

Objekt

82146: Master DE

Dashboard

Demo Objekt DE



Das Dashboard, wie es bei Kund*innen angezeigt wird.

Desinfecta AG

Kunde im Fokus

Die Desinfecta AG wollte ursprünglich keine Software für sich, sondern für die Kundschaft entwickeln – das funktionierte so gut, dass nun fast alle Abläufe damit abgebildet werden.

Die Intention zur Nutzung einer Software oder gar zur Programmierung einer eigenen Lösung ist in den meisten Fällen, Prozesse abzubilden und zu optimieren, die Dokumentation nicht mehr auf Papier zu haben oder Auftragsdaten schneller zwischen Außendienst und Buchhaltung hin und her zu spielen. Dass die erhobenen Daten über die Software auch den eigenen Kund*innen zur Verfügung gestellt werden und diese sie z. B. fürs Audit nutzen können, ist häufig lediglich ein netter Zusatz, der sich – je nach Kundenstamm – zu einem wichtigen Kommunikationstool entwickeln kann. Bei der Desinfecta AG aus Bern in der Schweiz war es umgekehrt, denn hier wurde die Software für die Kund*innen im Sinne eines „Customer-Interfaces“ entwickelt.

„Unsere Kund*innen stellen hohe Ansprüche und wollen unsere Auswertungen in die Tiefe verfolgen können“, erklärt Kundenberater Bernard Boitier. „Das hat uns damals kein System geboten. Wir binden unsere Kund*innen ein und sie arbeiten aktiv mit uns zusammen im System.“ Die Desinfecta AG hat mehr als 2.000 Vertragskund*innen plus

Einzelaufträge. Die Firma beschäftigt 55 Angestellte, davon 28 reine Techniker. Hinzu kommen Geschäftsführung und Kundenservice. Im Januar 2019 wurde die firmeneigene Software eingeführt. „Wir wussten, dass mit der Einführung auch für den Kunden gewisse Umstellungen nötig waren, aber die Software wurde sehr gut angenommen und unser Kundenstamm hat den Nutzen sehr schnell erkannt.“

Die Kund*innen steuern die Software über den Browser oder die App an. Letztere funktioniert auf Apple- und Android-Geräten. „Sie möchten immer und von überall Zugriff auf das Portal haben und das haben wir möglich gemacht. Sowohl im Browser als auch in der App können sie sich PDF-Rapporte ansehen, erstellen oder Massnahmen abarbeiten“, sagt Bernard Boitier. „Wir wussten schon, dass es ein Bedürfnis der Kund*innen ist, aber dass so intensiv damit gearbeitet wird, hätten wir nicht gedacht.“ Massnahmen sind z. B. Anweisungen zu organisatorischen, baulichen oder hygienischer Aktivitäten, welche zu einer Verbesserung der Befallssituation beitragen, wie z. B. kaputte Fliegengitter reparieren, eine Zone reinigen

oder Wandabstände einhalten, usw. Die Massnahmen können mit Standort und Foto von den Mitarbeitenden von Desinfecta hinterlegt und von den Kund*innen im Kundenportal bearbeitet und letztendlich abgeschlossen werden.

Viele Informationen zugänglich

Im Kundenportal sind alle erledigten und zu erledigenden Massnahmen aufgeführt, denn nicht alle lassen sich ad hoc erledigen. Die Leistungen der Techniker sind ebenso abgebildet wie die ausgebrachten Materialien zur Rückverfolgbarkeit. Zur Visualisierung kann die Befallsentwicklung einer Station als Grafik angezeigt werden. Die Kund*innen können Filter setzen, um z. B. nur Teilbereiche zu sehen oder nur die Seiten zu drucken, die offene Massnahmen anzeigen. Die Filtermöglichkeiten verbessern die Übersichtlichkeit enorm. Wirkstoffe und Wirkstoffmengen werden ebenso angezeigt wie die Ausbildungsnachweise der Mitarbeitenden. Die Sicherheitsdatenblätter sind mit den jeweils eingesetzten Produkten direkt verlinkt und können somit direkt abgerufen werden. Auch

allgemeingültige Informationen sind einsehbar: Schädlingssteckbriefe, Beschreibung der Monitoring-Systeme, Produktlisten usw. „Wir haben auch ein Newsportal“, erklärt Inhaber und Geschäftsleiter Jürg Aebischer. „Dort veröffentlichen wir zum Beispiel Meldungen zu aktuellen Themen oder Software-Updates.“

Der Fokus hat sich inzwischen geändert und liegt nun auf Desinfecta. „Für uns intern war der Nutzen immens! Das haben wir anfangs unterschätzt“, sagt Jürg Aebischer. Inzwischen arbeiten alle Mitarbeitenden mit der Software – Büroangestellte, Außendienst, Kundenservice usw. Die internen Prozesse sollen mit der Software sauber abgebildet werden, das geht über die Dienstleistungsdokumentation bzw. das Kundenportal hinaus. „Die Basis bildet ein ERP-System, über das unsere gesamten Prozesse sowie Finanzabläufe abgebildet werden. Das ist ein integraler Bestandteil der Software. Das Dienstleistungsdokumentations-System ist ein Modul für sich, genauso wie das ERP, und die beiden Module stehen in ständigem Austausch“, erklärt der Geschäftsleiter.

