

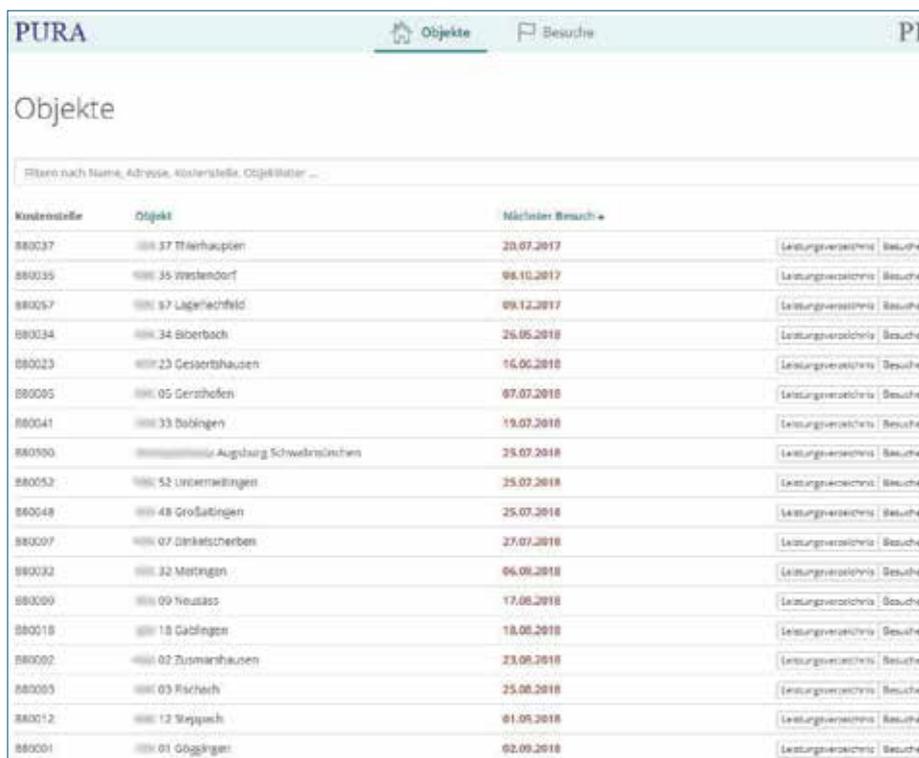
## DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

# DIE SOFTWARE MACHT DEN UNTERSCHIED

Neben Erfahrung und Know-how spielen im Gebäudereiniger-Handwerk Dienstleistungsqualität und Qualitätsmanagement eine zentrale Rolle. In Zeiten der Digitalisierung kommen Softwarelösungen zum Einsatz, mit deren Hilfe Qualitätsmessungen schnell und nachvollziehbar dokumentiert werden können. Der technische Betriebsleiter eines Gebäudedienstleisters berichtet, worauf es ankommt.

„Unsere Kunden setzen immer mehr auf Qualitätsmanagement und Qualitätsmesssysteme. Wir müssen ihnen nachweisen, dass wir ihre Erwartungen erfüllen, damit sie auch zukünftig mit uns arbeiten wollen“, sagt Marc Jehl, technischer Betriebsleiter bei der Pura Gebäudereinigung in Neusäß bei Augsburg. Vor drei Jahren hat das Unternehmen den Bedarf erkannt, sich mit dem Einsatz einer Softwarelösung für das Qualitätsmanagement von der Konkurrenz abzuheben. Schon damals gab es unterschiedliche App-Anbieter. Deren Funktionen genügten jedoch den Ansprüchen des Dienstleisters nicht beziehungsweise waren ▶

**Nachdem wir den Markt sondiert hatten, merkten wir schnell, dass eine Software von der Stange für uns nicht in Frage kommt.** Marc Jehl



The screenshot shows the Pura software interface. At the top, there are navigation tabs for 'Objekte' and 'Besuche'. Below the navigation, there is a search bar labeled 'Objekte' and a filter input field. The main content is a table with columns for 'Kostenstelle', 'Objekt', and 'Nächster Besuch'. Each row represents a service location with its ID, name, and the date of the next service. There are also links for 'Leistungsverzeichnis' and 'Besuche' for each entry.

