

Integrierte Branchen-Gesamtlösung

Aus sechs mach eins

Eine Paderborner Dienstleistungsgruppe implementiert eine einheitliche Softwarelösung für alle Geschäftsbereiche mit einem umfassenden Unternehmenscontrolling und löst damit softwareseitig verschiedene Insellösungen ab. Somit arbeitet man nunmehr in einem einheitlichen System auf einer Datenbasis und mit einer Bedienergonomie.

■ Die ADU Urban Service Gruppe aus Paderborn ist in den vergangenen Jahren erheblich gewachsen. Neben der klassischen Gebäudereinigung ist das Dienstleistungsunternehmen inzwischen auch in den Bereichen Sicherheitsdienste und Personalservice tätig. Dieses Wachstum brachte es mit sich, dass die seit Jahren im Einsatz befindliche Softwarelösung für den Bereich Reinigung sukzessive um weitere Applikationen für die neu hinzugekommenen Geschäftsfelder ergänzt werden musste. Auf diese Weise entstand ein Gemenge aus verschiedenen Softwarelösungen, die nunmehr durch eine Branchenlösung aus einer Hand abgelöst wurden.

Im Gespräch mit den Verantwortlichen, die maßgeblich diesen Prozess vorangetrieben haben – Gründer und Geschäftsführer Jürgen Urban sowie Simone Hansmeier, Geschäftsleitung Personal und Organisation, und Jürgen Ringmann, kaufmännische Leitung –, fallen Stichworte wie Digitalisierung (papierloses Büro) und Automatisierung, webbasierte sowie mobile Applikationen, Daten in Echtzeit, Schnelligkeit und Transparenz.

Im Grunde lasse sich das Thema aber auch auf einen einfachen Nenner bringen, erklärt Jürgen Urban: „Die Aufgabe des Managements ist es, den Mitarbeitern das Leben einfacher zu machen. Und da ist man gut beraten, moderne Software ins Haus zu holen. Denn wenn wir unseren Mitarbeitern, ob im Backoffice oder an der Basis, eine gute Arbeitsplattform bieten, gute Rahmenbedingungen, sie also praktischen Nutzen davon haben, dann profitiert am Ende davon immer auch der Kunde. Man kann das Thema also auf zwei Fragestellungen reduzieren: Was hat der Mitarbeiter davon? Und was hat der Kunde davon?“ Das Ergebnis dieses betriebsinternen Evaluierungsprozesses mündete in der Entscheidung, ein ERP-System aus einem Guss zu implementieren. Die Entscheidung fiel schließlich zugunsten von BSS|service pro aus.

Branchenlösungen für Gebäudereinigung, Zeitarbeit und Security

BSS Business Solutions for Services ist Softwareentwickler und Anbieter von Branchenlösungen, unter anderem für die Branchen Gebäudereinigung, Personal- und Sicherheitsdienstleistung, auf Basis von Microsoft Dynamics NAV. Die Entwicklung in diesen Branchen zeigt, dass immer mehr Unternehmen dabei gleichzei-

tig in mehreren Bereichen tätig sind. Die integrierte Lösung von BSS ermöglicht den Einsatz von mehreren Branchenlösungen in einem Unternehmen.

Die neue ERP-Generation von Microsoft basiert auf folgender Technologie: ERP-Programme arbeiten klassisch mit einer üblichen Menüstruktur und der jeweilige Anwender muss sich die für seine Tätigkeiten notwendigen Informationen und Funktionalitäten holen. Beim neuen rollenbasierten Client bekommt der Anwender alle notwendigen Informationen gebracht. In der Praxis bedeutet das wesentlich weniger Handgriffe und Informationssuche, um die anfallenden Arbeiten zu erledigen. Sämtliche Informationen und anstehenden Tätigkeiten werden zeitnah und passgenau zur Verfügung gestellt, ohne dass der Anwender selbst aktiv werden muss.

