



Praxisbericht der service-system GmbH aus Freiburg „eBusiness für Dienstleistungsunternehmen“



Die Firma Service System GmbH ist ein Meisterbetrieb für professionelle Serviceleistungen im Bereich Reinigung und Instandhaltung für Firmenkunden. Das Unternehmen mit Sitz in Freiburg beschäftigt aktuell 65 Mitarbeiter (Vollzeitkräfte sowie weitere Mitarbeiter auf Teilzeitbasis). Zu den Serviceleistungen des Unternehmens zählen Unterhaltsreinigung, Teppich- und Polsterreinigung, Glasreinigung, Baureinigung, Hygieneservice, Hausmeisterdienst, Pflege von Außenanlagen sowie Sonderdienstleistungen.

Entscheidender Wettbewerbsfaktor für professionelle Gebäudeservices ist die Kundenorientierung. Hierzu zählen insbesondere Flexibilität sowie permanente Auskunfts- und Entscheidungsfähigkeit gegenüber Kundenanfragen. Ausgangspunkt hierfür ist eine effiziente Prozessorganisation sowie ein klar strukturiertes und soweit möglich standardisiertes Dienstleistungsportfolio.

Zielsetzung des Unternehmens war es, im Rahmen des geplanten Projektes die Prozessorganisation gegenüber Kunden durch Einsatz geeigneter IT-Systeme und Prozessstandards zu unterstützen. Gegenüber größeren Firmenkunden sollten Dienstleistungen nach Industriestandards klassifiziert angeboten werden können. Kundenanfragen sollten qualifizierter und zugleich effizienter bearbeitet werden können.

Vor Projektbeginn wurde für die Prozessorganisation eine Landschaft aus diversen Softwareprodukten eingesetzt. Das Rechnungswesen sowie die Lohnbuchhaltung erfolgte mit Hilfe des Standardprodukts Lexware, die Personaleinsatzplanung und Auftragsabwicklung mit einer speziellen Branchenlösung. Die Termin- und Kontaktverwaltung wurde hingegen mit MS Outlook sowie MS Excel organisiert.

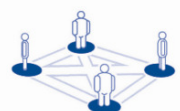
Mit der zunehmenden Größe des Unternehmens und Anzahl zu bedienender Kunden war dieser Lösungsansatz an seine Grenzen gestoßen. Zielsetzung war, ein Kunden- und Auftragsmanagement durch integrierte Lösungen umzusetzen.

Projekthalt:

Für die Entlastung des Innendienstes und als effiziente Kundenservices sollten auch elektronische Dienste wie Online-Angebotsanfragen etc. angeboten werden. Neben der erforderlichen IT-Infrastruktur sollten die angebotenen Dienstleistungen für Großkunden nach geeigneten Standards wie eCl@ss klassifiziert werden.

Kernziele waren dabei

- 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.



Daraus ergaben sich Unterziele und wirtschaftliche Effekte wie die Reduzierung der Bearbeitungszeiten und Verminderung des manuellen Aufwands bei direkten Kundenanfragen, insbesondere im Angebotswesen, z.B. mittels Online-Anfragen. Die Servicequalität im Kundenkontakt und Reklamationsmanagement sollte gesteigert werden. Die Vertriebsaktivitäten und Leistungserbringung sollte zukünftig wirtschaftlich erbracht werden, wobei Fehler im Kundenkontakt möglichst zu vermeiden sind.

Erfahrungen und Zukunft des eBusiness bei der service-system GmbH

Da das Unternehmen den Projektaufwand insgesamt unterschätzt hatte, wurde das Projekt erst zum 30.11.2007 mit vier Monaten Verzögerung abgeschlossen.

Alleine durch die Einführung der neuen Software und die grundlegende Neuorganisation der Arbeitsabläufe sieht Service System bereits zum Zeitpunkt des Projektabschlusses, dass die Arbeitsqualität und die Effizienz deutlich gestiegen sind. Wenn mit der Zeit alle Funktionen und Möglichkeiten des neuen IT-System genutzt werden, erwartet das Unternehmen weitere nachhaltige Verbesserungen der Arbeitsprozesse.

Leider konnte die Einführung von Standards und deren Klassifizierung in eCl@ss nur eingeschränkt umgesetzt werden, da der aktuelle Release-Stand von eCl@ss nur einen Teilbereich der Dienstleistungen klassifiziert anbietet. Der Datenbereich muss nachträglich im System überarbeitet und ergänzt werden. In diesem Zusammenhang wurde Service System von der eCl@ss Geschäftsstelle in der zuständigen Arbeitsgruppe zur Mitarbeit eingeladen.

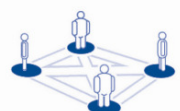
Das Thema eBusiness und IT ist für Service System mit dem Abschluss des PROZEUS-Projekts nicht abgeschlossen. Im Gegenteil hat das Unternehmen durch das Projekt viele neue Möglichkeiten und Wege kennen gelernt, die in den nächsten Monaten und Jahren umgesetzt werden.

Achim Wiehle, Geschäftsführer bei Service System: „Entscheidender Wettbewerbsfaktor ist die Kundenorientierung. Bei Kundenanfragen müssen wir Flexibilität sowie permanente Auskunfts- und Entscheidungsfähigkeit besitzen. Durch unsere neue Prozessorganisation und unser standardisiertes Dienstleistungsportfolio wird dies zukünftig gewährleistet.“

Rahmendaten

Die Projektlaufzeit betrug 16 Monate (Juli 2006 bis November 2007). Dabei wurden 66 Tagewerke Eigenleistung erbracht und 51 Tagewerke Fremdleistung durch verschiedene Dienstleister. Weitere projektbegleitende Dokumentation ist im Internet auf den PROZEUS-Seiten zu finden:

http://prozeus.de/prozeus/praxis/service_system



Unterstützung durch externe Partner:

Bei der Umsetzung des Projekts hat sich Service System für folgende IT-Dienstleister entschieden:

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Das Fraunhofer IAO unterstützte in den Bereichen Erstellung des Pflichtenhefts, der Prozessanalyse und der Systemkonzeption. Zusätzlich wurde das Unternehmen vom Fraunhofer IAO bei der Auswahl der weiteren Dienstleister, einer geeigneten IT- Lösung und bei der Entwicklung eines standardisierten Leistungsverzeichnisses unterstützt und beraten.

www.iao.fraunhofer.de

Netcons GmbH Netzwerk- und IT-Dienstleister

Die Firma netcons war zuständig für die Neuorganisation der IT, die erforderlichen Änderungen und Erweiterungen der Hardware und Softwareinstallationen.

www.netcons-gmbh.de

Proclean Software GmbH Anbieter ERP-Software für Gebäudedienstleister

Proclean lieferte die erforderliche Software, nimmt notwendige Anpassungen vor und führte die Schulungen in unserem Hause durch.

www.proclean.de

data-morgana gbr Dienstleister für die Internetseite www.service-system.org

data-morgana integrierte in unserer Internetseite die eCI@ss – Nummer und entsprechende elektronische Anfrageformulare.

www.data-morgana.net

Weitere Informationen

service-system GmbH
Achim Wiehle, Geschäftsführer
Liebigstr.2-4
79108 Freiburg

www.service-system.org

PROZEUS

Vera Vockerodt
Gustav-Heinemann-Ufer 84-88
50968 Köln
Telefon: 0221 4981 805
Fax: 0221 4981 856
eMail: vockerodt@iwkoeln.de