Abbildung und Ablauf

Die Desinfecta AG ist nach DIN EN 16636 zertifiziert. Damit ist ein standardisierter Prozess für die jeweilige Dienstleistungserbringung vom ersten Kundenkontakt bis zum Abschluss des Auftrags vorgegeben. „Dies beinhaltet die Befallsanalyse, die Ermittlung der Gebäudestruktur und die Erstellung einer Gefahrenanalyse als Basis für das Monitoring“, sagt Jürg Aebischer. Nach Auftragsannahme werden die Gebäudepläne eingelesen. Monitoringstationen werden per Drag & Drop auf die Pläne gezogen und im System dokumentiert. Bei der Kontrolle kann via App angegeben werden: kein Befall, Befall unter Schwellwert oder Befall über Schwellwert. Der Befalls-Verlauf kann auf der Gebäudeplanstruktur angezeigt werden. Die Historie wird damit visualisiert und zeigt eventuelle Schwachstellen auf.

Die Stationen verfügen über eigene QR-Codes, die bei der Kontrolle gescannt werden. Auch die Qualitätsverantwortlichen der Kund*innen können die Fallen scannen und Ereignisse anzeigen lassen. Die erfassten Daten werden in Echtzeit ins System übermittelt, wenn der Auftrag abgeschlossen ist. Am Schluss ist eine Besprechung mit dem Kunden zwingend. Dabei werden die ermittelte Befallsituation und neu erfasste Maßnahmen sowie weitere Auffälligkeiten durchgegangen und von beiden Seiten mit Unterschrift auf dem Smartphone bestätigt. „Unsere Software und die digitalen Stationen sind gute Tools, aber nur 50 % der Arbeit. Es braucht auch Expertise und den Kundendialog. Das kann einem keine Software abnehmen“, sagt Jürg Aebischer. Nach der Unterschrift könnte der Servicebericht direkt verschickt werden, wird aber zuerst noch einer fachtechnischen Prüfung unterzogen.

Zusätzlich zu baulichen oder hygienischen Maßnahmen können auch andere Feststellun-

gen aufgenommen werden. Manche Kund*innen möchten informiert werden, wenn in einem Raum eine Lampe defekt ist. Das kann in der App problemlos eingetragen werden. Jürg Aebischer sieht auch viel Potenzial im Auftragsmanagement für Einzelkunden: „Nach dem Anruf des Kunden tragen wir die Daten ins System ein, der Auftrag geht per App direkt zum Techniker, dieser führt ihn aus und schließt mit dem Bericht ab; dann geht es in die Faktura – so ist es optimal.“

Planungshilfe

Die kommenden Service-Besuche werden im Kundenportal angezeigt. Die Termine werden in der Software automatisch über einen Algorithmus geplant. Die Service-Techniker ziehen sich die Termine auf ihre Smartphones und können auch schieben oder neu datieren. Bei Ausfall eines Technikers ist das Umplanen auf einen anderen mit der Software komfortabel möglich. In der App werden die relevanten Daten zum Auftrag angezeigt wie z. B. Ansprechpersonen.

Alle Einzelauftragskund*innen werden ebenfalls mit der Software erfasst. Beratungen vor Ort sind meist kostenpflichtig, mit der Auftragsannahme, die ebenfalls digital erfolgt, nehmen die Kund*innen dies zur Kenntnis. So lässt sich vermeiden, dass für Beratungen nicht gezahlt wird. „Wir möchten verstärkt mit solchen Tools arbeiten, über die auch Bewertungen abgegeben werden können“, erklärt Jürg Aebischer. „Dafür wollen wir nach einer erfolgten Dienstleistung gezielt Links verschicken, welche der Beurteilung unserer Arbeit dienen. Damit können wir die Bewertungen im Internet objektiv abbilden, denn es gibt Webseiten, die zusätzlich zu Google auftragsbezogene Bewertungen anzeigen.“ Gleichzeitig bekommt Desinfecta dadurch unmittelbares Feedback zur geleisteten Arbeit. „Unser Anspruch an die Qualität und die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch.“

Potenzial für noch mehr

Flotten- und Streckenmanagement sind für Desinfecta weniger relevant, weil die Schweiz nicht so groß und das Verkehrsnetz gut ausgebaut ist. Außerhalb der Schweiz werden keine Aufträge angenommen – dafür müsste eine Zweigstelle im EU-Ausland eröffnet werden. Ein wichtiger Teil der Software ist hingegen die Finanzbuchhaltung: Die Umsatzplanung wird angezeigt und eine Erfolgsrechnung für das kommende Jahr durchgeführt, um die Budgetplanung zu erleichtern. Rechnungen werden automatisch generiert und sind an ein Mahnwesen gekoppelt. Eine Treuhandfirma ist mit Abschluss- und Revisionsarbeiten betraut und gibt diese an die Steuerbehörde weiter. Um einen direkten Einblick in die Finanzbuchhaltung zu haben, verfügt diese über einen eigenen Zugang zur Software.

Ideen für weitere Verbesserungen haben Jürg Aebischer, Bernard Boitier und ihr Team viele. Wenn notwendig, können sie schnell umgesetzt werden. Derzeit steht aber die Optimierung bestehender Prozesse im Vordergrund. Für die Entwicklung der Software hat die Desinfecta AG mit drei externen Partnerfirmen zusammengearbeitet und das Programm mit ihnen gemeinsam entwickelt. „Der Aufwand rechnet sich: Wenn wir etwas implementieren wollen, haben wir das selbst in der Hand und sind bei der Umsetzung nicht auf Dritte angewiesen.“ Eine Vermarktung der Software ist nicht angedacht. Jürg Aebischer hat aber einen Tipp für alle Inhaber*innen, die auf der Suche nach solchen Tools sind: „Als Firma muss man sich gut überlegen, wofür die Software eingesetzt werden soll. Je mehr Schnittstellen zum ERP-System gebaut werden müssen, umso höher fallen die Kosten aus.“

■ Pia-Kim Schaper
Redaktion DpS



| Grundriss des Objekts mit eingezeichneten Monitoringstationen.