



Mitarbeiter der G. Rhauda Gebäudereinigung beim Scanvorgang im Objekt.

Bild: G. Rhauda Gebäudereinigung

Zeit erfassen und Qualität messen Klug gesteuert

Ein Dienstleister aus Potsdam setzt ein elektronisches Qualitätsmanagementsystem zur Zeit- und Leistungserfassung, Personalsteuerung und -kontrolle ein. Das System hilft unter anderem, den Personaleinsatz effizienter und kostensparender zu gestalten.

■ In vielen Unternehmen ist für die Zeiterfassung längst nicht mehr der Stundenzettel verantwortlich. Dieser wurde inzwischen durch die elektronische Zeiterfassung ersetzt. Festzustellen ist auch: Das Internet beziehungsweise mobile Endgeräte haben die örtliche Trennung von Arbeitseinsatz und Zeiterfassung aufgehoben. Darüber hinaus gibt es mittlerweile Lösungen, die über eine reine Zeiterfassung hinausgehen – bis hin zum Qualitätsmanagement.

Eigens bei der Gebäudereinigung sind besondere Anforderungen an die elektronische Zeiterfassung zu berücksichtigen. So ist unter anderem zu gewährleisten, dass entsendegesetzkonforme Abrechnungsdaten der Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Hier kommt das speziell für die Gebäudereinigung entwickelte Zeiterfassungssystem T.R.A.C. (Time Recording and Controlling) von Schneiderei Professional ins Spiel, das nach Informationen des Solinger Unternehmens alle notwendigen Features besitzt, um den Personaleinsatz in Objekten effizient und kostensparend zu gestalten. Es eignet sich durch die spezifische Kombination aus Hard- und Software, wie Fingerprint-Terminal mit RFID-Chipkarte

oder T.R.A.C. Phone, sowohl für den stationären als auch den mobilen Einsatz. Mit dem T.R.A.C. Barcodescanner und der Datenübertragung per Telefon erschließen sich neue Möglichkeiten, die im nachfolgenden Beitrag beschrieben werden.

Auch als Qualitätsmanagementsystem einsetzbar

Laut Schneiderei wird die Zeiterfassung mit dem Einsatz des Systems wesentlich erleichtert und zu einem wertvollen Instrument der Betriebsdatenerfassung und -steuerung. Ein bedeutender Fortschritt ist die jüngste Innovation, T.R.A.C. auch als Qualitätsmanagementsystem einsetzen zu können. Von Anfang an steht Schneiderei bei der Implementierung dem Kunden mit einem umfangreichen Supportprogramm zur Seite. Dazu zählen unter anderem: bereits im Vorfeld die Prüfung der technischen Voraussetzungen, Checks der Verfügbarkeit der vom System zu nutzenden Mobilfunknetze, Installation der Software, eine umfangreiche Anwenderschulung in der Einführungsphase sowie die ständige Projektbegleitung. Ein weiteres Plus ist die Möglichkeit einer kostenlosen Test- und Implementierungsphase. Der Anwender zahlt

für die Nutzung erst dann, wenn das System voll funktionsfähig ist. Im Laufe der letzten Monate wurde in enger Zusammenarbeit von Schneidereit sowie der Prozessbegleitung des Anwendungsberaters Michael Prüß und dem Gebäudereinigungsunternehmen Rhauda T.R.A.C. weiterentwickelt. Das Ergebnis: Nunmehr kann das System sowohl für die Zeiterfassung als auch für das Qualitätsmanagement genutzt werden.

Die G. Rhauda Gebäudereinigung beschäftigt derzeit 150 Mitarbeiter und betreibt neben dem Potsdamer Hauptsitz eine weitere Niederlassung in Schlotheim, Thüringen. Bei der hier vorgestellten Lösung fokussierte sich die Entwicklung ausschließlich auf eine mobile Lösung mittels Barcodescanner und Datenübertragung via Telefonnetz. Dieser mobile Barcodescanner dient neben der exakten Betriebsdatenerfassung auch der Qualitätssicherung.

Datenversand per Mobilfunk

Es bedarf keiner neuen Erkenntnis, dass sich viele Abläufe, von der Zeiterfassung bis hin zum Ressourcenmanagement, effizienter gestalten lassen, wenn der Zugriff auf die benötigten Informationen jederzeit und überall mobil erfolgen kann. Demnach bietet es sich nahezu an, gerade in der Objektreinigung T.R.A.C. mit seinen mobilen Optionen als System für die Betriebsdatenerfassung einzusetzen. Mit Schneidereits Barcodescanner lassen sich unendlich viele Objekte oder Elemente wie Räume, Toiletten oder Schränke definieren. Ebenso können nach Belieben zahlreiche Vorgänge hinterlegt werden: Kommen und Gehen, Grundreinigung, Sichtreinigung, Wartung et cetera.

Zur Erfassung werden die Objekte mit Barcodes ausgestattet, die die relevanten Informationen enthalten. Nach dem Scannen gehen die erfassten Daten sofort per Mobilfunk

an einen sicheren Server und sind auch über das Internet in Echtzeit verfügbar. Damit ist gewährleistet, dass an allen Einsatzorten durch die elektronische Zeiterfassung die Arbeitszeiten der Mitarbeiter korrekt und minutengenau abgerechnet werden können.

