

„Insellösungen können wir vermeiden“

Markus Zwingel ist CDO der Fürst Gruppe. Er setzt bei der Digitalisierung sämtlicher Arbeitsabläufe - von Inventarisierung bis Zeiterfassung – auf integrative Lösungen.

Die Fürst Gruppe ist mit knapp 4000 Mitarbeitern, 2700 davon in der Sparte Gebäudereinigung, eines der größten Unternehmen der Reinigungsbranche im süddeutschen Raum. Die Zusammenarbeit mit der BSS Gruppe besteht seit 2007 – seither arbeitet die Fürst Gruppe mit der Branchenlösung BSS|cleaning pro auf Basis von Microsoft Dynamics 365 NAV / BC als zentrales ERP-System.

Markus Zwingel ist als Chief Digital Officer (CDO) der Fürst Gruppe seit 2018 für den digitalen Wandel im Unternehmen verantwortlich.



Herr Zwingel, Sie sind seit 2018 CDO der Fürst Gruppe. Was war der Anlass, diese Position zu schaffen?

Uns war bewusst, dass uns Digitalisierung genau wie alle in der Branche früher oder später betrifft und dass eine reine IT-Abteilung auf Dauer an ihre Grenzen stößt. Die Initialzündung war schließlich ein Projekt mit der TH Ingolstadt und der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg. Eine Gruppe Studierender sollte eine Woche lang Ansatzpunkte für eine sinnvolle Digitalisierung in unserem Unternehmen suchen und Vorschläge unterbreiten. Es war sehr spannend, was dabei rauskam und es hat uns vor Augen geführt, was wir dabei gewinnen. Das geht aber nur, wenn jemand zentral den Hut auf hat und die Position an die

Geschäftsleitung angebunden ist. Einer muss den digitalen Wandel im Unternehmen in sämtlichen Themen vorantreiben.

Wo sehen Sie aktuell die wesentlichen Herausforderungen?

Es sind drei Themen, die wir aktuell angehen: Intern gilt es Medienbrüche zu eliminieren, „New Work“ oder die Technologieauswahl und der Weg in die Cloud spielen eine Rolle. Auch die Unternehmenskultur ist uns wichtig. Neue Software Tools bestimmen schließlich massiv, wie wir in der Firma interagieren und kommunizieren. Und dann hinterfragen wir natürlich, was wir mithilfe der Digitalisierung für unsere Kunden tun können, wie erleichtern wir ihnen das Leben? Der dritte Bereich betrifft unser eigentliches Kerngeschäft. Also was ändert sich z.B. durch Sensorik und Robotik auf dem Markt und wie können sämtlichen Arbeitsprozesse sinnvoll digitalisieren?

Können Sie an ein oder zwei Beispielen erläutern, wie das funktioniert?

Ein wichtiges Thema, auf das uns übrigens die Studierenden hinwiesen, ist die Verwaltung von Geräten, die in Kundenobjekten im Einsatz sind, wie Staubsauger oder Einscheibenmaschinen. Sie sind früher, ich traue es mich kaum zu sagen, auf Karteikarten verwaltet worden. Bei diesen Werten, wir reden von mehreren tausend Geräten, würden wir schon ganz gern über jede Bewegung Bescheid wissen. Wir wollten sie als ganzheitlichen Prozess in die BSS-ERP-Branchenlösung integrieren, das heißt sowohl die Bewegung der Maschine nachverfolgen wie auch buchungstechnische Prozesse, zum Beispiel anfallende Abschreibungskosten, im Hintergrund automatisiert verarbeiten. Für uns war es naheliegend, das über unsere bestehende Branchenlösung BSS|cleaning pro zu lösen.

Das klingt reibungslos. Ist es wirklich so einfach umsetzbar und was ist das Neue an dieser Lösung?

