



Foto: it.emsland

PRAXISBEISPIEL

„Mühle Garten- und Landschaftsbau“

Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch Cloud Computing



„Mühle Garten- und Landschaftsbau“

Mühle Garten- und Landschaftsbau ist ein Meisterbetrieb und Kleinunternehmen mit Sitz in Selb in Oberfranken (Bayern). Neben der Grünflächen- und Gehölzpflege für private und geschäftliche Kunden sowie öffentliche Einrichtungen betreibt Mühle ein Fachgeschäft unter anderem für Geschenke, Gutscheine und Accessoires rund um das Thema Garten. Darüber hinaus erhalten Kunden individuelle Pflegekonzepte für Gärten. Die Pflegekonzepte sind speziell auf Familien, Senioren und Berufstätige zugeschnitten.

Motivation

Der Inhaber Markus Mühle hat nach einer Möglichkeit gesucht, Abläufe in seinem Betrieb zu optimieren. Dies betraf insbesondere die Aufgabenverteilung und die Absprache innerhalb der Mitarbeiterteams. Darüber hinaus sollten die Angebotserstellung bzw. -korrekturen und die Abrechnungen mit den Kunden mit weniger Aufwand durchgeführt werden. Anstatt mit papierhaften Stundenzetteln sollten die Arbeitszeiten künftig zeitnah digital aufgezeichnet und dokumentiert werden. Markus Mühle war überzeugt, dass sich die Optimierung innerhalb des Unternehmens auch auf die Kundenbeziehung auswirken wird. „Wir wollten die Koordination zwischen uns und den Kunden reibungsloser gestalten und flexibler auf Kundenwünsche und Terminabsprachen reagieren“, so der Unternehmer. Für ihn war jedoch klar, dass die technischen und sicherheitsbezogenen Anforderungen an seine IT-Strukturen sehr hoch waren und daher Cloud-Dienste durchaus eine Option waren, das Vorhaben umzusetzen.

Ausgangssituation

Mühle Garten- und Landschaftsbau hat Kundenprojekte - wie viele andere Unternehmen seiner Branche auch - bisher mit hohem Koordinationsaufwand durchführen müssen. Für Änderungswünsche vom Kunden musste viel telefoniert und koordiniert werden. Mitarbeiter aus der Buchhaltung mussten die Angebotsänderungen in enger Abstimmung mit dem Inhaber oder einem verantwortlichen Garten- und Landschaftsgärtner durchführen. Sind alle Änderungswünsche und die benötigten Arbeitszeiten an die Buchhaltung weitergegeben worden? Sind alle benötigten Daten auf dem Tisch unserer Mitarbeiter in der Buchhaltung, um das neue Angebot schreiben zu können? Markus Mühle winkt ab:

„Alleine unsere papierhaften Stundenzettel haben so viel Zeit und Personal in Anspruch genommen, dass wir auf Dauer an einer digitalen Lösung nicht mehr vorbeikommen konnten.“

Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Folgende Anforderungen sollte der künftige Lösungsanbieter erfüllen:

- ▶ Der Anbieter sollte deutsches oder europäisches Datenschutzrecht berücksichtigen.
- ▶ Die Cloud-Dienste sollten speziell auf die Problemfelder und Aufgaben von Mühle Garten- und Landschaftsbau zugeschnitten sein.
- ▶ Cloud-Anbieter, die in die engere Auswahl aufgenommen wurden, sollten einen Testzugang einrichten, um die Funktionen und die Nutzeroberfläche im Vorfeld testen zu können.
- ▶ Die tägliche Datensicherung und -speicherung sollte über den Cloud-Dienst erfolgen.
- ▶ Die Daten sollten für alle Mitarbeiter jederzeit von ihren Arbeitsplätzen oder ihren mobilen Endgeräten entsprechend ihrer Berechtigungen erreichbar und bearbeitbar sein.