Qualitätskontrolle mittels Barcode

Demzufolge scannen Rhauas Mitarbeiter nach ihrem Kommen und Gehen die zu reinigenden beziehungsweise gereinigten Objekte und übertragen die Daten nach Verlassen des Gebäudes an das System. Durch die Barcodeidentifikation können die ermit-

Die CeOdee Serie..



..immer eine Nasenlänge voraus!

Beschichtungssysteme für den Profi.

CeOdee Glitz

hochglänzende und trittsichere **Versiegelung** für Böden

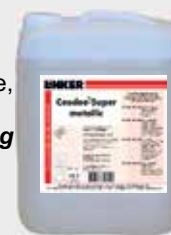
Art.Nr.: 1495-XX



CeOdee Super-metallic

Schmutzabweisende, hochglänzende, **Grundbeschichtung** für wasserfeste Böden

Art.Nr.: 012-XX



Ing. G. Linker GmbH
Am Leveloh 20
D-45549 Sprockhövel
Telefon +49 (0)23 24/97 98-0
Telefax +49 (0)23 24/97 98-98
info@linker.de
www.linker.de

LINKER

CeOdee Super-Siegel • CeOdee Matt • CeOdee Sept • CeOdee Super-metallic • CeOdee Porenfüller • CeOdee BlackSeal



Enrico Rhauda,
Geschäftsführer der
G. Rhauda
Gebäudereinigung.

Bild: G. Rhauda
Gebäudereinigung



**Anwendungs-
berater
Michael Prüß
von Schnei-
derei ist für
Rhauda ers-
ter Ansprech-
partner.**

Bild: Schneiderei

telten Zeiten mit den vorgegebenen Sollzeiten verglichen werden. Geschäftsführer Enrico Rhauda betont, dass für sein Unternehmen die Zeiterfassung kein Kontrollinstrument sei. Seine Mitarbeiter würden nicht nach vorgegebenen Zeiten arbeiten, sondern nach Leistungsverzeichnis. Gibt es beispielsweise Abweichungen in den Soll- und Istzeiten, muss das seiner Meinung nach Gründe haben, die nicht in erster Linie beim Mitarbeiter zu suchen sind. Abweichungen könnten beispielsweise verschiedene Ursachen haben: Die Kalkulation ist ungenau und muss überprüft, der Mitarbeiter für die Aufgabe nachgeschult oder die mit dem Kunden vertraglichen Leistungen sollten noch einmal kontrolliert werden. Das alles beschreibt die Zeiterfassungskomponente, die von der G. Rhauda Gebäudereinigung gemeinsam mit Schneiderei jetzt um den Punkt Qualitätsmanagement entscheidend ausgebaut wurde. Hier geht man einen Schritt weiter, indem alle reinigungsrelevanten Elemente, die mit einem Barcode ausgestattet sind, im Nachgang einer Qualitätskontrolle unterzogen werden.

Kundenfreundliches Ticketsystem

Der Ablauf funktioniert so, dass die Objektleiter die gereinigten Objekte aufsuchen und mittels des vor Ort installierten Barcodes eine Qualitätsbeurteilung abgeben. Auf diese Weise werden die vor Ort kontrollierten Leistungen der Mitarbeiter nach einem Schulnotensystem bewertet. Sollten Abweichungen anhand der von Rhauda festgelegten Qualitätsstandards festgestellt werden oder Leistungen verbessert werden müssen, können diese unmittelbar mit den Mitarbeitern besprochen, korrigiert oder eliminiert werden. Das garantiert dem Kunden einen möglichst konstanten Reinigungsstandard.

Sollte es dennoch einmal zu einer Reklamation kommen, kann der Kunde das Problem, einen Mangel oder eine Qualitätsschwankung über ein spezielles Ticketsystem an Rhauda melden, das wie T.R.A.C. in einem zertifizierten Frankfurter Rechenzentrum gehostet ist. Dazu meldet sich der Kunde mit seinen Log-in-Daten auf der Internetseite der G. Rhauda Gebäudereinigung an. Dort findet er ein vordefiniertes Feld, wo er genau beschreiben kann,

welches Manko oder welche Leistungsabweichung er seiner Meinung nach wann und wo festgestellt hat. Auch Bilder lassen sich hinzufügen. Nach Abschicken der Meldung wird die Nachricht vom Ticketsystem verarbeitet. Die Information landet beim verantwortlichen Mitarbeiter bei Rhauda, der diesen Fall kurzfristig bearbeitet. Ist der Mangel behoben oder das Problem gelöst, bekommt der Kunde automatisch den Abschluss der Maßnahme per E-Mail übermittelt.

Dies ist im Vergleich zu der bisherigen Vorgehensweise eine höchst komfortable Lösung. Denn bis dato musste man ein Formular downloaden, ausdrucken, ausfüllen und anschließend per Fax oder E-Mail wieder an Rhauda zurücksenden. Mit dem neuen Ticketsystem entfallen diese aufwändigen Arbeitsschritte. Ebenso ist Rhauda jederzeit online über jeden Bearbeitungsstatus informiert und kann gegebenenfalls eingreifen. „T.R.A.C. ist in allen Belangen für uns das Zauberwort bei der Kundenbindung und liefert uns gute Argumente bei den Gesprächen mit potenziellen Neukunden“, erklärt Enrico Rhauda abschließend.

Wolfgang Hansen | markus.targiel@holzmann-medien.de



Der mobile Datenscanner T.R.A.C. dient der Betriebsdatenerfassung und Qualitätskontrolle.

Bild: G. Rhauda Gebäudereinigung