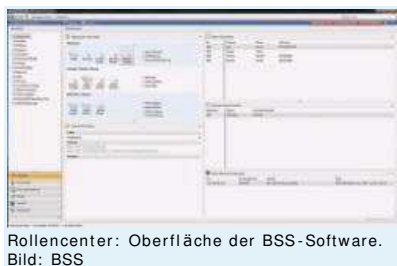


ERP-Software

Effizientes Arbeiten im Rollenspiel

Heft 6/2012



Rollencenter: Oberfläche der BSS-Software.
Bild: BSS

Auf eine neue EDV umzusteigen und gleichzeitig Arbeitsabläufe und Strukturen zu ändern, ist mit viel Aufwand und Kosten verbunden. Doch eine IT-Branchenlösung, die Mitarbeitern Arbeit abnimmt und Prozesse vereinfacht, spart auf Dauer Zeit und Geld. Erst recht, wenn sie mit einem innovativen Konzept eingeführt wird.

Welcher Chef, welcher Mitarbeiter in der Verwaltung hat sich nicht insgeheim schon einmal einen guten Kobold oder besser eine ganze Armee davon gewünscht? Kleine Männchen, die still und leise den kaufmännischen Angestellten zu bearbeitende Abrechnungen gut sortiert auf den Schreibtisch legen oder Objektleitern die Telefonnummern verfügbarer Mitarbeiter für eine kurzfristige Spezialreinigung in die Hand drücken.

Gibt es nicht? Doch! Beim mittelständischen Gebäude- und Sicherheitsdienstleister Russek & Burkhard aus Bad Hersfeld in Hessen werden diese smarten Privatsekretäre momentan für ihren Einsatz geschult: in Form der Umstellung der bisherigen ERP-Unternehmenssoftware auf die neue, rollenbasierte Branchenlösung des Softwarehauses BSS auf Basis von Microsoft Dynamics NAV 2009 RTC. Anfang 2013 soll die neue Unternehmenssoftware an insgesamt 25 Arbeitsplätzen in Bad Hersfeld und den dezentral organisierten Niederlassungen genutzt werden.

Grundlegende Neuerung dieser branchenspezifischen ERP-Software namens BSS | cleaning pro ist ihr Rollenkonzept. Das bedeutet, dass die Benutzeroberfläche, das so genannte Cockpit, an jedem angeschlossenen EDV-Arbeitsplatz individuell auf den Anwender zugeschnitten ist. Statt der üblichen, unübersichtlichen Menüstruktur, bei der sich jeder Mitarbeiter die für ihn wichtigen Dokumente zusammensuchen muss, bekommt der Angestellte nur noch Meldungen, Daten und Termine aus seinem Tätigkeitsbereich angezeigt. IT-Fachleute sprechen in diesem Zusammenhang von einer „Bring-Schuld“, welche die Software leistet: Das System bringt die jeweiligen Aufgaben, optisch dargestellt durch übereinanderliegende Akten, auf den als virtuellen Schreibtisch genutzten Bildschirm des Mitarbeiters.

„Wenn der Stapel hoch ist, weiß ich, dass ich mich sputen muss“, erklärt Manfred Lister die intuitive Bildschirmoberfläche der neuen Software. Lister ist kaufmännischer Leiter bei Russek & Burkhard. Bereits 2004 hat er in dieser Funktion die Umstellung der Unternehmenssoftware auf eine frühere Version der BSS-Branchenlösung von Microsoft Dynamics NAV begleitet. „Davor ist im Unternehmen sehr viel Papier von rechts nach links bewegt worden“, sagt Lister. „Durch den Umstieg haben wir erreicht, dass Arbeiten, die damals noch zentral ausgeführt wurden, heute zum großen Teil dezentral vor Ort erledigt werden.“

Die neue, rollenbasierte Software soll diesen Workflow noch einmal verbessern: „In Zukunft sagt das System jedem Mitarbeiter mit EDV-Zugang morgens, was er an diesem Tag zu tun hat“, sagt Lister. Man müsse sich nicht mehr durch Menüs klicken, was viel Zeit spare. Informationen könnten gezielt freigegeben werden, die Flut an Daten werde bewusst auf die Arbeitsplatzbeschreibung des Beschäftigten reduziert. „Ein Objektleiter sieht dadurch etwa nur noch die Daten der Mitarbeiter, die in seinen Objekten tätig sind“, erklärt Lister. Niederlassungsleiter hätten nur Zugriff auf die Daten ihrer Niederlassung, wodurch dezentral anfallende Arbeiten wie die Reklamationsabwicklung auch komplett dezentral erledigt werden könnten. Die Anbindung mobiler Geräte an das System steigere zusätzlich die Effizienz. Sofortmeldungen von Mitarbeitern an die Bundesknappschaft könnten etwa künftig direkt vor Ort via Tablet-Computer oder Smartphone erledigt werden.

