

rayMagazin

Ausgabe 18 | 01-2018

Mit Wissen glänzen.



Inhalt

Seite 3:

Digitale Zufriedenheitsumfragen:
schnell, einfach und präzise

Seite 4:

Unternehmenssteuerung –
next Generation

Seite 5:

Auch im Handwerk ein Muss:
digitale Unternehmensprozesse

Reinigung
mit Roboter

Seite 6:

Noch mehr
digitaler Service

Damit Sie (zukünftig) wissen,
was wir tun



Digitalisierung mit Weitblick und Augenmaß

Wir stecken mittendrin und ein Ende ist noch lange nicht abzusehen. Nichts hat unser Leben in den letzten Jahrzehnten so sehr verändert, wie die Digitalisierung. Selbst aus unserer Branche sind viele hilfreiche digitale Tools nicht mehr wegzudenken. Dabei sind die Möglichkeiten derart vielfältig, dass das Abwägen, was sinnvoll ist und was nicht, schwerfällt.

Definitiv ein Wachstumsbereich in der Facility-Management-Branche ist die Robotik. Noch fehlen wirklich bahnbrechende Technologien, aber erste gute Entwicklungen sind erkennbar. Wir arbeiten aktuell an automatisierten Reinigungs- und Saug-Automaten. Doch das ist sicherlich erst der Anfang.

Wesentlich weiter vorangeschritten ist die Digitalisierung im Bereich der Verwaltungsprozesse. Hier existieren bereits viele erprobte und verlässliche Lösungen, von denen einige bei ray eingesetzt werden. Hier stets auf der Suche nach der besseren Lösung zu bleiben, ist unser Anspruch. So haben wir im vergangenen Herbst ein neues System für unser Rechnungs- und Bestellwesen installiert und arbeiten seither erfolgreich – und vor allem deutlich schneller – mit der neuen Lösung.

Der technische Service im Hause ray profitiert ebenfalls massiv von digitalen Lösungen. Ob digitale Dokumentation oder die Vernetzung von Maschinen – Informationen zu jeder Zeit an jedem Ort abrufen zu können, ist ein wesentlicher Vorteil, der Reaktionszeiten minimiert.

Selbst unsere interne Kommunikation setzt mittlerweile auf zeitgemäße Tools. Mit rayNET haben wir eine interne Social-Media-Plattform für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschaffen, die dem kollegialen Austausch ebenso dient wie der Bereitstellung von wichtigen Informationen. Das fördert die Interaktion, den Teamgeist und erleichtert nicht zuletzt das Arbeiten.

Diese Lösungen dienen jedoch nicht nur der Arbeitserleichterung auf unserer Seite, sondern kommen auch unseren Kunden zugute. Zum einen optimieren schlankere und schnellere Prozesse unsere Servicequalität, zum anderen erleichtern die vielfältigen Analysetools auch das Monitoring auf Kundenseite.

Doch nicht alles, was machbar ist, ist auch automatisch gut. Daher prüfen wir jede Innovation auf ihren Nutzen für unser Unternehmen und unsere Kunden. Erst wenn wir es für sinnvoll und zuverlässig halten, integrieren wir es in unsere Prozesse. Das nennen wir Digitalisierung mit Weitblick und Augenmaß.

Mit sauberen Grüßen

Ihr Nils Bogdol
geschäftsführender Gesellschafter

Digitale Zufriedenheitsumfragen: schnell, einfach und präzise

Humankapital ist ein schwieriges Wort. Es vermittelt die Auffassung, dass Menschen in Cent und Euro zu bewerten wären. Dies ist mitnichten so. Als Dienstleistungsunternehmen sind wir der Auffassung, dass die Menschen, die bei uns arbeiten, das einzigartige Potenzial des Unternehmens sind. Ohne sie und ihre Leistung gäbe es die ray facility management group nicht.