Der Kunde kann zudem flexibel entscheiden, was er sehen und nutzen will – dies soll die Produktivität weiter steigern. Ein weiterer Vorteil: Mitarbeiter finden typische Microsoft-Funktionselemente und Oberflächen vor, die – zumindest den meisten – vertraut sind und somit intuitiv bedient werden können. Ergänzend



Einheitliche Softwarelösung: Die ADU Urban Service Gruppe aus Paderborn hat sich softwaretechnisch neu aufgestellt und eine integrierte BSS-Branchen-Gesamtlösung für Gebäudedienstleister, Zeitarbeit und Sicherheit, basierend auf der neuen ERP-Basistechnologie von Microsoft Dynamics NAV, eingeführt.

Bilder: Sigrid Urban



Jürgen Urban (Geschäftsführer), Simone Hansmeier (Geschäftsleitung Personal und Organisation), Jürgen Ringmann (kaufmännische Leitung, alle ADU) und Bodo Sandmüller (BSS – Business Solutions for Services, Geschäftsführer BSS Mitte) im Gespräch mit *rationell-reinigen*-Redakteur Markus Targiel (von rechts).

werden speziell den kleinen bis mittleren Betrieben mit einer Masterdatenbank Basisdaten, Grundeinrichtungen und Musterrollen zur Verfügung gestellt, damit kein zu großer Aufwand betrieben werden muss, um die Technologie zu integrieren. Des Weiteren unterstützt das System externe Mitarbeiter mit mobilen Lösungen. Es stehen Apps und Webclients für fast alle Tätigkeitbereiche zur Verfügung.

Diese neue Technologie erfordert allerdings auch in der Einführung und Handhabung ein neues Konzept beziehungsweise eine andere Vorgehensweise. Bisher lag der Fokus auf den Inhalten und Funktionalitäten, die gemäß den jeweiligen Fachbereichsanforderungen eingerichtet und angepasst wurden. Mit der neuen Technik kommt eine zusätzliche Ebene ins Spiel. Neben den Funktionalitäten gilt es, die Rollen der Anwender detailliert zu definieren und die jeweiligen Geschäftsprozesse zu strukturieren und zu optimieren. Das ERP-System wird dann daran angepasst – und nicht umgekehrt, dass sich der Betrieb mit seinen Prozessen der ERP-Software anpasst.

Damit dies funktioniert, muss sich der Anwender sehr detailliert Gedanken über seine innerbetrieblichen Strukturen, Abläufe und Prozesse machen. Erst danach kann ein individuelles Rollenkonzept umgesetzt werden. „Das klingt einfach und logisch, ist aber in der praktischen Umsetzung mit das kritischste Element“, sagt Bodo Sandmüller, Geschäftsführer BSS Mitte, der die Softwareumstellung bei der ADU Service Gruppe betreut hat. Bei vielen Unternehmen seien die Prozesse verkrustet und die Angst vor Veränderung häufig weit verbreitet, was meist zur Ablehnung von Neuem führe, fährt Bodo Sandmüller fort. Unternehmen biete sich aber genau an diesem Punkt die große Chance, anlässlich der Einführung solch einer neuen Technologie bisher eventuell tabuisierte Bereiche und Unternehmensstrukturen auf den Prüfstand zu stellen, zum Beispiel auch über einen externen Berater, und zum Positiven zu modifizieren. „Am Ende lassen sich so die Prozesse in allen Geschäftsbereichen mit einer integrierten Gesamtlösung optimieren und die Produktivität damit steigern“, fasst Bodo Sandmüller zusammen.

Automatisierung, Digitalisierung und Zugriff von überall

In der ADU Service Gruppe hat die neue Softwarelösung bestehend aus den Modulen BSS cleaning pro, BSS time pro und BSS security pro Einzelsysteme zur Leistungserstellung, Steuerung und Kontrolle abgelöst. Neben drei Insellösungen für die entsprechenden Geschäftsbereiche Reinigung, Zeitarbeit und Sicherheit kamen bis dato noch eine Einkaufsplattform sowie diverse Excel- und Access-Tools zu Controllingzwecken zum Einsatz – insgesamt also sechs Insellösungen.

