



Fotos: Neumann & Neumann

Mehr Transparenz, Schnelligkeit und Interaktivität

Sanitärzettel goes digital

Checken, abhaken, optimieren: Dussmann und Neumann & Neumann bringen die Reinigung von WC und Waschräumen ins digitale Zeitalter.

Deutschland wird digital, eigentlich. Trotzdem halten sich in unzähligen kleinen Nischen sehr umständliche analoge Lösungen erstaunlich hartnäckig. Der gute alte Sanitärzettel ist so ein Fall. Er hat es sich an den Wänden

tausender Toiletten und Waschräume in öffentlichen Einrichtungen und Unternehmen im ganzen Land gemütlich gemacht. Dort wartet er darauf, dass Reinigungskräfte mit einem Stift ihren Besuch dokumentieren. Dabei ginge es digital doch so viel schneller. Diesen Bedarf stellte auch Dussmann Facility Management in der täglichen Arbeit fest und trug den Wunsch an seinen

langjährigen Partner, den erfahrenen Digitalisierungsspezialisten Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH heran. So entstand die Idee zum e-QSS TaskWatch, einem digitalen Sanitärzettel. Das Tool ermöglicht es Reinigungskräften, ihre Tätigkeiten ganz einfach per Smartphone zu dokumentieren. Gleichzeitig profitieren Objektleitungen von digitalen, manipulationssicheren Auswertungen.

Das hat mehrere Vorteile:

- Bei der Entwicklung wurde Wert auf eine intuitive Bedienbarkeit gelegt. Die benutzerfreundliche Oberfläche ermöglicht eine unkomplizierte Handhabung. Dadurch wird der Schulungsaufwand minimiert. Dies ist besonders wichtig, um eine reibungslose Integration im Arbeitsalltag der Reinigungskräfte zu gewährleisten.
- Der Einsatz ermöglicht es den Reinigungskräften, relevante Daten direkt vor Ort während der Reinigung einzugeben. Dies reduziert nicht nur den Verwaltungsaufwand, sondern sorgt auch für eine zeitnahe und präzise Erfas-

sung der Sauberkeitsprüfung. Kein Zettel, kein Stift, kein Anbringen von Zetteln, keine Auswertung per Hand sind mehr nötig.

- Das System bietet einen Echtzeit-Zugriff auf sämtliche erfasste Daten. Diese Transparenz ermöglicht allen Beteiligten jederzeit einen umfassenden Überblick über alle relevanten Kennzahlen. Diese Echtzeitinformationen sind wertvoll, um schnelle Entscheidungen zu treffen und Prozesse effektiv zu optimieren.
- Hinzu kommt, dass die sofortige Verfügbarkeit aller Daten eine rechtssichere Dokumentation sicherstellt. So können gesetzliche Anforderungen und Compliance-Richtlinien mühelos eingehalten werden.

Praxis-Einsatz bei einem großen Möbelhaus

Am Lübecker Standort einer großen, international tätigen Möbelhauskette ist der e-QSS TaskWatch in den Praxis-Einsatz gegangen. Die Herausforderung war, das zeitaufwändige Verteilen und Einsammeln der Sanitärzettel in großflächigen Objekten zu straffen. So startete die Suche nach einer adäquaten digitalen Lösung, um Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen zu ermöglichen. Einen digitalen Lösungsweg zu suchen, war natürlich kein Zufall: So steht die Idee doch im Einklang mit dem allgemeinen Trend der Digitalisierung und der Nachhaltigkeit. „Indem wir weitere vorhandene Module wie das e-QSS Ticket-System und die Kundenzufriedenheitsmessung einbinden, sehen wir die Chance, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern“, so Anton Wimmer, Senior Projekt Manager Gebäudereinigung Deutschland bei Dussmann Service Deutschland.

Die Umsetzung in mehreren Schritten:

- Am Anfang stand die Definition sämtlicher Anforderungen, um das digitale Tool gezielt auf die Kundenwünsche einzustellen.
- Mit der Bereitstellung eines digitalen „Formblatts“ wurde der Sprung vom analogen Sanitärzettel auf Papier hin zu einer digitalen Lösung umgesetzt.
- Es folgte die technische Umsetzung im System: Programmierung, Designanpassungen, Tests, Bugfixing und die Aufbereitung für den Vertrieb.

e-QSS TaskWatch war zum Zeitpunkt der Umsetzung komplett neu. Von Anfang an

stand jedoch fest, dass eine einfache Integration des Tools in die bestehende e-QSS-Softwarefamilie sichergestellt werden sollte. Die Software kommt in der Gebäudereinigungsbranche häufig zum Einsatz. Bei der Programmierung traten zwar Herausforderungen auf, diese wurden in enger Abstimmung zwischen Reinigungsdienstleister und den Software-Entwicklern schnell und unkompliziert gelöst.