Kostenstelle	Objekt	Nächster Besuch	Leistungsverzeichnis	Besuche
880037	37 Tillerhauption	20.07.2017	Leistungsverzeichnis	Besuche
880035	35 Wastendorf	08.10.2017	Leistungsverzeichnis	Besuche
880057	37 Lagerachfeld	09.12.2017	Leistungsverzeichnis	Besuche
880034	34 Biberbach	26.05.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880023	23 Giesertshäuden	16.06.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880005	05 Gerzhofen	07.07.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880041	33 Babingen	19.07.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880100	52 Untermwillingen	25.07.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880052	52 Untermwillingen	25.07.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880048	48 Großaltingen	25.07.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880007	07 Dinkelscherben	27.07.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880032	32 Metzingen	06.08.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880000	00 Neusäß	17.08.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880018	18 Gablingen	18.08.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880002	02 Zusmarshausen	23.08.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880005	05 Fischach	25.08.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880012	12 Weippen	01.09.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche
880001	01 Göggingen	02.09.2018	Leistungsverzeichnis	Besuche

Bereits der Startbildschirm zeigt dem Facility Manager eine schnelle Übersicht über die beauftragten Objekte sowie die jeweils anstehenden Termine.

nicht auf dessen Bedürfnisse zugeschnitten. „Nachdem wir den Markt sondiert hatten, merkten wir schnell, dass eine Software von der Stange für uns nicht in Frage kommt“, erzählt Marc Jehl.

## ENTWICKLER VON INDIVIDUALSOFTWARE

Makandra ist ein spezialisiertes Team für Webanwendungen mit Sitz in Augsburg. Die Ruby-Entwickler und Linux-Administratoren beraten seit der Gründung im Jahr 2009 bei anspruchsvollen Onlineprojekten und entwickeln Individualsoftware für Start-ups, kleine und mittelständische Unternehmen und Konzerne.

Makandra setzt auf agile, testbetriebene Entwicklung mit Ruby on Rails sowie hochverfügbarem Hosting in Deutschland. Exklusiv stellt das Unternehmen mit Rails LTS einen Long-Term-Support mit Sicherheitspatches für alte Ruby-on-Rails-Versionen bereit.

Auf der Wissensplattform Makandropedia wurden bisher über 3.400 Anleitungen und Tutorials veröffentlicht. Bekannt sind die Augsburger auch durch populäre Ruby-Bibliotheken wie `active_type`, `Spreewald` oder `Consul`. Gut vernetzt durch regelmäßige Workshops und Vorträge ist Makandra auch mit der Universität und Hochschule für angewandte Wissenschaften in Augsburg.

## INDIVIDUELLE SOFTWARELÖSUNG

Als Lösung musste ein auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnittenes System her, das der Gebäudereiniger bei Makandra in Auftrag gab. Nach einem zweitägigen Workshop beim Entwickler von Individualsoftware, bei dem Pura seine Anwendungswünsche formulierte, entwickelten die Softwareprogrammierer innerhalb von vier Monaten eine individuelle Web-App für den Gebäudedienstleister.

Die App ist webbasiert und wird im Tagesgeschäft durch die Objektleiter über Tablets befüllt und bedient. „Alle unsere 400 Kunden sind von dem Einsatz der App ausnahmslos begeistert. In einigen Fällen war die Software das letzte Überzeugungsargument, das uns von Mitbewerbern abgehoben hat“, erzählt Marc Jehl über die bisherigen Erfahrungen und das Kundenfeedback.

Die App erleichtert vordergründig den Pura-Mitarbeitern das Qualitätsmanagement, doch auch einige Kunden haben einen geschützten Zugang zur Software erhalten und können somit ihre Objekte dort einsehen.

## TRANSPARENZ SCHAFFT VERTRAUEN

Eine wichtige Anforderung von Pura an die Software war die einfache und intuitive Bedienung. Bei Vor-Ort-Terminen mit oder ohne Kunde muss die App einfach bedienbar sein und jederzeit funktionieren. Auch vor dem Hintergrund, dass Verantwortliche auf Kundenseite Zugriff haben, sollten potenzielle Anwendungsfehler gar nicht erst möglich sein. ▶

Stichwort Objektbegehungen beziehungsweise Qualitätskontrolle: Im Besuchsverzeichnis werden alle Termine des Objektleiters dokumentiert – inklusive einer Bewertung des Sauberkeitszustandes.

