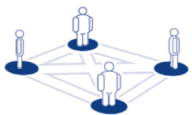


eBusiness-Anwendungen im Dienstleistungsbereich

service-system GmbH, Achim Wiehle , 29.01.2009



www.prozeus.de



 Institut der deutschen
Wirtschaft Köln Consult GmbH

Präsentationsinhalte

- Kurze Vorstellung von Unternehmen und Produkten/Dienstleistungen
- Motive für die Durchführung des eBusiness-Projekts
- Ausgangssituation, Beschreibung der eBusiness-Anwendung(en) inkl. eingesetzter Standards, Ziele
- Beschreibung der Umsetzung und dabei gemachte Erfahrungen (positive wie negative)
- Aussagen zu Nutzen und Wirtschaftlichkeit
- Zukunft des eBusiness im Unternehmen
- Fazit

Das Unternehmen (1/2)

- Die service-system Gebäudedienst ist Meisterbetrieb für professionelle Serviceleistungen im Bereich Reinigung und Instandhaltung von Immobilien, Gebäuden und deren Einrichtungen.
- Zur Zeit beschäftigen wir 40 Vollzeit und ca. 60 Teilzeitmitarbeiter
- Es bestehen Kooperationen mit 8 weiteren Dienstleister / Nachunternehmern.



Das Unternehmen (2/2)

Zu den Serviceleistungen zählen unter anderem:

- Unterhaltsreinigung
- Glasreinigung
- Reinigung von Neubauten
- Hygieneservice
- Hausmeisterdienste
- Winterdienst
- Pflege von Grünanlagen
- Pflege und Wartung von Maschinen in Produktionsbetrieben
- Reinigung von Reinräumen
- Sonderdienstleistungen wie Umzugsservice, Garderobendienst etc.



Motive für den Einsatz von eBusiness

- **Professionalisierung des Leistungsangebots sowie -erbringung** und damit Verbesserung der Wettbewerbsposition;
- **Unterstützung des Kundenkontakts** bei Angebotsanfragen zur schnelleren und automatisierten Abwicklung von Anfragen;
- **Ausbau des Kundenpotenzials** durch die Nutzung innovativer Technologien und Lösungsansätze z.B. Online-Angebotskonfiguration oder Online-Kunden-Selfservice.

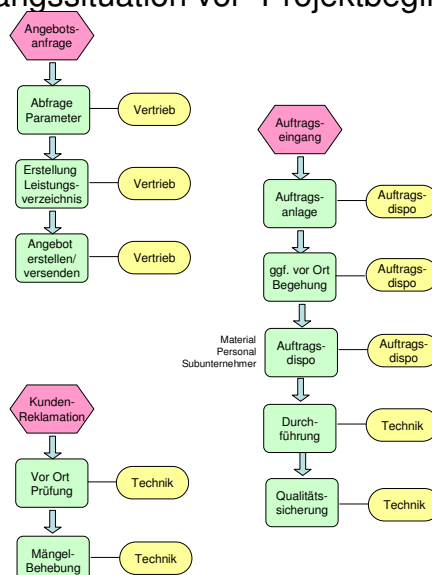
Diese vier Kernziele lassen sich herunter brechen in Subziele:

- **Reduzierung der Bearbeitungszeiten** und
- **Verminderung des manuellen Aufwands** bei direkten Kundenanfragen, insbesondere im Angebotswesen, z.B. mittels Online-Anfragen, Online-Bereitstellung kundenindividueller Vertragsdaten und Leistungsverzeichnisse.
- **Steigerung der Servicequalität** im Kundenkontakt und Reklamationsmanagement.
- **Wirtschaftliche Durchführung** von Vertriebsaktivitäten und Leistungserbringung;
- **Verringerung von Fehlern** im Kundenkontakt.



Beschreibung des Projekts (1/5)

- Organisatorische Ausgangssituation vor Projektbeginn



Beschreibung des Projekts (2/5)

Geplante Projektinhalte mit Einsatz eBusiness-Standards

- Verbesserung der Prozessorganisation durch den Einsatz geeigneter IT Systeme / Softwarelösungen (Branchensoftware proclean)
- Dienstleistungen sollen nach Industriestandards (eCl@ss) klassifiziert werden um Kundenanfragen schneller, effizienter und qualifizierter bearbeiten zu können
- Einführung elektronischer Dienste wie Onlineangebotsanfragen, Qualitätsmanagement etc.