Keine Angst vor der EDV

Was nach viel Hightech klingt, soll sich jedoch keinesfalls so anfühlen. Im Idealfall wird die neue Unternehmenssoftware den Mitarbeitern von Russek & Burkhard ein Partner werden, den sie verstehen und mit dem sie gerne arbeiten. „Die Situation soll so erleichtert werden, dass zum Beispiel gewerbliche Mitarbeiter, die bisher wenig mit dem Computer gearbeitet haben, nicht mehr so viel Angst vor der EDV haben“, sagt Ulrich Russek, einer der beiden Geschäftsführer des Gebäudedienstleisters. Russek meint damit zum Beispiel gestandene Fachkräfte aus der Reinigung, die eines Tages Objektleiter werden und so erstmals beruflich mit IT umgehen müssen. „Die sollen einfach einen Button öffnen können und wissen: Da sind meine Objekte hinterlegt, meine Bestellungen, meine Mitarbeiter – und nichts Überflüssiges, was irritieren und verunsichern könnte.“ Im Gegensatz zu anderen Branchen seien gewerbliche Mitarbeiter im Bereich der Gebäude- und Sicherheitsdienstleistung nicht speziell für EDV-Arbeiten geschult. Trotzdem müssten sie immer mehr dokumentieren und Nachweise für Qualitätssicherung erbringen. Ein Aufwand, der ohne die Hilfe moderner, intuitiv bedienbarer Programme und entsprechender Eingabegeräte nicht wirtschaftlich sei. Doch bevor die neue Unternehmenssoftware den Arbeitsalltag bei Russek & Partner einfacher und effizienter gestaltet, muss BSS | cleaning pro auf die unterschiedlichen Rollen der Mitarbeiter zugeschnitten werden. „Die Software ist nur so gut, wie die Daten, die in ihr stecken“, sagt Bodo Sandmüller, Geschäftsführer von BSS-IT, dem Anbieter der Software. „Der Anwender muss sich deshalb sehr detaillierte Gedanken über innerbetriebliche Strukturen, Abläufe und Prozesse machen.“ Das sei in der Umsetzung jedoch das kritischste Element, da bei vielen Unternehmen die Prozesse traditionell verkrustet seien und die Angst vor Veränderung zur Ablehnung von Neuem führe. Angst vor Neuem hatten die Geschäftsführer von Russek & Burkhard und ihr kaufmännischer Leiter Manfred Lister nicht, als es um die Frage ging, wer die Einführung der neuen rollenbasierten Software im Unternehmen begleiten solle. Vielmehr ging es darum, von Anfang an die Möglichkeiten der EDV bestmöglich auszuschöpfen. Sie entschieden sich deshalb für ein

neues Konzept: Der Begleitung und Schulung durch einen externen Berater, der sowohl Software als auch Branche sehr gut kennt. Ihre Wahl fiel auf Guido Zeige, Dipl.-Betriebswirt, Unternehmensberater und Geschäftsführer der Zeige Consulting GmbH aus Berlin, der über langjährige Erfahrungen als Führungskraft in der Gebäudereinigung verfügt und gleichzeitig detaillierte Kenntnisse der Unternehmenssoftware auf Basis von Microsoft Dynamics NAV besitzt. „Man kann die Software ans Unternehmen anpassen oder betriebliche Strukturen überdenken und bereichsweise neu an die EDV anpassen“, sagt Zeige. Letzteres sei aus seiner Sicht die bessere Lösung, da sie Möglichkeit zur Optimierung biete.

Bei Russek & Burkhard geht man diesen Weg. „Die neue Software gibt uns die Chance, innerbetriebliche Prozesse mit Hilfe eines externen Beraters neu aufzustellen“, sagt Manfred Lister. Das sei mit Kosten verbunden, die sich aber durch den effizienten Gebrauch des EDV-Systems schnell wieder einspielen ließen. Differenzierte Auswertungen im Controlling ermöglichen es zum Beispiel, das Verhältnis von eingesetzter Arbeitskraft und wirtschaftlichem Ergebnis zu optimieren. „Natürlich sichert im Handwerk immer noch das Tagesgeschäft den Fortbestand des Unternehmens“, sagt Lister. „Doch die IT wird dabei immer wichtiger.“