Datum	Objekt	Besucht von	Tätigkeiten	Gesamteindruck
07.09.2018	001 08 Welden	Stefan Brunneger	-	in Ordnung
07.09.2018	001 04 Stadbergen	Maximilian Topp	Kundengespräch	in Ordnung
04.09.2018	001 05 1 Augsburg	Stefan Brunneger	Mitarbeitergespräch	sauber
29.08.2018	001 25 Neustos	Stefan Brunneger	Kundengespräch	sauber
20.08.2018	001 13 Dredif	Maximilian Topp	Materiallieferung	sauber
20.08.2018	001 24 Adelried	Stefan Brunneger	-	in Ordnung
13.08.2018	001 15 Göggingen Ort	Maximilian Topp	Materiallieferung, Mitarbeitergespräch	taffellos
13.08.2018	001 1A Westheim	Maximilian Topp	Unterhaltsreinigung	sauber
09.08.2018	001 43 Königstrum	Maximilian Topp	Mitarbeitergespräch, Mitarbeiterarbeit	taffellos
08.08.2018	001 06 Hausstetten	Maximilian Topp	Mitarbeitergespräch	sauber
04.08.2018	001 13 Dredif	Maximilian Topp	Materiallieferung, Kundengespräch	sauber
04.08.2018	001 05 1 Augsburg	Stefan Brunneger	Kundengespräch	sauber
03.08.2018	001 14 Langweid	Stefan Brunneger	Kundengespräch	sauber
02.08.2018	001 01 Göggingen	Maximilian Topp	Materiallieferung, Kundengespräch, Mitarbeitergespräch, Mitarbeiterarbeit	taffellos
01.08.2018	001 12 Steppach	Maximilian Topp	Mitarbeitergespräch	sauber
30.07.2018	001 08 Welden	Stefan Brunneger	-	in Ordnung

Bilder: Pura

**PURA** Objekte Besuche

**24 Adelsried · 27.07.2018**

Objekt: **WZ 24 Adelsried**

Besucht von: **Stefan Brunniger**

Besucht am: **27.07.2018, 12:03 Uhr**

Dauer des Besuchs: **00:18 h**

Gesamteindruck: **in Ordnung**

Checkliste: **anfragen**

**Notizen**  
OK

**Tätigkeiten**  
↳ Unterhaltsreinigung

**Verknüpfte Bilder**

OBEN: Übersicht eines Besuchsberichts mit Notizen und Bildern.

RECHTS: Mit Checklisten werden die Arbeiten dokumentiert, bewertet und vom Kunden unterschrieben.

**Checkliste · WZ 12 Steppach · 26.07.2018** Drukken Unterschreiben

**Büros, Treppen, Flure**

	tadellos	sauber	in Ordnung	nicht in Ordnung	inakzeptabel
Böden	●				
Schreibtische		●			
Telefone	●				
Heizkörper		●			
Abfalleimer	●				
Eingangsbereich Fußmatten	●				
Türen	●				
Fensterlässe		●			