Als wichtiges Potenzial verdienen unsere Mitarbeiter ebenso wie unsere Kunden und Lieferanten unsere volle Aufmerksamkeit. Was begeistert Sie? Wo funktioniert die Interaktion? Und was könnte in der Zusammenarbeit verbessert werden? Den Antworten auf diese Fragen gehen wir bei ray sehr strategisch nach. Im Rahmen des strategischen Controllings erheben wir den Zufriedenheits-, mehr noch den Begeisterungsgrad aller derer, die mit uns arbeiten. Denn ihre Bedürfnisse genau zu kennen, ist entscheidend für eine positive Unternehmensentwicklung.

Für die Datenerhebung nutzen wir empirisch sinnvoll analoge sowie digitale Formen gleichermaßen und greifen dabei auch auf eine weltweitführende Befragungsplattform zurück. Diese erfüllt die strengen deutschen Datenschutzrichtlinien und ist in unser HRM- und CRM-System integrierbar. Eine gute Voraussetzung für präzise und umfassende Auswertungen. Was früher in aufwendigen Papierumfragen ermittelt werden musste, kann heute baumschonend und sehr flexibel digital abgewickelt werden.

Verantwortlich für die Entwicklung der unterschiedlichen Befragungen, der sogenannten Panels, ist unsere Forschungs- und

Entwicklungsabteilung. Ein hochqualifiziertes Team erarbeitet die situations- und gruppenbezogenen Umfragen, die sich auf die Servicezufriedenheit unserer Kunden oder auf die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter mit dem internen Schulungswesen beziehen. Zudem lassen sich auch Fortbildungsinhalte über das Tool vermitteln und überprüfen.

Die regelmäßig erstellten Panels werden minutiös ausgewertet und ihre Ergebnisse in den Qualitätsmanagement-Prozess integriert. Auf diese Weise wird Verbesserungspotenzial offensichtlich, sodass wir geeignete Maßnahmen ergreifen können. Der anschließende Abgleich mit den Unternehmenskennzahlen aus der Symbiose zwischen dem operativen und dem strategischen Controlling gibt Aufschluss, welche Maßnahmen erfolgreich waren und welche weniger.

Die Struktur und der Aufbau der unterschiedlichen zeitgemäßen und individualisierten empirischen Erhebungen sind demnach entscheidend für die Analysequalität und damit für die zielgenaue Weiterentwicklung und Entfaltung der Wertschöpfungskette des Unternehmens. Eine Aufgabe, die das F+E-Team mit Begeisterung umsetzt. Sie haben Fragen zum Prozess oder suchen Übertragungsmöglichkeiten auf Ihr Unternehmen? Gehen Sie gerne auf uns zu.





Unternehmenssteuerung – next Generation

2017 haben wir in der ray facility management group eine neue „ERP-Ära“ eingeleitet und unser bisheriges System durch ein effizienteres ersetzt. Der Vorteil: schlankere Prozesse, schnellere Auswertung und damit noch mehr Zeitersparnis.

Neben vielen anderen Aspekten ist auch die Frage nach einer zeitgemäßen und leistungsstarken Software, die möglichst gut zu den eigenen Anforderungen passt, Bestandteil der unternehmensinternen Prozessoptimierung. Das neue System ist nicht nur leistungsstark, sondern kann auch hervorragend an die individuellen Bedürfnisse unseres Unternehmens angepasst werden, da es einen klaren und vor allem modularen Aufbau hat.

Grundsätzlich ist das System bei der Konsolidierung deutlich schneller als sein Vorgänger. Auswertungen von über 3000 Lohnabrechnungen und 6000 Eingangsrechnungen, ein extrem großen Datenbestand, finden jetzt in Sekunden statt in Stunden statt. Zudem können berechnete Personen ab sofort selbst Auswertungen nach eigenen Kriterien vornehmen. Unsere Regionalleiter können so jederzeit eine differenzierte Analyse einzelner Objekte vornehmen und Optimierungen frühzeitig erkennen.