- ▶ Arbeitszeiten sollten mit mobilen Endgeräten vor Ort erfasst werden können und so immer dem aktuellsten Stand entsprechen, um die abrechenbare Arbeitsleistung transparent zu halten.
- ▶ Die Aufgabenverteilung und Teamabsprachen sollten für alle zugänglich und einsehbar sein.
- ▶ Die Erstellung und Verwaltung von Angeboten und Abrechnungen sollte in der Cloud möglich sein.

Umsetzung und Herausforderungen

Gemeinsam mit seinen Mitarbeitern hat Markus Mühle zunächst Ziele erarbeitet und festgelegt. Dabei wurden typische Arbeitsgebiete in einer Projektskizze zusammengefasst und einzelne Gebiete und Problemfelder herausgearbeitet, die durch künftige Cloud-Dienste gelöst werden sollten. Markus Mühle: „Wir haben dabei automatisch unsere täglichen Arbeitsroutinen angeschaut und an der einen oder anderen Stelle auch kritisch hinterfragt, ob wir diese nicht zunächst anpassen müssen. Wir sind bis heute dabei, Prozesse weiter zu optimieren und Arbeitsroutinen zu verändern.“ Cloud-Diensteanbieter wurden darüber hinaus auf ihre Kundenfreundlichkeit und ihre Leistungsfähigkeit bezüglich ihres Kundendienstes überprüft. Und auch die unterschiedlichen Lizenzmodelle wurden miteinander verglichen, um im Vorfeld die anfallenden monatlichen Kosten für die Nutzung der Cloud-Dienste zu kalkulieren.



Foto: it.emsland

Ergebnis

Mühle Garten- und Landschaftsbau hat sich schließlich für unterschiedliche Cloud-Anbieter entschieden. So setzt das Unternehmen ein Websystem eines Cloud-Diensteanbieters aus München ein, mit dem sich Termine, Aufgaben und E-Mails verwalten lassen. Ebenfalls werden über diesen Anbieter die Angebote, Rechnungen und das Kundenmanagement verwaltet. Die Arbeitszeiten hingegen erfasst Mühle Garten- und Landschaftsbau über die Plattform eines anderen Cloud-Dienst-Anbieters aus Graz in Österreich. Durch diesen Anbieter hat Mühle ebenfalls eine Lösung gefunden, um die Projektsteuerung durchzuführen. „Klassische Softwareanbieter haben mit ihren Produkten nie 100 Prozent unserer Anforderungen abdecken können. Entweder fehlten uns wichtige Funktionen oder es gab zu viele, die wir nie genutzt haben“, bemerkt Markus Mühle. Außerdem sei die Software häufig instabil gewesen, wenn sie auf den Computern installiert werden musste. Ein umständlicher Installationsprozess, so Markus Mühle weiter, sei nunmehr nicht mehr nötig.

Cloud-Lösungen bringen Effizienzsteigerung im Betrieb

Doch neben dem technischen Komfort haben sich noch weitere Effekte bei Mühle Garten- und Landschaftsbau eingestellt. Weniger Diskussions- und Abstimmungsbedarf in einzelnen Kundenprojekten und mehr Zeit für die Umsetzung von Kundenprojekten sorgen laut Markus Mühle spürbar für mehr Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern: „Wir haben höhere Kernarbeitszeiten, kaum Leerlauf oder doppelte Arbeitsabläufe. Unsere Mitarbeiter können die Projektfortschritte und Aufgaben auf der Cloud-Plattform regelmäßig abrufen und aktualisieren“, freut sich Markus Mühle. „Das Team ist motivierter, die Fehlzeiten in unserem Betrieb wurden verringert.“

Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Besonders erfreut sei er, so der Unternehmer weiter, welche externen positiven Effekte sich durch die interne Umstellung eingestellt haben. Mühle verweist auf seine Kundenbeziehungen, die sich spürbar verbessert haben. „Die Kunden sind beeindruckt von unserer Flexibilität, die wir seit der Umstellung bei Sonderwünschen und Terminabsprachen an den Tag legen.“ Diese Leistungsfähigkeit habe sich mittlerweile rumgesprochen. „Es kommen mehr neue Kunden auf uns zu“, so Mühle. Gleichzeitig räumt er ein, dass der Umstellungsprozess nicht ganz ohne Verluste erfolgt ist.