**Küche, Aufenthaltsräume**

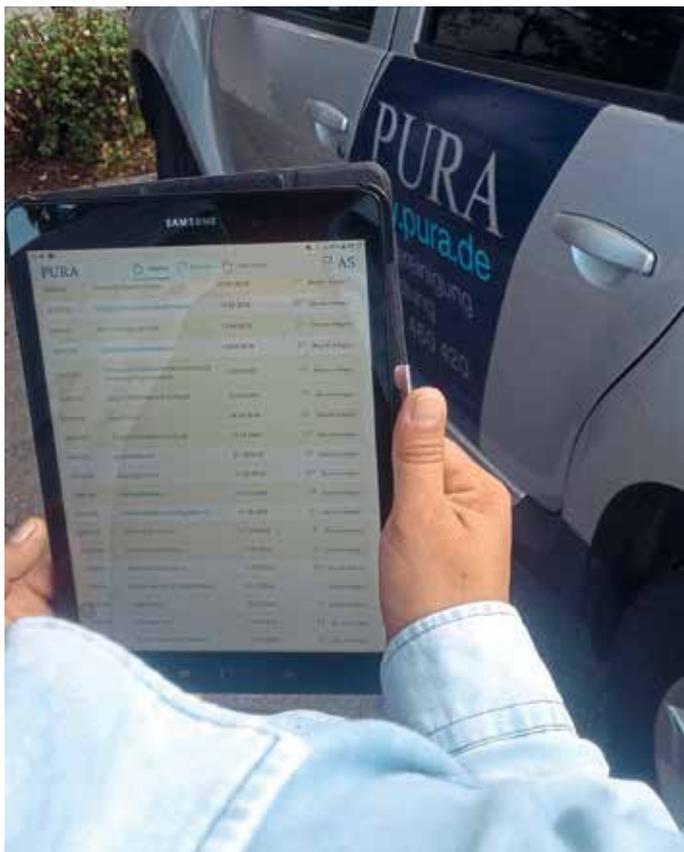
	tadellos	sauber	in Ordnung	nicht in Ordnung	inakzeptabel
Böden	●				
Arbeitsplatte	●				
Spüldeckel	●				
Abfall	●				
Tische	●				

**UNVERFROREN  
FRISCH – DAS NEUE  
MILIZID PURE ICE**



So unverfroren war Milizid vielleicht noch nie. Mit der Jubiläumsedition „Pure Ice“ zeigen Sie Kalk, Rost, Urinstein und Kosmetikrückständen die eiskalte Schulter und hinterlassen jeden Sanitärbereich klar und rein. Jetzt testen auf [milizid.com](http://milizid.com).

*Wir leben Hygiene*  
**DR.SCHNELL**  
QUALITÄT UND SERVICE



Die App ist webbasiert und wird im Tagesgeschäft durch die Objektleiter über Tablets befüllt und bedient.



Die Software hat den Zeitaufwand, der früher durch Telefonate und E-Mails zwischen Kunden und Objektleitern entstand, reduziert.

Ist ein Objektleiter vor Ort, so dokumentiert er seinen Besuch mit Datum, Uhrzeit, seinem Namen und einem Gesamteindruck. Er hat ebenfalls die Möglichkeit, Bilder und Notizen zu hinterlegen. Findet während des Termins ein Kundengespräch statt, so kann eine Checkliste ausgefüllt werden, in der die einzelnen geleisteten Arbeiten mit „tadellos“, „sauber“, „in Ordnung“, „nicht in Ordnung“ und „inakzeptabel“ bewertet werden können. Im Anschluss unterzeichnet der Kunde auf dem Tablet den Termin und die Bewertungen.

Erhält ein Kunde einen Zugang zur Software, bekommt er auf der Startseite zunächst alle seine Objekte aufgezählt, in denen Pura tätig ist. Zu jedem Objekt gibt es ein Leistungs- und Besuchsverzeichnis. Im Leistungsverzeichnis wird aufgeführt, für welche Reinigungsleistungen, mit welchem Zeitaufwand und in welchem Intervall Pura beauftragt ist. Hier wird unterschieden zwischen pro Woche, pro Monat, pro Jahr und nach Bedarf. Im Besuchsverzeichnis sind die Vor-Ort-Termine der Objektleiter

## DIENSTLEISTERPROFIL

### Pura Gebäudereinigung

Die Firma Pura Gebäudereinigung in Neusäß bei Augsburg wurde 1984 als Meisterbetrieb gegründet und wird von den Inhabern Annemarie und Winfried Kern, beide Gebäudereinigermeister, geführt. Das Kerngeschäft sind alle Reinigungsarbeiten in klassischem Sinn. Hier spezialisierte sich Pura auf besonders schwierige Objekte mit hohem Verschmutzungsgrad. Darüber hinaus bietet das Unternehmen infrastrukturelle und technische Dienstleistungen an, die ein professionelles Gebäudemanagement verlangt.