„Mit unserem neuen ERP-System bilden wir nunmehr sämtliche kaufmännischen Kernprozesse auf einer IT-Ebene ganzheitlich ab und erzielen somit mehr Transparenz und Schnelligkeit, minimieren Fehlerquellen und verfügen über differenzierte Auswertungsmöglichkeiten über alle Unternehmensbereiche hinweg“, fasst Jürgen Ringmann die Vorteile zusammen, welche der Softwarewechsel mit sich gebracht hat.

Da das ERP-System laufend weiterentwickelt wird – sowohl auf Seiten von ADU als auch von BSS –, werden Prozesse nachjustiert, wo es notwendig ist. So entwickelte BSS mit ADU die NAV-Instrumente für den operativen Datenaustausch, verbunden mit den entsprechenden Auswertungsmöglichkeiten, weiter. Ziel war zum Beispiel die Optimierung des NAV-Dienstplans in Ansicht und Funktion und des elektronischen Arbeitsscheins. Ein zentraler Punkt des Softwarewechsels war die Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen. Der digitale Arbeitsschein zum Beispiel trägt durch direkte Eingabe im System statt auf Papier maßgeblich zur Verschlinkung von Arbeitsschritten bei. Bei ADU konnte allein in diesem Bereich die Bearbeitungszeit um rund zwei Drittel verkürzt werden.

Jürgen Ringmann weiter: „Besonders hervorheben möchte ich die Kompatibilität zu Schnittstellen von unseren Lieferanten und Kunden.“ Er nennt auf Lieferantenseite beispielsweise die systemische Einspielung der Artikeldatenbank, den elektronischen Abgleich zwischen Bestellung und Rechnung und auf Kundenseite die systemische Auftragsbestätigung über den elektronischen Arbeitsschein.

Jürgen Ringmann nennt weitere Vorteile, die das System für das Backoffice des Dienstleistungsunternehmens mit sich gebracht hat. So sei zuallererst die vereinfachte Dateneingabe durch Hinterlegung weiterer kundenspezifischer Daten, zum Beispiel die Nutzung von Leistungsarten oder objektspezifischen Warenkörben, zu nennen. „Damit minimieren wir die Zahl manueller Arbeitsschritte und reduzieren Fehlerquellen.“ Zudem erfolgt der Datenaustausch zwischen operativen Mitarbeitern und der Administration in Echtzeit. „Damit werden nicht nur die Wartezeiten minimiert. Das steigert auch die Zufriedenheit und Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern.“

Im Gespräch kristallisieren sich zahlreiche weitere betriebliche Abläufe heraus, die nunmehr vereinfacht und optimiert ablaufen und somit die Produktivität innerhalb des Unternehmens erhöht haben. Als kaufmännischem Leiter liegt Jürgen Ringmann beispielsweise das Forderungsmanagement besonders am Herzen. Hier ist es nunmehr möglich, Bemerkungen im System anstatt wie bisher in Excel-Tabellen zu hinterlegen. Damit wurden Medienbrüche abgeschafft. Ebenfalls zu schätzen wissen die Mitarbeiter des Backoffice laut Jürgen Ringmann die Möglichkeit, zu jeder Zeit und von jeder Position im System aus verknüpfte Stammdaten von Kunden aufzurufen. Er nennt

Arbeiten mit der Branchenlösung für Gebäudedienstleister

Die ERP-Software für Gebäudedienstleister BSS | cleaning pro, eine Komplettlösung auf Basis von Microsoft, verfügt über folgende Spezifikationen:

