusatzaufwand entfällt und die Dokumentation wird prüfungssicher.

All diese Tätigkeiten werden digital viel einfacher und effizienter: Manuelle Kontrolle durch das Personal wird auf ein Minimum reduziert. Und nicht nur das: Führungskräfte können mithilfe von digital erhobenen Daten Risiken vermeiden und bessere Entscheidungen treffen. Soweit die Theorie, doch wie sieht es in der Praxis aus? Verschiedene Studien zur Digitalisierung in nahezu allen Branchen bemängeln vor allem bei mittelständischen Unternehmen einen feh-

lende Unternehmens-Kultur, die für die entsprechende Transformation nötig ist. Das ist die eine Seite des Problems. Die andere sieht so aus: Auch bei Unternehmen, die mutig auf neue Tools und bessere Prozesse setzen, knirscht es mitunter in der Praxis. Ein häufiges Problem: Neue Software-Anwendungen, sind zwar technisch perfekt, jedoch in der Handhabung zu kompliziert. Gerade Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit wenig IT-Affinität machen dann Fehler bei der Anwendung oder versuchen, die Anwendung ganz zu umgehen. Es kommt zu verzerrten Ergebnissen und hohem Schulungsbedarf. Obwohl es eigentlich ganz anders laufen sollte. Erste Softwarehäuser reagieren auf diese Herausforderung, entwickeln Anwendungen, die intuitiv bedienbar sind und ohne Schulung auskommen: Die im Facility Management beliebte Anwendung „e-QSS“ setzt beispielsweise auf Erklärfilme, einen Avatar und interaktive Routenführung. Damit werden Fragen zur Nutzung direkt bei der Anwendung beantwortet. Beispielsweise wie ein Auftrags ticket für eine Reparatur erstellt oder eine Objekt-Auswertung auf den Weg gebracht wird.

Facility Manager sollten vor der Investition in neue, digitale Tools ausgiebig prüfen, ob Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Anwendung leichtfällt. Zu den wichtigen Features, die die Anwendung neuer IT vereinfacht, zählt beispielsweise eine Cockpit-Funktion, mit der alle am Reinigungsmanagement Beteiligten jederzeit Einblick in die wichtigsten Kennzahlen erhalten. Bildvorgaben oder Übersetzungsfunktionen im System helfen, Sprachbarrieren zu überwinden: Eine wertvolle Unterstützung für alle Reinigungskräfte mit geringen Deutschkenntnissen. Eine weitere Hilfe sind hinterlegte Muster-Routen, die Anwendern Schritt für Schritt zeigen, wie und an welcher Stelle Informationen einzugeben sind. Idealerweise sind sogar Avatare als virtuelle



Zu den wichtigen Features, die die Anwendung neuer IT vereinfacht, zählt beispielsweise eine Cockpit-Funktion, mit der alle am Reinigungsmanagement Beteiligten jederzeit Einblick in die wichtigsten Kennzahlen erhalten

Ratgeber in die Benutzeroberfläche integriert und beantworten die wichtigsten Fragen, die sich bei der Anwendung stellen. Moderne IT-Lösungen gehen sogar noch einen Schritt weiter und integrieren E-Learning-Module. Diese können für Mitarbeiter, die sich fortbilden wollen, individuell freigeschaltet werden. Ist das jeweilige Modul erfolgreich absolviert, erhält die zuständige Führungskraft eine Nachricht und nimmt auf dieser Grundlage die Personalplanung noch gezielter vor. Ein weiterer wichtiger Prüfpunkt bei der Anschaffung neuer Anwendungen: Lassen sich die Tools reibungslos in die bestehende betriebliche IT-Landschaft integrieren? Nur wenn an den entsprechenden Schnittstellen alles rund läuft, können die Möglichkeiten, die die Umstellung

auf digitale Abläufe bietet, auch komplett ausgenutzt werden.

Fazit

Wird das Reinigungsmanagement klug digitalisiert, entsteht dadurch eine bessere Performance im Unternehmen, die zu höheren Erlösen führt. Ein wichtiger Faktor gerade für FM-Dienstleister, die sich oft in einem harten Preiswettbewerb befinden. Doch das ist noch nicht alles: Der Austausch zwischen Unternehmen und ihren externen Gebäude reinigern wird deutlich verbessert, weil beide Seiten jederzeit Zugriff auf alle notwendigen Daten haben. Ist die Anwendung der IT außerdem einfach und intuitiv, wird sie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Hilfe im Alltag verstanden und erhört die Zufriedenheit am Arbeitsplatz.

Eva und Oswald Neumann,
Neumann & Neumann Software und
Beratungs GmbH, Steingaden



Ein häufiges Problem: Neue Software-Anwendungen, sind zwar technisch perfekt, jedoch in der Handhabung zu kompliziert