



Beyersdorf Dienstleistungen erbringt zwischen Pinneberg und der dänischen Grenze Reinigungsdienstleistungen bei Gewerbe- und Privatkunden.

PROZESSE VERSCHLANKEN UND NACHHALTIGER WERDEN

DIE EIGENE APP SCHAFFT HANDLUNGSSPIELRÄUME

Ein Flensburger Gebäudedienstleister nutzt eine maßgeschneiderte App für seine digitalen Prozesse. Sie ist extrem schlank, einfach zu handhaben, effizient und modular erweiterbar. Zudem stärkt sie die Nachhaltigkeitsbestrebungen des Unternehmens. Und: Sie entstand in Eigenregie.

Vor vier Jahren plante man bei Beyersdorf Dienstleistungen in Flensburg, im Zuge der eigenen Nachhaltigkeitsstrategie weitere Arbeitsprozesse zu digitalisieren. Der Dienstleister beschäftigt rund 1.400 Mitarbeiter und reinigt sowohl bei Gewerbe- als auch bei Privatkunden. Schon die sechs Standorte, die verteilt zwischen Pinneberg und der dänischen Grenze liegen, stellen eine Herausforderung an Logistik und Kommunikation dar.

„Es gab genug Ansätze, Prozesse zu verschlanken oder schlicht den Papierverbrauch zu senken“, sagt Edward Darkwa, der seit neun Jahren die IT-Abteilung von Beyersdorf leitet. Ihm war schnell klar, dass sich für vieles eine App fände, aber keine All-in-one-Lö-

sung. Viele einzelne Fremdlösungen sind kostspielig, auf Dauer schwer zu managen und Mitarbeitern ist kaum zu vermitteln, warum sie mehrere Apps nutzen sollten, so der IT-Leiter. Er stellte sich damals zum ersten Mal die Frage, ob man nicht eine eigene Gesamt-App entwickeln könnte. Die Idee entstand schließlich nach einem gemeinsamen Termin mit der Geschäftsführerin Christiane Bollow und dem Personalleiter Kevin Anker.

KEINE HALBEN SACHEN

Die Lösung bot ausgerechnet eine Firma aus der Region, die vordergründig wenig mit App-Entwicklung zu tun hat, aber Know-how in der Programmierung

Bilder: Beyersdorf Dienstleistungen

mitbringt. North-Tec Maschinenbau aus dem kleinen Ort Bredstedt bei Husum ist Spezialist für Biogasanlagen und Anlagentechnik. Eigentlich wollte man eine digitale Lösung für die Maschinenverwaltung besprechen, sah aber sehr schnell, dass North-Tec auch die technische Umsetzung der App leisten könnte.

Nach drei Monaten liefen die ersten Prozesse. Monat für Monat kam ein neues Modul dazu. Heute hat die hauseigene App 14 Module. Neben den fast schon klassischen Posten Urlaub und Krankmeldung gibt es eine Chatfunktion inklusive Teamchats („unser WhatsApp“), einen internen Newsletter und eine interne Stellenbörse („unser Stepstone“), auf der Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer unter anderem Kapazitäten melden können. Die App funktioniert über Android und iOS, und da man nicht erwarten könne, dass alle Mitarbeiter ein Handy haben, geht das Log-in auch am Rechner. Die Webversion als unabhängige Variante war dem IT-Leiter besonders wichtig, denn „ansonsten ist das nur eine halbe Sache“.

Ein Muss war für Darkwa die Anbindung an das bestehende ERP-System, hier sieht er den besonderen Vorteil einer solchen Lösung. Gemeinsam mit den an dem Projekt beteiligten Partnern entwickelte ▶



Eine digitale Lösung funktioniert auf Dauer nur, wenn man alle einbindet.

Edward Darkwa, Beyersdorf Dienstleistungen

DR.SCHNELL

**ERST REDUZIEREN, DANN KOMPENSIEREN.
CO₂ FUSSABDRUCK VERBESSERN MIT
DR.SCHNELL**

**ECO COLLECTION - CO₂-REDUKTION DURCH
RECYCLATGEBINDE UND INHALTSSTOFFE**

Die **ECO COLLECTION** ist das DR.SCHNELL Komplettpaket für die tägliche Unterhaltsreinigung. Top-Performance in 100% Recyclatgebinden.

Ausgezeichnet mit **EU Ecolabel** und **Cradle-to-Cradle Gold**.