Die Umsetzung führte zur digitalen Weiterentwicklung des bisherigen Formblattes zur Sanitärzettel-Dokumentation. Durch das Ein-scannen eines QR-Codes können nun neben den eigenen Mitarbeitenden zusätzlich Nutzer von Sanitärräumen eingebunden werden, um per Smartphone Feedback zum Zustand der Toiletten oder Waschräume zu geben.

Mehr Transparenz, Schnelligkeit und Interaktivität

Nach den ersten Testmonaten lassen sich aus Sicht von Dussmann mehrere Vorteile durch die Digitalisierung im Reinigungsmanagement festhalten:

1. Transparenz: Kunden profitieren von der Möglichkeit, relevante Informationen jederzeit und von jedem Ort aus einzusehen. Sie haben rund um die Uhr Zugriff auf Reinigungsdokumentationen, Protokolle und weitere Informationen. Dies führt zu einer erhöhten Transparenz.
2. Beschleunigte Meldekette: Durch den Einsatz des digitalen Helfers wird die Kommunikation zwischen Kunden und Dienstleister deutlich beschleunigt. Eine schnellere Bearbeitung von Anfragen, Problemen oder Änderungswünschen wird möglich und die Gesamteffizienz der Dienstleistung wird verbessert.
3. Interaktivität: Der Reinigungsnachweis ist modern und interaktiv gestaltet. Dies kann durch den Einsatz von digitalen Tools oder Apps ausgebaut werden, die den Kunden detaillierte Informationen über die Reinigungsarbeiten liefern und somit das Vertrauen stärken.
4. Optisch attraktiver Aushang: Die Präsentation der Reinigungsinformationen wird ansprechender gestaltet. Ein attraktiver Aushang trägt dazu bei, die Sauberkeit visuell zu unterstreichen und verbessert die Kommunikation.

Dampfsauger für Profis:

Sauberer Auftritt. Keine Chemie.

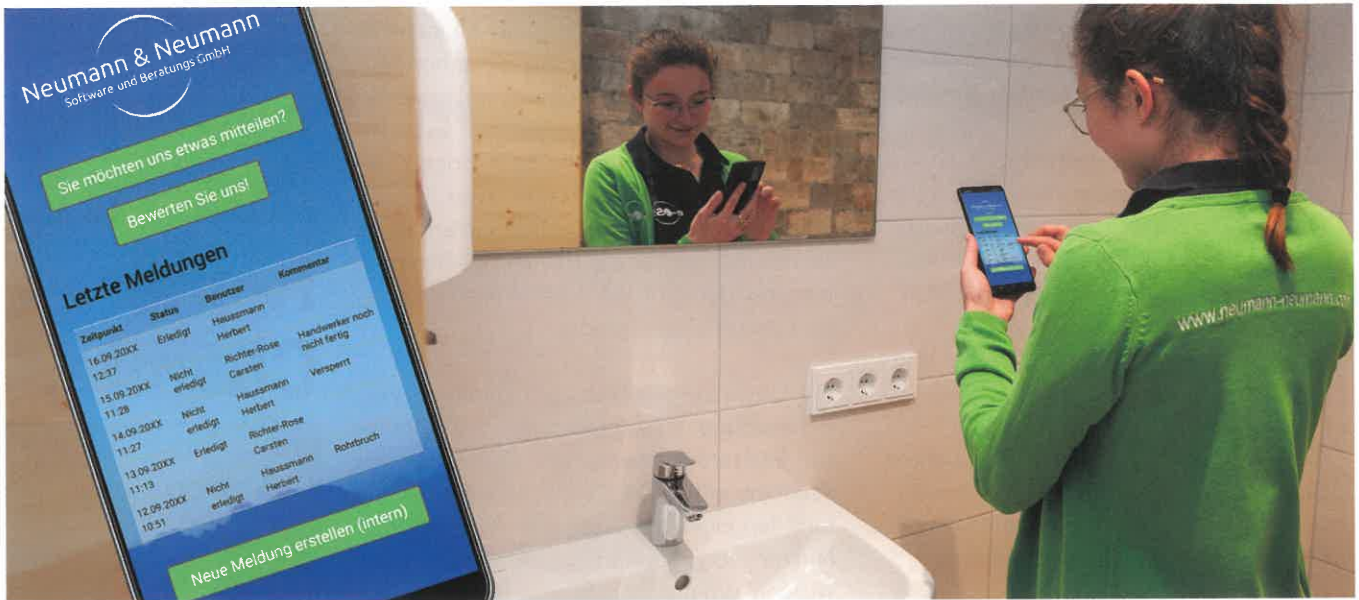
REINIGER



Bieten Sie Ihren Kunden ökologische Reinigung: schnell, günstig und schonend ohne Chemie. **Überzeugen Sie sich – und dann Ihre Kunden! Miete schon ab 35 €/Tag** Tel. 073 91 - 772 66 56 oder urlgeni.us/Profi-Dampf

Hier testen





Der Einsatz ermöglicht es den Reinigungskräften, relevante Daten direkt vor Ort während der Reinigung einzugeben. Dies reduziert nicht nur den Verwaltungsaufwand, sondern sorgt auch für eine zeitnahe und präzise Erfassung der Sauberkeitsprüfung.

