



Bild: e-QSS Industrie - Quelle iStock.comB4LLS

## Software, aber einfach – so wählt man richtig

### Intuitiv bedienbare IT senkt die Fehleranfälligkeit

**Facility Management wird durch Software einfacher und schneller – so das Versprechen. Doch häufig sind Tools und Apps so kompliziert, dass sie von Mitarbeitern gemieden werden. Worauf man achten muss, damit das nicht passiert und wie man von Anfang an auf die richtigen Anwendungen setzt, erklären die Experten Eva und Oswald Neumann. Sie führen seit 29 Jahren gemeinsam die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH im bayerischen Steingaden. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die intelligente Digitalisierung von Qualitätsprozessen.**

Das Facility Management steht nicht immer im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit im betrieblichen Alltag. Das mag daran liegen, dass man FM-Prozesse meistens erst dann bemerkt, wenn sie einmal nicht funktionieren. Die Glühbirne im Treppenhaus ist kaputt und leider dauert es wieder viel zu lang, bis sie ersetzt wird. Noch schlimmer: Irgendetwas stimmt nicht mit den Produktionsanlagen, aber Wartung und Reparatur ziehen sich hin. Die Folge: Die Produktion stockt und Liefertermine verzögern sich. Facility Management spielt an vielen Stellen industrieller Produktionsab-

läufe eine wichtige Rolle. Mithilfe von Software und Apps lassen sich diese Prozesse viel einfacher und schneller managen.

Zumal sich der Trend zu Digitalisierung und Automatisierung auch längst im Facility Management niederschlagen hat, zum Beispiel durch intelligente Gebäudetechnik oder durch Service-Roboter: Hier lassen sich perfekte Schnittstellen zur Software herstellen.

Grund genug, vor allem die täglichen Routineabläufe bei Wartung, Reinigung, Instandhaltung und Co. mithilfe von Software steuern zu lassen. Denn

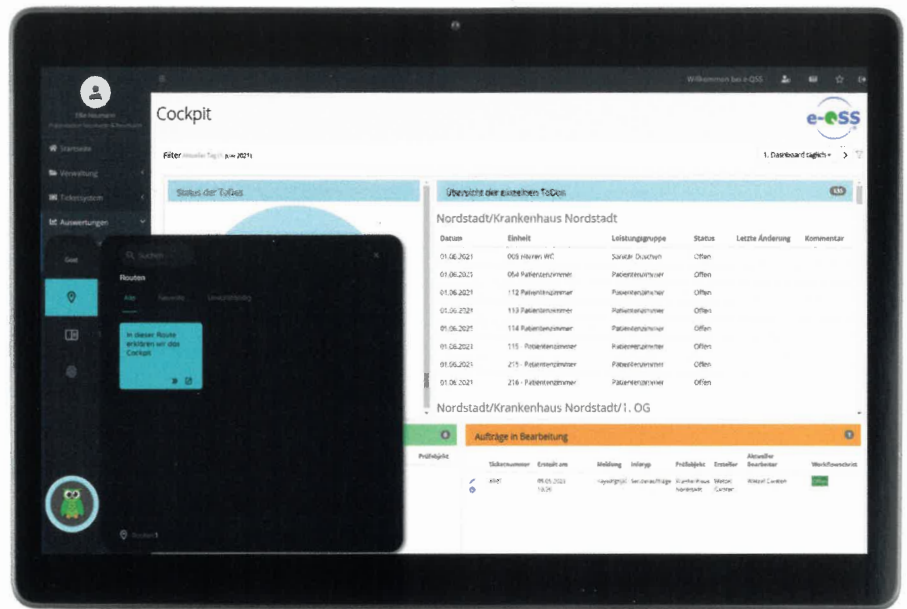
mit den richtigen IT-Anwendungen werden diese Prozesse nicht nur schneller und effizienter: Es lässt sich auch viel einfacher ein Datenaustausch mit Dienstleistern (z.B. bei der Reinigung, Technik, Wartung, etc.) herstellen und mit wenig Aufwand eine lückenlose Dokumentation organisieren.

Doch im Alltag taucht dann oft eine Herausforderung auf: Nämlich dann, wenn die neue Software bei der Anwendung zu kompliziert ist. Vor allem Mitarbeiter, die sich mit dem Navigieren in digitalen Welten schwertun, schalten dann oft ab – und das gleich

doppelt: sowohl was die persönliche Haltung angeht als auch bei der Nutzung der neu angeschafften Software. Das muss nicht sein. Denn neue, intuitiv bedienbare IT, wie das im Facility Management einsetzbare e-QSS, wird so entwickelt, dass sich das Handling einfach erschließt und dadurch die Fehleranfälligkeit sinkt. Gut beraten ist, wer schon im Vorweg möglichst exakt weiß, was Software und Apps leisten sollen und wer damit arbeiten wird. FM-Manager in der Industrie sollten vor der Entscheidung für eine bestimmte Anwendung vor allem auf Folgendes achten: Alle Mitarbeiter im Betrieb, die an FM-Abläufen beteiligt sind, sollten mithilfe der IT 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 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.

Ein weiterer wichtiger Punkt: Eine intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche sorgt dafür, dass Anwendungen sofort zu verstehen sind: Checklisten mit klar strukturierten Steuerelementen, in denen beispielsweise alle Prüfpunkte bei der Wartung von Produktionsanlagen 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 vermehrtem Aufwand verbunden sind.

Neue IT-Anwendungen können darüber hinaus mit weiteren Features auftrumpfen, die die Bedienung viel einfacher machen: Anhand von hinterlegten Muster-Routen wird Anwendern Schritt für Schritt gezeigt, wie und an



Cockpit-Oberflächen erleichtern die Bedienung. Bild: Neumann & Neumann

welcher Stelle Informationen einzugeben sind. Idealerweise sind sogar Avatare als virtuelle Ratgeber in die Benutzeroberfläche integriert und beantworten die wichtigsten Fragen, die sich im Arbeitsalltag stellen. Anwenderfilme zeigen Best-Practice-Beispiele, die einen direkten Einblick geben, wie Software und Apps in der betrieblichen Praxis eingesetzt werden. Mitarbeiter, die die neuen Tools nutzen, sehen schnell, wie andere vorgegangen sind – und können erfolgreiche Lösungswege übernehmen. Der Schulungsaufwand sinkt dadurch deutlich – im besten Fall sogar auf null. Moderne IT-Tools binden außerdem 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 und die Abstimmung mit externen Dienstleistern wird einfacher. 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.

Nicht zu vergessen: Die neue FM-Software sollte 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 Anwender, weil die IT als wichtiger Helfer im Alltag empfunden wird, um die eigene Arbeit erfolgreich zu erledigen.



**Tipp:** Mehr zu diesem Thema erfahren Sie im Podcast mit Oswald Neumann, den Sie über nebenstehende QR-Code anhören können.

## Mehr zum Thema

Neumann & Neumann  
Software und Beratungs GmbH  
Tel. +49 (0) 88 62 / 98 70 -0  
info@neumann-neumann.com  
[www.neumann-neumann.com](http://www.neumann-neumann.com)