CO₂ RECHNER - AKTIVER KLIMASCHUTZ DURCH KOMPENSATION

Transparente Bilanzierung nach ISO 14067 und CO₂-Kompensation* aller DR.SCHNELL-Produkte auf unserer Webseite.



www.dr-schnell.com

*Die CO₂-Kompensation erfolgt kostenpflichtig durch den Erwerb von hochwertigen CO₂-Zertifikaten, mehr Informationen unter www.dr-schnell.com/CO2-Neutralisation

die Beyersdorf-IT eine Schnittstelle für das Projekt und die diversen Lösungen. Das ist das Besondere an diesem Projekt. Darkwa: „Mit Hilfe einer Schnittstelle ist es uns möglich, die Daten aus der App in unser ERP/ECM-System als Workflows zu generieren.“ Sobald Mitarbeiter also einen Urlaubsantrag stellen, gibt der Vorgesetzte den Vorgang frei und der Urlaub ist Sekunden später im System vermerkt. Als während der Pandemie viele Angestellte ihre Impfbescheinigungen einreichen mussten, entstand zum Beispiel innerhalb weniger Tage ein Modul, das den Upload eines beliebigen Dokuments ermöglichte. Daraus entstand ein Workflow, der das Dokument nach Sichtung sofort der digitalen Personalakte zuordnet.

OFFENE SYSTEME

„Über mobile App-Lösungen hat man sich vor mehreren Jahren kaum Gedanken gemacht“, konstatiert Bernd Kutz, Geschäftsführer von BSS. Sein Unternehmen entwickelt seit über 20 Jahren Branchenlösungen für den Mittelstand, die auch Beyersdorf nutzt. Damals war die Entwicklung von Apps zudem aufwendig, meistens an Systemhäuser gebunden und schon der Support und Lizenzen waren kostspielig. Wenn man bedenkt, dass allein Google Play aktuell rund 2,7 Millionen Apps listet und inzwischen auch viele kleine Entwicklerbüros innovative Services bieten, ist der App-Markt quasi seiner Komplexität beraubt. „Unternehmen können immer besser eigene und individuell angepasste Wege beschreiten“, sagt Kutz. Die Branchenlösung der BSS basiert auf Microsoft Dynamics 365 BC. Durch verschiedene Möglichkeiten des Datenaustauschs wie APIs, XML-/CSV-Im-/Export ist sie offen und lässt Schnittstellen zu allen gängigen Anwendungen zu, egal ob SAP, Adobe oder Oracle oder eben einer vernünftig programmierten App-Lösung. Um sie anzubinden, sind nur wenige Tage nötig.



Startbildschirm der mobilen App von Beyersdorf: Laufend arbeitet der Dienstleister an weiteren Modulen. Das neueste Modul betrifft das Qualitätsmanagement.

„Damit sind heute Lösungen denkbar, die es Unternehmen ermöglichen, flexibler und schneller auf dem Markt zu agieren,“ so Kutz.

OHNE AUFWAND GEHT ES NICHT

Edward Darkwa will aber nicht den Eindruck erwecken, dass die Umsetzung einer hauseigenen App ein Kinderspiel ist. Sie folgt immer unternehmensspezifischen Anforderungen, erfordert Ressourcen und die Geschäftsleitung muss voll hinter dem Plan stehen. „Ein solches Projekt ist ohne die volle Unterstützung und das Vertrauen des Managements nicht möglich“, betont Darkwa. Auch die Prozesse, so der IT-Leiter, müssten präzise definiert sein, sonst schlagen sie fehl. So gibt es auch bei Beyersdorf Prozesse, die dauern: ein Jahr zum Beispiel, um das Modul Reklamationsmanagement zu entwickeln und an die Vertriebsprozesse anzubinden. Trotz Aufwand sieht er in der heutigen Lösung im wesentlichen nur Vorteile. Für Kunden und Mitarbeiter ist vieles einfacher und freundlicher geworden. Die Kosten für die App lassen sich auf lange Sicht recht gut beziffern, einfach durch den Wegfall der monatlichen Druck- und Versandkosten für Lohnabrechnungen und andere digitale Prozesse, die Papierprozesse ersetzen. Einer der wichtigsten Punkte aber sei die Einbindung der Mitarbeiter. Die Nutzung der App ist freiwillig. Inzwischen sind mehr als die Hälfte der Mitarbeiter des Unternehmens Bestandteil des Projekts. Das Handling ist extrem einfach, dazu gibt es eine Videoanleitung, die auf YouTube verlinkt. „Wir informieren unsere Mitarbeiter über die Vorteile unserer App“, berichtet Darkwa. Ein Beispiel dafür ist das Lohnabrechnungsmodul. Die Mitarbeiter erhielten ihre Lohnabrechnungen per Post entweder am 15. jeden Monats oder kurz davor. Das gehört der Vergangenheit an, denn mithilfe des digitalen Prozesses liegt die Lohnabrechnung zwei bis drei Tage schneller vor. Nachdem die Personalabteilung die Lohnabrechnungen erstellt hat, werden sie in einem vertraulichen Bereich mit entsprechender Berechtigung gespeichert und stehen den Mitarbeitern zur Verfügung. „Mit einer solchen Lösung können unsere Mitarbeiter selbst entscheiden, wo sie ihre Lohnabrechnungen aufbewahren möchten“, fasst Darkwa zusammen. Dieser komfortable und schnelle Zugang hat schon einige überzeugt. Dennoch liegt genau hier eine der Schwierigkeiten, zumindest aus Sicht einer IT-Abteilung.