5. Kundenzufriedenheitsmessung: Das digitale Tool ermöglicht viel einfacher als zuvor eine strukturierte Erfassung der Kundenzufriedenheit. Dies kann durch Umfragen, Feedbacksysteme oder andere Bewertungsmethoden geschehen. Dies hat zur Folge, dass die Kundenerwartungen besser verstanden und die Dienstleistungen entsprechend angepasst werden.

spezialisiert auf die intelligente Digitalisierung von Qualitätsprüfungen und -prozessen und ist in diesem Bereich Marktführer. Neumann & Neumann ist Anbieter der All-in-One-Software e-QSS und der e-QSS Service-App. Die im Qualitätsmanagement beliebte QM-Software kommt in über 100 verschiedenen Gewerken und in 80 Ländern zum Einsatz.

Hinzu kommt ein Trumpf in Sachen Nachhaltigkeit: Digitale Abläufe bedeuten ressourcenschonende Technologien und umweltfreundliche Praktiken. Umweltschutz und Kostensenkung lassen sich so verbinden. „Es kommt zu einer nachhaltigen CO₂-Einsparung, da der Reinigungsnachweis nur einmal angebracht werden muss“, unterstreicht Anton Wimmer.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass das Einschlagen des digitalen Wegs zu zahlreichen Vorteilen geführt hat.

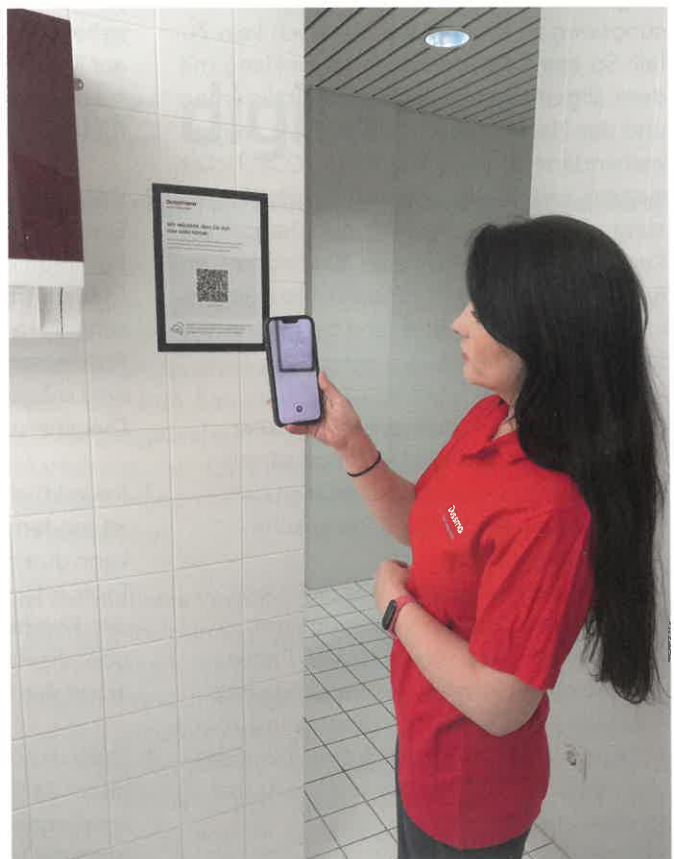
Dazu zählen:

- die Einsicht über das e-QSS WebPortal zu jedem gewünschten Zeitpunkt
- die beschleunigte Meldekette
- der moderne und interaktive Reinigungsnachweis
- ein optisch attraktiver Aushang
- die abbildbare Kundenzufriedenheitsmessung sowie
- die nachhaltige CO₂-Ersparnis

Mögliche Erweiterungen lassen sich nun darauf aufbauen, beispielsweise die Anpassung von Tools und Dienstleistungen an spezifische Kundenbedürfnisse.

Über die Autoren:

Eva und Oswald Neumann führen seit 32 Jahren gemeinsam die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH im bayerischen Steingaden. Das Unternehmen ist



Kein Zettel, kein Stift, kein Anbringen von Zetteln, keine Auswertung per Hand sind mehr nötig.