Beschreibung des Projekts (3/5)

Darstellung der angestrebten Zielsituation nach Projektabschluss

- Alle Daten werden in einer zentralen Datenbank gepflegt
- Durchgängiger Prozessdurchlauf von der Kundengewinnung, über die Auftragsbearbeitung bis zur Kostenauswertung
- Dem Kundenkontaktmanagement stehen jederzeit sämtliche erforderliche Daten und Informationen zur Verfügung um Kundenfragen schnell und effizient zu beantworten.
- Durch Onlinedienste über die Internetseite können Arbeitsabläufe automatisiert erfolgen.
- Durch die Standardisierten Dienstleistungen können Anfragen qualifizierter bearbeitet werden



Beschreibung des Projekts (4/5)

Projektstatus

- Projekt ist abgeschlossen
- Installation der Software ist abgeschlossen
- Die Stammdaten sind aufbereitet und eingepflegt
- Für alle Dienstleistungen wurden standardisierte Leistungsbeschreibungen erstellt
- Die Internetseite ist überarbeitet
- Interne Arbeitsprozesse sind umgestellt und an die neue Softwarelandschaft angepasst
- Zusammen mit der eCl@ss Geschäftsstelle werden Vorschläge zur Standardisierung von Dienstleistungen erarbeitet. Dazu wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet



Beschreibung des Projekts (5/5)

Umsetzungserfahrungen (positive wie negative)

Negativ:

- Der zeitliche und finanzielle Aufwand Projekts ist erheblich höher als erwartet
- Während des Projekts entstanden ständig „neue Baustellen“
- Der Projektfortschritt stockte häufig, da zwischen den externen Projektbeteiligten immer wieder zu Abstimmungsproblemen kommt. Intern hatten wir personelle Veränderungen zu verkraften.
- Der Projektumfang ist mit den personellen Ressourcen schwer zu bewältigen, da sich auftauchende Probleme oft nicht delegieren lassen.

Positiv:

- Grundlegende Neuorganisation der Prozessabläufe
- Einblick in neue Möglichkeiten Öffnung neuer Perspektiven
- Möglichkeit zur Mitarbeit im eCl@ss Arbeitskreis
- Die Beteiligung an PROZEUS wird von unserem Umfeld und unseren Kunden sehr positiv aufgenommen.



Nutzen und Wirtschaftlichkeit (1/2)

Nutzeneffekte

- Durch die Erneuerung der „IT-Landschaft“ sind die Probleme unserer bisherigen „Insellösungen“ beseitigt
- Bereits jetzt zeigt sich durch die Neuorganisation der Prozesse das personelle Ressourcen freigesetzt werden können.
- Mit den technischen Möglichkeiten sind die Arbeitsprozesse schlanker und übersichtlicher.
- Die neue Prozessorganisation ermöglicht uns ein verbessertes Controlling.



Nutzen und Wirtschaftlichkeit (2/2)

Wirtschaftlichkeit (Kennzahlen)

Da das Projekt erst vor einem Jahr abgeschlossen wurde, laufen derzeit die Auswertungen für 2008. Folgende Ergebnisse stehen aber heute schon fest:

- Eine Halbtagesstelle im Bereich der Auftragsabwicklung musste nicht mehr besetzt werden. Wir sparen dadurch ca. 23.400 Euro jährlich, an Lohn einschließlich Lohnnebenkosten ein.
- Die Fehlerquote in der Auftragsbearbeitung wurde erheblich reduziert.
- Generell laufen Arbeitsabläufe deutlich effizienter ab. Dadurch werden personelle Ressourcen frei. Diese können in anderen Bereichen wie z.B. der Kundenbetreuung und Vertrieb „investiert“ werden.



Zukunft des eBusiness im Unternehmen

Weitere Planungen

- Die Standardisierung unserer Dienstleistungen sollen weiter ausgebaut und verbessert werden. Durch die Standardisierung mit eCl@ss erhoffen wir uns zusätzliche Anfragen von Großunternehmen.
- Ausbau der Onlinedienste mit Automatisierung von Arbeitsabläufen. (z.B. Qualitäts-Management, Dokumentendownload etc.)
- Weitere Verbesserung der Transparenz und Effizienz in der Prozessabwicklung (z.B. Möglichkeit zur Online-Einsicht des Prozessverlaufs)
- Elektronische Zeiterfassung unserer Mitarbeiter



Fazit

Kernaussage

- Nach PROZEUS ist vor PROZEUS. Entscheidender Wettbewerbsfaktor für professionelle Gebäudeservices ist die Kundenorientierung. Hierzu zählen insbesondere Flexibilität sowie permanente Auskunft- und Entscheidungsfähigkeit gegenüber Kundenanfragen. Ausgangspunkt hierfür ist eine effiziente Prozessorganisation sowie ein klar strukturiertes und soweit mögliches Dienstleistungsportfolio. Wir sind auf dem richtigen Weg. Gut das wir Ihn jetzt gehen und uns dadurch Wettbewerbsvorteile sichern.

Foto des Ansprechpartners



Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!

Kontaktdaten des Ansprechpartners

bsc-wiehle
Achim Wiehle
Liebigstr. 4
79108 Freiburg
Tel: 0761/2089334
Fax: 0761/2089369
Email: info@bsc-wiehle.de

Gefördert durch das



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

durchgeführt von



Institut der deutschen
Wirtschaft Köln *Consult GmbH*

Kooperationspartner



Netzwerk Elektronischer
Geschäftsverkehr



www.prozeus.de

Titel der Präsentation

03.02.2009 Seite 15