

Eine saubere Lösung für mehr Effizienz und Nachhaltigkeit

Reinigen ist mehr als die Beseitigung von Schmutz und Dreck. Damit verbunden sind auch Werterhaltung, Hygiene und Schutz der Umwelt. Auf diesen Kriterien basiert das innovative Verfahren, welches die RESTCLEAN für die Reinigung und den Unterhalt von Toiletten entwickelt hat. Damit erhöht sich nicht nur die Lebensdauer dieser Anlagen, sondern auch die Effizienz bei der Nutzung. Für die nötige Prozesseffizienz im Unternehmen sorgt Steps Business Solution. Ein ERP-System, das die Anforderungen der RESTCLEAN gründlich und sauber erfüllt.

>> Christian Bühlmann | schmid+siegenthaler consulting gmbh

Was auf den ersten Blick einfach erscheint, entpuppt sich bei näherem Hinsehen als geniale Erfindung: Mit einem patentierten Reinigungsmittel und einer perfektionierten Reinigungsapparatur unterhält die Firma RESTCLEAN AG in der ganzen Schweiz Toiletten. Das Unternehmen mit Sitz im aargauischen Oberlunkhofen bietet dazu eine einzigartige Dienstleistung: Die Toiletten- und Spülsysteme werden mobil vor Ort bei den Kunden mit dem exklusiven Reinigungsverfahren von Kalk befreit und in den Neuzustand versetzt. Als Alternative gab es dazu häufig nur das Herausreißen des alten WCs und die Installation einer neuen Anlage. Mit dem RESTCLEAN Verfahren erspart man sich den kostspieligen Ersatz einer bestehenden, aber noch gebrauchsfähigen Toilette. Zu den zufriedenen Kunden gehören Immobilienfirmen, öffentliche Verwaltungen, Spitäler, Unternehmen, der Bund, Grosshändler, Einkaufszentren, aber auch viele private Mieter und Eigentümer von Wohnhäusern und Wohnungen.

Ausgangslage

Anwendbar ist das RESTCLEAN System überall dort, wo eine Toilette steht. Man kann sich leicht vorstellen, welches Marktpotential damit verbunden ist. Dementsprechend rasant war in den letzten Jahren auch das Wachstum der Unternehmung – und dies alles ohne ERP, CRM oder einer anderen Verwaltungslösung. Es zeichnete sich jedoch schnell ab, dass die eingesetzten Werkzeuge – vor allem Office-Programme wie Microsoft Outlook oder Excel – für Kundenmanagement, Planung, Finanz- und Betriebsbuchhaltung nicht mehr ausreichten. Zudem rechnete die RESTCLEAN mit weiterem Wachstum und damit, bereits in wenigen Jahren ca. 50'000 Toiletten in der ganzen Schweiz zu unterhalten. Das Bedürfnis nach einem umfassenden, professionellen ERP-System wurde immer dringender und resultierte

schliesslich 2014 in der Evaluation und Einführung einer passenden Gesamtlösung.

Zielsetzung

Da sich die Servicedienstleistung immer auf eine einzelne Toilette bezieht, wird jeweils die Servicegeschichte jedes einzelnen WCs

abgebildet. Dazu gehören auch alle Grunddaten wie die Adressbeziehungen der Toilette (Eigentümer, Mieter, Verwalter, Hauswart, Sanitär etc.). Mengenmässig sollte das neue ERP in der Lage sein, in naher Zukunft täglich bis zu 500 Aufträge im Innendienst abzubilden, zu verarbeiten und via Routenplaner auf 50–100 Servicetechniker mit mobilem Datenzugriff zu verteilen. Der personelle Aufwand für die Administration sollte dabei möglichst gering gehalten werden. Aus den Anforderungen der RESTCLEAN ergab sich ein Leistungsumfang für die neue Lösung, welche die Bereiche Auftragsbearbeitung für den Innen- und Aussendienst (mobile Geräte), Adress- und Kundenkartei-Verwaltung, Routenplanung, Lagerbewirtschaftung, Debitoren-, Kreditoren- und Finanzbuchhaltung, Anlagebuchhaltung, Betriebs- und Lohnbuchhaltung sowie ein Management Information System (MIS) umfasste. Ein Teil der ERP-Einführung war auch die Erneuerung der veralteten Systeminfrastruktur und Systemumgebung. RESTCLEAN legte grossen Wert auf die Einfachheit und Flexibilität des neuen ERP-Systems. Benutzerfreundlichkeit stand ebenfalls ganz oben bei den Zielen. Neben der einfachen Bedienbarkeit wurde auch eine rasche Einführung für neue Mitarbeiter gefordert. Ein weiteres wichtiges Kriterium war die Nachhaltigkeit der Investition. So mussten – für zukünftige Erweiterungen – etwaige Schnittstellen für Zusatzmodule sowie eine gute Skalierbarkeit vorhanden sein, um mit dem Wachstum der Unternehmung Schritt zu halten.

Vorgehen

Zusammen mit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) wurde im Rahmen des Lehrgangs «Wirtschaftsingenieur» ein Praxisprojekt für die Evaluation des geeigneten ERP-Systems durchgeführt. In diversen Workshops wurde das Anforderungsprofil

Erfahren Sie...

- ... wie sich ein ERP-System pragmatisch den Kundenbedürfnissen anpassen lässt.
- ... welche Systemeigenschaften für das Servicegeschäft wichtig sind.

Das Projekt

Anwender:	RESTCLEAN AG 8917 Oberlunkhofen www.restclean.com
Mitarbeiter:	11
User:	5
Branche:	Sanitär-Kundendienste
Thema:	ERP, Service, Mobilität
Anbieter:	Step Ahead Schweiz AG 5420 Ehrendingen www.stepahead.ch
Lösung:	Steps Business Solution

RESTCLEAN
TOILETTENKULTUR

STEP AHEAD
Einen Schritt voran.