- ▶ Rollenbasiertes Arbeiten: Mitarbeiter-Cockpit, aufgabenrelevante Informationen werden automatisch vom System bereitgestellt.
- ▶ Kundenverwaltung, CRM mit Office 365: Kontakthistorie, Integration in Office 365.
- ▶ Mitarbeitermanagement: Elektronische Personalakte, Qualifikationsverwaltung, Personalentwicklung, AN-Vertragsverwaltung.
- ▶ Auftrags-/Vertragsverwaltung: Vorabcontrolling der Lohn- und Abrechnungsregeln, Mitarbeiterpool für schnelle Disposition.
- ▶ Sonderauftrag (mobil): Mobile Auftragsbearbeitung per App; Bereitstellung von Faktura und Lohndaten.
- ▶ Einsatzplanung und Disposition: Schnelle Planung der Mitarbeiter durch Drag & Drop, Überblick über Ressourcen und Aufträge.
- ▶ Zeiterfassung: Automatische Zuschlagsermittlung, Übersicht der Abwesenheiten, Datenübermittlung (Lohn).
- ▶ Rechnungserstellung: Manuelle Korrektur der Abrechnungsdaten möglich, Übersicht über kumulierte Fakturadaten.
- ▶ Vorbereitung Lohnabrechnung: Übersicht über kumulierte Lohndaten, Arbeitszeitkonto gemäß tarifvertraglichen Vorgaben.
- ▶ Controlling im System: Analyse der Geschäftsdaten, frei definierbare Kriterien, Visualisierung der Daten.

Nach den Ferien kommt die CMS

14 packende Innovationen warten auf Sie



Besuchen Sie uns vom 19. – 22.9.2017
in Halle 1.2 auf der CMS in Berlin!

www.kenter.de

als Beispiel den direkten Zugriff auf die Stammdatenkarte des Debtors aus den vereinbarten Leistungen heraus. Im Vergleich zum bisherigen ERP-System habe das die Arbeitsergonomie wesentlich verbessert.

Insbesondere trage die Besonderheit des neuen ERP-Systems, die individuelle beziehungsweise rollenspezifische Anpassung des Clients – welche Funktionen an der jeweiligen Position zur bestmöglichen Abarbeitung des Tagesgeschäfts benötigt werden –, zur Produktivitätssteigerung bei. Hierbei spielen die verschiedenen Zugriffsmöglichkeiten auf die Daten über den installierten Client, den Web-Client oder per App eine wesentliche Rolle. Das gilt auch für die Mitarbeiter an der Basis. Kundenbetreuer, Objektleiter, Niederlassungsleiter erhalten in Echtzeit Informationen zu Objekten, Mitarbeitern oder auch Dienstplänen auf ihren mobilen Endgeräten – das zahlt sich bei der Personaldisposition, insbesondere bei eiligen Sonderaufträgen, aus.

Insgesamt sei man bei ADU durch die Softwareumstellung heute wesentlich schlanker aufgestellt. Viele manuelle Arbeitsschritte, Übertragungen in andere Systeme sind entfallen. Zugleich habe man im kaufmännischen Bereich des Unternehmens eine einheitliche Anwenderkompetenz geschaffen – das macht sich in der Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie bei Vertretungsregelungen bezahlt.

Zudem stellt sich ADU auch stets neuen Marktgegebenheiten. So werden seitens der Kunden immer mehr FM-Projekte outgesourct und an ADU vergeben. Jürgen Urban betont hierzu: „Dieses erfordert, dass wir mit unserer IT auch schnell neue Leistungen und Prozesse integrieren und abbilden müssen.“

Ein Ausblick und Zukunftsvisionen

Luft nach oben gibt es bekanntlich immer und die Branchenlösung von BSS wird laufend weiterentwickelt. Potenziale und zugleich Wünsche für die Zukunft sieht Simone Hansmeier zum Beispiel in den Bereichen Bewerber- und Talentmanagementsystem sowie auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements.

Bodo Sandmüller deutet im Gespräch an, dass BSS auf der Messe CMS in Berlin (19. bis 22. September) für den Bereich Ausstattungsverwaltung für Objekte in die Welt der Mixed-Reality-Brille einsteigt. Der wesentliche Bestandteil ist Microsofts Mixed-Reality-Brille HoloLens. Solche neuen Techniken ermöglichen es den Gebäudedienstleistern, auf der CMS praktisch eine neue Art der digitalen Arbeit zu erleben. Und last, but not least wolle man bei BSS zukünftig auch für den Bereich Facility Management eine Lösung anbieten.