Mit der Umstellung auf das neue System lassen sich außerdem im Buchhaltungsbereich Prozesse deutlich verbessern. So erstellt die neue Software bei jeder

Bestellung automatisch eine eigene Eingangsrechnung und verbucht die einzelnen Posten gleich unter der richtigen Kostenstelle. Geht die von einem externen Dienstleister eingescannte Lieferantenrechnung für die Bestellung ein, wird diese vom System mit der Eingangsrechnung abgeglichen. Diskrepanzen fallen sofort auf und können direkt geklärt werden.

Unser Dokumentenmanagementsystem (DMS) ist ebenfalls an das neue System angebunden. Rechnungen – ob eingehend oder ausgehend – werden sowohl in elektronischer als auch in Papierform erfasst oder versendet. Unsere Kunden erhalten ihre Rechnungen also nach wie vor in der von ihnen bevorzugten Form. Auf Wunsch arbeiten wir auch im System der Kunden und pflegen die Kosten dort ein.

Der nächste Schritt in Richtung „next generation“ ist dann die Bereitstellung der aus dem DMS gewonnenen Informationen für die Auswertung unternehmensinterner Vorgänge. So werden wir mit jedem Schritt ein kleines bisschen besser, schneller und digitaler. Und damit attraktiver für unsere Kunden.



Auch im Handwerk ein Muss: digitale Unternehmensprozesse

Handwerk und Digitalisierung sind schon lange kein Widerspruch mehr.

Im Gegenteil: Sie ergänzen sich prächtig. So setzt die technische ray facility management als technische Sparte der ray facility management group schon seit über vier Jahren auf pds, eine Software, die ganz auf die Bedürfnisse von technischen Serviceunternehmen abgestimmt ist.

Die rund 60 Experten von Heizung, Lüftung, Sanitär sowie Industrieservice arbeiten vor allem mit dem Tool für das Auftragsmanagement. Von der ersten Anfrage über das A die Auftragsabwicklung bis zur Rechnungslegung können alle Auftragsdaten erfasst und jederzeit auch mobil abgerufen werden. Zudem ist eine große Produktdatenbank hinterlegt, die es jedem Servicemitarbeiter an jedem Ort ermöglicht, das passende Produkt zu bestellen und in der Auftragsdokumentation zu erfassen.

Durch den Zugriff auf die komplette Kunden- und Auftragshistorie sowie

sämtliche Gerätedaten können unsere Servicetechniker beim Kunden Antworten auf (fast) alle Fragen geben oder auch Fehler schneller identifizieren und beheben. Unseren gewerblichen Kunden bieten wir darüber hinaus die Möglichkeit, Geräte- und Auftragsdaten nahezu in Echtzeit abrufen und auswerten zu können.

Die pds Software erfüllt die Anforderungen bei ECOPLANT perfekt und passt mit ihrem überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnis optimal zur Philosophie des Unternehmens.



Reinigung mit Roboter

Eine gleichbleibend hohe Reinigungsqualität sichern, Nachhaltigkeitsziele erreichen und dabei die Gesamtkosten signifikant senken – dies sind zentrale Themen bei ray. Mit TASKI swingobot 2000, einer Reinigungsmaschine mit zukunftsweisender Robotertechnik, können diese Ziele zukünftig erreicht werden.

Neues Modell, mehr Leistung – eine neue Generation von Reinigungsrobotern soll nach aktueller Planung demnächst bei ray zum Einsatz kommen. Der neue TASKI Swingobot 2000 ist eine autonom arbeitende Scheuersaugmaschine, die nicht nur eigenständig reinigt, sondern auch mit dem Anwender kommuniziert und die geleistete Arbeit dokumentiert.

Das integrierte IntelliFlow Dosiersystem sorgt für eine Einsparung von bis zu 76 % Wasser und Reinigungsschemie im Vergleich zu herkömmlichen Reinigungsmethoden. Mit diesen Vorzügen lässt sich die Produktivität problemlos steigern – und das bei erstklassigen Ergebnissen. Wir werden den neuen Helfer in den kommenden Wochen ausführlich testen.