Software rechnet sich

Die Kosten der neuen Software und ihre Einführung seien trotzdem ein wichtiger Punkt, den auch die Geschäftsführung von Russek & Burkhard wohl überlegt habe. Schließlich schlage allein der Kauf der Lizenz für jeden Arbeitsplatz mit einem vierstelligen Betrag zu Buche. Darüber hinaus sind pro Jahr Gebühren für Wartung, Support und Updates zu zahlen. Die Argumentation von Berater Zeige hat Manfred Lister und seine Chefs letztlich überzeugt: „Die Software rechnet sich, wenn dadurch Arbeitsabläufe kostenoptimiert werden“, sagt Zeige. Bei Unternehmen im Wachstum bedeute das beispielsweise, dass die bestehenden Mitarbeiter in der Verwaltung durch die EDV in der Lage seien, zusätzliche Aufträge oder die Daten neuer gewerblicher Kräfte zu verarbeiten. In anderen Betrieben könne man die Arbeitszeit von Personal umstrukturieren. „Wie schnell man das eingesetzte Kapital wieder herausbekommt, hängt davon ab, wie ehrgeizig ein Unternehmen ist“, sagt Guido Zeige. „Wie offen ist ein Betrieb dafür, den Mehrwert der EDV zu nutzen und das anzuwenden, was die Software bietet?“ Das sei bei jedem Unternehmen anders, bei manchen dauere es ein, bei anderen auch drei Jahre, die ersten Ergebnisse seien aber bereits im ersten Jahr spürbar. Auf jeden Fall sei es ein längerfristiges Projekt, das mit einem Pflege- und Wartungshorizont der Software von ungefähr 13 Jahren auch vom System-Anbieter Microsoft so angelegt sei.

Weitere Bilder

Bild 2 von 2



Manfred Lister, Guido Zeige und Bodo Sandmüller besprechen den effizienten Einsatz der Software im Unternehmen (v.l.).
Bild: Sandra Rauch

Info | Kontakt

ERP-Branchenlösung BSS | cleaning pro

BSS | cleaning pro auf Basis von Microsoft Dynamics NAV 2009 RTC ist eine rollenbasierte Unternehmensressourcen-Planungssoftware (ERP), die auf die speziellen Anforderungen von Gebäudedienstleistern zugeschnitten ist. Sie ermöglicht die Integration von verschiedensten Modulen wie Finanzbuchhaltung, Lohn, CRM, Einsatzplanung, Vertragsabrechnungswesen, Einkauf, Fuhrpark, Controlling und vielen mehr. Durch die Microsoft-Basis und dementsprechende Verbreitung sind Schnittstellen zu vielen weiteren Anwendungen einschließlich mobiler Endgeräte vorhanden. Die einfache Bedienung und Effizienz der Software ergibt sich aus der vorhergehenden, detaillierten Definition arbeitsplatzbezogener Rollen der Anwender. Unterstützung in der Definition der Rollen und Austausch in anderen Bereichen bieten die Treffen eines Anwenderkreises aus derzeit zwölf Unternehmen der Branche, welche die Software bereits nutzen.

Der Berater

Dipl.-Betriebswirt Guido Zeige arbeitet als selbständiger Unternehmensberater in Berlin. Mit seiner Firma Zeige Consulting betreut er vor allem Firmen aus den Bereichen Gebäudedienstleistung, Sicherheit und Zeitarbeit bei der Einführung und Anwendung von Unternehmenssoftware auf Basis von Microsoft Dynamics NAV. Im Gegensatz zur Unterstützung durch reine IT-Spezialisten bietet Zeige Unternehmen den Mehrwert eines Beraters, der das branchenspezifische Tagesgeschäft kennt und dadurch „dieselbe Sprache spricht“. Kontakt: info@zeige-consulting.de.

DIENSTLEISTERPROFIL



Manfred Lister,
kaufmännischer Leiter bei
Russek & Burkhard.

Russek & Burkhard

Als inhabergeführtes Unternehmen mit Zentrale in Bad Hersfeld ist die Russek & Burkhard GmbH in den Bereichen Gebäude- und Sicherheitsdienstleistung tätig. Mit insgesamt vier Niederlassungen und verschiedenen Partnerfirmen werden Kunden aus Industrie, Handel, öffentlicher Hand sowie Selbständige und Privathaushalte in Mittel- und Süddeutschland betreut.

In der Gebäudedienstleistung beschäftigt Russek & Burkhard 1.470 Mitarbeiter, in der Sicherheitssparte sind 120 Mitarbeiter tätig. Das Leistungsspektrum der Gebäudedienstleistung erstreckt sich über Unterhaltsreinigungen einschließlich Housekeeping und Stewarding, Grund- und Glasreinigungen, Grünanlagenpflege und Winterdienst bis hin zur Reinigung von Krankenhäusern sowie Spezialreinigungen in der Nahrungs- und Lebensmittelbranche.

Die Sicherheitssparte verfügt über eine VdS-geprüfte und rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale sowie über eine Geld- und Werttransportabteilung. Im Jahr 2011 erwirtschaftete das Unternehmen in der Gebäudedienstleistung einen Umsatz von 21 Millionen Euro, in der Sicherheitssparte 7,2 Millionen Euro.



Sandra Rauch

lebt und arbeitet als freie Journalistin in Erlangen. Ein Schwerpunkt sind Wirtschaftsthemen für Magazine und Fachzeitschriften

| www.sandrar Rauch.de