Abschließend ist es Jürgen Urban wichtig zu betonen, dass solch eine einschneidende und umfassende Umstellung in einem Unternehmen auf der einen Seite unbedingt Chefsache sei. Man müsse an dem Prozess partizipieren: „Das kann ich nicht einfach wegdelegieren“, sagt er und lebt den Willen zur Veränderung vor. Auf der anderen Seite spielt die Projektpsychologie eine sehr große Rolle, erklärt Simone Hansmeier. Es sei zwingend notwendig, alle Mitarbeiter mit ins Boot zu holen, sei es in Form von Projektteams,

ADU Urban Service Gruppe

Die in Paderborn ansässige ADU Urban Service Gruppe wurde 1993 von Jürgen Urban gegründet, hat sich seither von einem Handwerks- zu einem breit aufgestellten Dienstleistungsunternehmen entwickelt und beschäftigt heute mehr als 3.000 Mitarbeiter. Neben der Hauptverwaltung in Paderborn verfügt ADU auch über Standorte in Bielefeld, Detmold, Dortmund, Gütersloh, Hannover, Kassel, Leipzig, Ratingen und Waren/Müritz. Der Umsatz der Unternehmensgruppe belief sich 2016 auf 45 Millionen Euro. Die angebotenen Dienstleistungen teilen sich in die vier großen Bereiche Gebäudereinigung, Sicherheitsdienste, Personalservice und Gebäudemanagement auf. Zu den rund 1.000 Kunden gehören kleine und mittelständische Unternehmen, öffentliche Institutionen sowie Großunternehmen und internationale Konzerne wie Swiss Life (AWD), BASF, Benteler, Böllhoff, BHTC, Hewi, Almo, DMG Mori (Gildemeister), Nobilia, Verlagsgruppe Madsack und Weidmüller. Die starke Kundenbindung zeigt sich darin, dass viele Kunden seit mehr als zehn Jahren betreut werden.

Zertifiziert ist das Unternehmen nach DIN EN ISO 9001:2008 (Qualitätsmanagementsystem), DIN EN ISO 14001:2004 (Umweltmanagementsysteme), EN ISO 50001 (Energiemanagementsystem) und OHSAS 18001 (Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit). Die Gesellschaften der ADU Service Gruppe (ADU Gebäudeservice, die ADU Sicherheitsdienste und ADU Personalservice) sind Mitglied in folgenden Verbänden und Vereinigungen: Qualitätsverbund Gebäudedienste, Landesinnungsverband Gebäudereiniger-Handwerk, Vereinigung für die Sicherheit der Wirtschaft (VSW), Bundesverband mittelständischer Sicherheitsunternehmen e.V. (BVMS), Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsfirmen (IGZ), Industrie- und Handelskammer (IHK).

Dem Beirat des Unternehmens, einem beratenden Gremium, gehören Prof. Dr. Volker Herzig von der Fachhochschule Bielefeld, Personaltrainer Heinz G. Schöning sowie der frühere Vorstandsvorsitzende der Bertelsmann AG, Hartmut Ostrowski, an. Die Experten begleiten die Firmenleitung in strategischer Hinsicht und erstellen Konzepte für die Weiterentwicklung der ADU Gruppe. Last, but not least verfügt das Unternehmen über eine Akademie. Über die Urban Akademie will man in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Bielefeld die Attraktivität als Arbeitgeber erhöhen und die Motivation der Mitarbeiter steigern.

Kompetenzgruppen, als Multiplikatoren in den Abteilungen bis hin zu Schulungen, die in der eigenen Urban Akademie durchgeführt werden. „Man muss die verschiedenen Welten in einem Unternehmen miteinander verbinden. Da gibt es kein unten und kein oben. Das Geld verdienen ja letztendlich die Mitarbeiter an der Basis. Wenn die erfolgreich sind, sind wir alle erfolgreich und unsere Aufgabe ist es, diese Mitarbeiter mit auf den Weg zu nehmen.“

Markus J. Targiel | markus.targiel@holzmann-medien.de