Noch mehr digitaler Service

Drei kleine Beispiele aus dem ray-Alltag, die demonstrieren, wo und wie digitale Tools unsere Servicequalität verbessern. Wir können Ihnen versichern: Davon haben wir noch mehr!

Beispiel 1: Digitale Objektkontrolle

Kontrolle in Echtzeit bieten wir unseren Kunden beim Revierdienst. Da wir jedes unserer Objekte an den verschiedenen Kontrollpunkten mit Tags versehen, müssen unsere Revierfahrer nur noch mit dem Handy scannen, um die Kontrolle zu bestätigen. Objektleiter und Kunden können damit in Echtzeit nachvollziehen, was wann von wem gecheckt wurde.

Beispiel 2: Maschinencodierung

In der Industriereinigung versehen wir die einzelnen Maschinen bereits seit vielen Jahren mit individuellen QR-Codes, über die unsere Mitarbeiter sämtliche Maschinendaten und

Leistungsverzeichnisse einsehen können. Das garantiert zuverlässige und sachgemäße Leistungen für unsere Kunden.

Beispiel 3: Wegstreckenplanung mit TomTom Works

Der beste Weg von A nach B wird mit einem Navigationssystem ermittelt. Für alle Mitarbeiter, die bestimmte Routen fahren – ob Liefer-, Reinigungs- oder Sicherheitsservice – sind feste Touren hinterlegt. Gekoppelt sind diese Touren mit weiteren Funktionen, wie der Erfassung von Arbeitszeit und -ort sowie Auftragseingängen. Das macht uns noch ein bisschen schneller für Sie.

Damit Sie (zukünftig) wissen, was wir tun

Die exakte schriftliche Anwesenheitskontrolle ist für ein Dienstleistungsunternehmen, das deutschlandweit in hunderten von Objekten tätig ist, grundlegend für eine faire und transparente Leistungsberechnung und damit ein Mehrwert für unsere Kunden. Wir setzen unterschiedliche Modelle ein und entwickeln aktuell sogar ein ganz neues. Für uns bedeutet dies Arbeitserleichterung und damit mehr Zeit für unsere Kunden, Mitarbeitergespräche und Kontrollen.

Modell eins ist das klassische Zeiterfassungssystem im Objekt vor Ort, die „Stempeluhr“. Zwar nicht mehr mit Zeitstempel auf einer Pappkarte, sondern mit automatischem Datentransfer in die Lohnabrechnung. Anwesenheitskontrollen sowie Benachrichtigungen bei Nicht-Erscheinen bieten unseren Kunden absolute Transparenz.

Bei kleineren Objekten setzen wir auf ein anderes System, das über einen Festnetzanschluss beim Kunden funktioniert. Zum Arbeitsbeginn wählt der Mitarbeiter von einem bestimmten Telefon eine festgelegte Nummer, unter der er seine Mitarbeiter-ID und seine PIN eingibt,

sodass die Anfangszeit auf seinen Namen registriert wird. Bei Arbeitsende wählt er eine zweite Telefonnummer, die – ebenfalls über die ID und PIN gesichert – die Endzeit erfasst. Auch hier werden die Daten direkt in die Lohnabrechnung transferiert.

Ein drittes System ist derzeit in Planung. Im Verlauf dieses Jahres soll eine App fertiggestellt sein, die die Zeiterfassung mitarbeiterspezifisch vornimmt. Der exakte Funktionsumfang steht zwar noch nicht fest, der wesentliche Vorteil für unsere Kunden allerdings schon: Mit Hilfe der App werden Arbeitsstunden zukünftig in Echtzeit erfasst und ermittelt werden können.

Fällt erst auf, wenn es fehlt: Professionelles Facility Management

ray facility management group

Bahnhofsallee 1 . 49451 Holdorf

Tel.: +49 5494 9875-0 . Fax: +49 5494 987575

Hotline: 0800-987 5000 www.ray.de info@ray.de

Folgen Sie uns:  