Ein Problem war tatsächlich die Netzanbindung. Nicht jeder Kunde ist gut an das Internet angebunden oder interne Sicherheitsgründe sprechen gegen ein offenes Netz. Das Gute an der BSS und Ihrem verbundenen Microsoft Umfeld ist in dem Zusammenhang, dass es für fast jede Herausforderung eine App gibt, die man an eigene Prozesse anpassen kann. Bei der Suche nach Lösungen sind wir erwartungsgemäß fündig geworden und haben eine passende App integriert, die alle nötigen Funktionen auch offline zu Verfügung stellt. Sobald eine erneute Verbindung mit einem Netzwerk besteht, startet ein komplexer Synchronisierungsprozess. Das erspart Zwischenlösungen mit verschriftlichen Aufzeichnungen, also erneute Medienbrüche.

Das Neue und Innovative daran ist tatsächlich der integrale Prozess, in dem die bestehende Branchenlösung BSS|cleaning pro der zentrale Ausgangspunkt ist. Dort gehen alle Daten ein und aus. Es gibt keine aufwändigen Schnittstellen zu Insellösungen, die wir über Versionswechsel am Leben erhalten müssen. Solche Insellösungen können wir vermeiden.

Sie haben inzwischen auch den Personalbogen digitalisiert. Was verbirgt sich dahinter?

Wir nutzen dazu die BSS-App „digitaler Personalbogen“. In unsere Branche werden die wenigsten Mitarbeiter in einer unserer Zentrale oder Niederlassungen eingestellt. Wir wickeln die Vorab-Einstellungen direkt in den Kundenobjekten ab, in denen wir arbeiten. Man muss dazu wissen, dass der Gesetzgeber vorsieht, den Behörden bei Neueinstellungen alle Stammdaten per Sofortmeldung zu übermitteln. Dieser Prozess war bisher papiergebunden. Also Checkliste, Formulare, Foto der Dokumente gingen komplett in Papierform an die Lohnbuchhaltung, wurden dort abgetippt und dann sofort an die zuständige Behörde versendet.

Das geht heute einfacher. Die Objektleiter nehmen die notwendigen Mitarbeiterdaten vor Ort auf dem Tablet auf. Sie werden dann sofort online in die BSS|cleaning pro übertragen und stehen dort zur Weiterbearbeitung zur Verfügung. Auch Dokumente wie Ausweis oder der Führerschein lassen sich sofort ohne mehrmaliges einscannen oder stupides Abtippen in die digitale Mitarbeiterakte übertragen. Bei 800 Einstellungen jährlich in den Kundenobjekten bedeutet all das für uns schon eine wesentliche Erleichterung des Verfahrens.

Wie nehmen ihre Mitarbeiter die digitalen Lösungen an?

Das Verfahren ist bei uns mittlerweile Praxis. Erleichtert hat die Einführung, dass die BSS die App bereits mit einem anderen Kunden zur Anwendungsreife gebracht hat. Wir führten diese App dann zeitlich mit der automatisierten Zeiterfassung ein. 50 Objektleiter waren anfangs beteiligt, die mitunter große Vorbehalte hatten. Das Berufsbild des Objektleiters wandelt sich durch Digitalisierungs- und Automatisierungsprozesse im Gebäudemanagement derzeit ja stark. Wenn wir heute aber einen der 50 fragen, ob er ohne sein Tablet arbeiten will, dann sagt er entschieden nein.

Auch Kollegen oder Mitbewerber registrieren natürlich, dass wir zunehmend digitale Technik einsetzen. Sie sehen, dass wir über diese Technik nicht nur reden, sondern sie bereits anwenden - und dass es funktioniert. Das hat uns schon viele positive Erkenntnisse gebracht.

Was steht ganz oben?

Ein wichtiger Punkt ist für uns inzwischen die Akquise von Nachwuchskräften. Wen will ich in unserer Branche heute noch mit Papierstapeln begeistern? Eine moderne Ausrüstung, effiziente und moderne Arbeitsmethoden gehören für junge Nachwuchskräfte einfach dazu.