Sauber gelöst: Mit ihrem patentierten Verfahren setzt die RESTCLEAN auf Effizienz und Nachhaltigkeit bei der Reinigung von Toiletten. Im Unternehmen sorgt Steps Business Solutions für effiziente Prozesse.

der RESTCLEAN AG im Detail ausgearbeitet und später mit Hilfe einer Präferenzmatrix die wichtigsten Kriterien festgelegt. Eine Nutzwertanalyse priorisierte daraufhin die festgelegten Anforderungen. Anhand des Resultats erhielten mögliche Systemanbieter das entsprechende Pflichtenheft. Die Anbieterselektion wurde durch die Projektgruppe der FHNW aufgrund der eingegangenen Angebote verfeinert. Zuletzt blieben noch fünf Kandidaten übrig. In der Schlussrunde schnitt die Step Ahead Schweiz AG am besten ab.

Das Step Ahead Team erkannte rasch die zentralen Schwerpunkte von RESTCLEAN und stellte die Lösung im Rahmen ihrer ERP-Lösung Steps Business Solution bereits im ersten Meeting plausibel dar. Zudem war Step Ahead der einzige Anbieter, der eine Routenplanerlösung präsentierte. Der positive Funke sei von Anfang an übersprungen, berichtet Firmeninhaber Priskus A. Theiler. Während der Einführungsphase begleitete Step Ahead die RESTCLEAN sehr intensiv. Steps Business Solution wurde pragmatisch im Prototyp-Verfahren eingeführt. Ausgehend von einer Grundinstallation setzte Step Ahead die gewünschten Kundenanpassungen

während der Einführungsphase gleich um. So wurde innert kürzester Zeit ein sehr gutes Resultat erzielt.

Lösungskonzept

Der Funktionsumfang des ERP-Systems Steps Business Solution ist optimal auf die effiziente Prozessabwicklung bei RESTCLEAN abgestimmt. Mit der Anbindung des CTI-Systems (Internettelefonie) werden Kundendaten bei Anruf direkt im ERP angezeigt. So werden Kunden effizient bedient. Dank individueller Anpassungen, wie Toiletten- & Auftragsfassung, Adressverbindungsänderungen auf Objekten etc, wurde Steps Business Solution auf die spezifischen Geschäftsanforderungen massgeschneidert. Besonders stolz ist RESTCLEAN auf die durchdachte Abbildung von diversen Adressverknüpfungen in Zusammenhang mit jeder Toilette als Serviceobjekt. So werden komplexe und in der Praxis gängige Beziehungen abgebildet. Jede Toilette hat ihre eigene Geschichte. Dank der Objekthistorie ist diese übersichtlich im System abrufbar, denn alle drei bis fünf Jahre steht der Unterhalt am gleichen Objekt an. Mit dem Steps Routenplaner plant RESTCLEAN die Aufträge in der

gesamten Schweiz und verteilt diese auf die Servicefahrzeuge und -techniker. Dank der direkten Schnittstellen ruft der Routenplaner alle Auftrags-, Objekt- oder Kundendetails aus dem ERP ab. Bereits ein halbes Jahr nach der Einführung von Steps Business Solution stand für Roger Mäder, Leiter Projekte/IT/Finanzen, fest: «Steps Business Solution übertrifft unsere Erwartungen. Schon jetzt sind wir in der Lage, die geforderten 250 bis 500 Aufträge pro Tag effizient abzuwickeln.» Noch in der Testphase bei RESTCLEAN befindet sich derzeit Steps Mobile. Mit Steps Mobile wird künftig die Abrechnung beim Kunden direkt vor Ort vorgenommen.

Dank dem Hosting-Konzept von Step Ahead kümmert sich RESTCLEAN nicht mehr um Serverinstallationen und -unterhalt. Die Server werden professionell direkt bei Step Ahead betreut. So ist für RESTCLEAN die Computersicherheit jederzeit gewährleistet – inklusive notwendiger Backups. Das Server-Hosting macht RESTCLEAN völlig standortunabhängig und sie kann so bei neuen Standorten mit geringem Aufwand die benötigte IT-Umgebung hochfahren.

Fazit

Mit Steps Business Solution wurde bei RESTCLEAN eindrücklich gezeigt, dass auch ein eher kleines Unternehmen von den Vorteilen eines modernen ERP-Systems profitiert. Die Unterstützung im Tagesgeschäft durch vernetzte Daten und benutzerfreundliche Funktionen ermöglicht es, Ressourcen effizient zu nutzen und Kunden optimal zu bedienen. Das Resultat «mehr Effizienz und Nachhaltigkeit» passt perfekt zum Angebot von RESTCLEAN. Priskus A. Theiler ist überzeugt, mit Step Ahead den richtigen Partner und mit Steps Business Solution die passende Lösung gefunden zu haben: «Steps Business Solution vereinfacht unseren ganzen Arbeitsprozess. Keine andere Lösung bildet die Adressverbindungen, die Auftrags- und Objekterfassung sowie die Verbindung mit dem Routenplaner auf diese elegante Weise ab. Alles in allem, einfach eine saubere Lösung – so wie wir das bei RESTCLEAN gewohnt sind.» <<

Anwender-Tipp

«Mit der Einführung eines neuen ERP reift auch das Unternehmen. Wir konnten dadurch unsere Prozesse überdenken und optimieren.»

Roger Mäder,
Leiter Projekte/IT/Finanzen,
RESTCLEAN AG