Durch erstklassige Leistungen und konsequente Qualitätssicherung ist Pura stetig gewachsen. Zu den Kunden zählen Einkaufszentren und Lebensmittelmärkte, Schulen und öffentliche Einrichtungen, Banken und Sparkassen, Verwaltungs- und Bürogebäude sowie Gewerbe- und Industriebetriebe. Auch hygienisch sensitive Objekte wie Thermalbäder, Hotels und größere Arztpraxen werden betreut.

Pura erhielt erstmalig im Januar 2006 die Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2000. Auch in den Folgejahren hat die Firma die Forderungen der Zertifizierung erfüllt. Weiterhin darf die Firma das RAL-Gütezeichen führen und hat erfolgreich am Umweltpaket Bayern teilgenommen. Im süddeutschen Raum kann Pura aufgrund der guten Marktpräsenz flächendeckend Dienstleistungen anbieten. Das Unternehmen beschäftigt derzeit rund 1.500 Mitarbeiter.

# 8.500

Während der bisher 36.000 dokumentierten Objektbegehungen wurden insgesamt 8.500 Fotos von 600 Objekten gemacht.

dokumentiert und falls vorhanden Fotos, Notizen und Checklisten.

Für zentralisierte Facilityverantwortliche auf Kundenseite sind die Vorteile offensichtlich. Sie haben jederzeit den Überblick über die beauftragten Arbeiten, die erbrachten Leistungen an den einzelnen Standorten und deren Qualität. „Die Anwendung bietet einerseits Sicherheit gegenüber dem Kunden und dient andererseits uns zum Zweck der Selbstkontrolle. Die Möglichkeit, Bilder zu Dokumentationszwecken von Objektbegehungen zu hinterlegen, ist ein weiteres Qualitätsmerkmal der Software“, sagt Marc Jehl. Dies belegen auch die Zahlen: Während der bisher 36.000 dokumentierten Begehungen wurden insgesamt 8.500 Fotos von 600 Objekten gemacht.

## MESSBARE ERGEBNISSE

Die Softwareagentur Makandra hat diese Web-App nicht nur programmiert und aufgesetzt, sondern sie wird vom Augsburger Unternehmen auch gehostet und weiterentwickelt. Marc Jehl zeigt sich mit der Lösung sehr zufrieden. Dank der App sei der Zeitaufwand, der früher durch Telefonate und E-Mails zwischen Kunden und Objektleitern entstand, gesunken. Zukünftig sollen über das System auch die Rapportscheine bei Sonderarbeiten abgewickelt werden. Das

heißt: Angebotserstellung, Unterschrift des Kunden und Rücksendung an Faktura direkt über die App und ohne Papier.

„Wir haben Glück, dass unsere Softwareagentur sich stark mit unserer Branche und der nicht ganz alltäglichen Materie auseinandergesetzt hat. Sie gehen jederzeit auf unsere individuellen Anforderungen ein und wir fühlen uns gut beraten. Die bisherigen Investitionen haben sich ausgezahlt und wir würden den Schritt jederzeit wieder gehen“, bestätigt auch Pura-Geschäftsführer Winfried Kern. ■

## rationell reinigen

markus.targiel@holzmann-medien.de

**#HYGIENEHELDEN** GRATULIERT  
MILIZID ZUM  
GEBURTSTAG UND  
GEWINNT TOLLE  
PREISE AUF  
**Milizid.com**

Ihr Foto wird  zu unserer Spende

1 x ESPRESSO-MASCHINE  
100 x BONBONNIEREN  
1 x WEBER GRILL  
1 x FOODTRUCK EVENT

\* Maximale Teilnehmerzahl: 2.500 Fotos.  
Die Abbildungen der Gewinne sind Beispiele und nicht Fotos der konkret zu gewinnenden Preise.

Mitmachen ist ganz einfach: Milizid gratulieren und ein Foodtruck Event oder einen der anderen attraktiven Preise gewinnen. Doch nicht nur Sie können gewinnen – durch Ihre Teilnahme tun Sie auch anderen Gutes. Für jedes Glückwunsch-Foto\* spenden wir 1 € an das Gut Diethofen, für einen Schutzraum für traumatisierte Kinder. Teilnahme und alle Infos unter [milizid.com](https://www.milizid.com)



*Wir leben Hygiene*  
**DR.SCHNELL**  
QUALITÄT UND SERVICE