„Ein solches Projekt ist ohne die volle Unterstützung und das Vertrauen des Managements nicht möglich“, betont Darkwa. Auch die Prozesse, so der IT-Leiter, müssten präzise definiert sein, sonst schlagen sie fehl. So gibt es auch bei Beyersdorf Prozesse, die dauern: ein Jahr zum Beispiel, um das Modul Reklamationsmanagement zu entwickeln und an die Vertriebsprozesse anzubinden. Trotz Aufwand sieht er in der heutigen Lösung im wesentlichen nur Vorteile. Für Kunden und Mitarbeiter ist vieles einfacher und freundlicher geworden. Die Kosten für die App lassen sich auf lange Sicht recht gut beziffern, einfach durch den Wegfall der monatlichen Druck- und Versandkosten für Lohnabrechnungen und andere digitale Prozesse, die Papierprozesse ersetzen. Einer der wichtigsten Punkte aber sei die Einbindung der Mitarbeiter. Die Nutzung der App ist freiwillig. Inzwischen sind mehr als die Hälfte der Mitarbeiter des Unternehmens Bestandteil des Projekts. Das Handling ist extrem einfach, dazu gibt es eine Videoanleitung, die auf YouTube verlinkt. „Wir informieren unsere Mitarbeiter über die Vorteile unserer App“, berichtet Darkwa. Ein Beispiel dafür ist das Lohnabrechnungsmodul. Die Mitarbeiter erhielten ihre Lohnabrechnungen per Post entweder am 15. jeden Monats oder kurz davor. Das gehört der Vergangenheit an, denn mithilfe des digitalen Prozesses liegt die Lohnabrechnung zwei bis drei Tage schneller vor. Nachdem die Personalabteilung die Lohnabrechnungen erstellt hat, werden sie in einem vertraulichen Bereich mit entsprechender Berechtigung gespeichert und stehen den Mitarbeitern zur Verfügung. „Mit einer solchen Lösung können unsere Mitarbeiter selbst entscheiden, wo sie ihre Lohnabrechnungen aufbewahren möchten“, fasst Darkwa zusammen. Dieser komfortable und schnelle Zugang hat schon einige überzeugt. Dennoch liegt genau hier eine der Schwierigkeiten, zumindest aus Sicht einer IT-Abteilung.

EIN HANDICAP BLEIBT

Das Handicap ist nicht die App selber, sondern die Skepsis vieler Mitarbeiter. Liest der Arbeitgeber beim Chat vielleicht mit, oder werde ich per App getrackt?

14

Heute hat die hauseigene App 14 Module. Neben den fast schon klassischen Posten Urlaub und Krankmeldung gibt es eine Chatfunktion inklusive Teamchats, einen internen Newsletter und eine interne Stellenbörse.

Kann ich damit umgehen, überfordert das Tool? Deswegen unternimmt Beyersdorf vergleichsweise viel, um die Mitarbeiter über Vorteile zu informieren und Bedenken auszuräumen. Dennoch, so Darkwa, eine digitale Lösung funktioniert auf Dauer nur, wenn man alle einbindet.

DIE NÄCHSTE AUSBAUSTUFE

Beyersdorf hat Ende 2018 den Grundstein für die eigene App gelegt und baut sie seit Anfang 2019 stetig aus. Das kommende Modul betrifft das Qualitätsmanagement. Die meisten Großkunden erwarten Qualitätschecks. Mit dem neuen Modul kann der Verantwortliche mit dem Kunden vor Ort Leistungen direkt am Tablet durchgehen und abzeichnen lassen. Dann wird der Workflow erzeugt, der Kunde erhält eine Kopie, das Dokument wird automatisch in der digitalen Kundenakte abgelegt. „Papierlos und sehr komfortabel“, betont Edward Darkwa. ■

Reimund Lepiorz

markus.targiel@holzmann-medien.de



Die Mitarbeiter können selbst entscheiden, wo sie ihre Lohnabrechnungen aufbewahren möchten. Dieser komfortable und schnelle Zugang via App überzeugt.



DIE IDEENSCHMIEDE

Magic Wagen
normgerecht
seit 2012



MAGIC LINE + Josely®



Seit 2012 auf Basis von
recyceltem Kunststoff

made in Italy

www.ttsystem.com | TTS DE GmbH - E-mail: vertrieb@ttsystem.com