Relevanter Erfolgsfaktor: die Mitarbeiter einbeziehen

Ein Mitarbeiter hat sich im neuen Konzept nicht wiedergefunden und daraufhin das Unternehmen verlassen. Für Markus Mühle ein Grund mehr, im Umstellungsprozess auf Cloud-Dienste die Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter mit einzubeziehen. „Die Mitarbeiter dürfen nicht das Gefühl bekommen, durch mehr Transparenz überwacht zu werden. Das war auch nie das Ziel“, so Mühle. Daher seien im Team klare Vereinbarungen über die Erreichbarkeit getroffen worden. Im Gegenteil: Die Cloud-Dienste hätten dazu geführt, dass Freizeit und Arbeit strikter getrennt werden. Mühle: „Wir müssen jetzt keinen Mitarbeiter mehr in seiner Freizeit anrufen, um einen aktuellen Informations- oder Projektstand abzufragen. Diese Informationen beziehen wir bei Bedarf direkt von unserer Cloud-Plattform. Unsere Bearbeitung wurde sehr beschleunigt, so dass wir in einer Stunde viel produktiver arbeiten können. Geleistete Stunden, die wir dann dem Kunden in Rechnung stellen können.“ Mühle ist sich sicher, dass sich die Mitarbeiterzufriedenheit positiv auf die Fachkräftegewinnung für sein Unternehmen auswirken wird.



Foto: it.emsland

Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Einen IT-Dienstleister oder IT-Berater haben Markus Mühle und sein Team nicht beauftragt. Der Auswahl- und Umstellungsprozess auf Cloud-Dienste erfolgte ohne zwischengeschaltete, externe Unterstützung. Auch das Ausprobieren von Cloud-Diensten hat Mühle Garten- und Landschaftsbau eigenständig durchgeführt und hierfür direkt bei Cloud-Dienst-Anbietern Testzugänge beantragt. Markus Mühle war es jedoch wichtig, als Unternehmer die persönlichen und betrieblichen Erfordernisse von Anfang an gemeinsam mit den Mitarbeitern selbst zu entdecken und zu entwickeln. Zumal die Auseinandersetzung mit den technischen Herausforderungen und der tägliche Umgang mit der Software zu mehr Sicherheit führen. „Wer sich nicht nur mit den betriebsinternen Abläufen beschäftigt, sondern auch damit, wie Cloud-Dienste auf technischer Ebene in den Betriebsalltag eingebunden werden, hat später viel mehr Entscheidungsspielräume“, bemerkt Markus Mühle und fügt hinzu: „Nur so konnten wir herausfinden, ob Cloud-Technologien unser Vorhaben unterstützen, schneller und flexibler auf Kundenwünsche reagieren zu können.“

Abschließende Bemerkungen

Markus Mühle möchte die Cloud-Dienste nicht mehr missen. Es lebt sich nach der Einführung der Cloud-Dienste wesentlich ruhiger und die Kundenbeziehungen gestalten sich harmonischer. Die Abstimmungsprozesse unter den Mitarbeitern und auch mit den Kunden wurden optimiert und Informationsverluste reduziert. Jeder im Unternehmen ist über aktuelle Projektstände informiert und somit gegenüber Kunden jederzeit auskunftsfähig. Ein Gewinn auf beiden Seiten. Alle Arbeitsaufwendungen und -änderungen werden erfasst und können dem Kunden transparent und plausibel dargestellt werden. So gibt es weniger Diskussionsbedarf. Für Markus Mühle haben die Cloud-Dienste indirekt Auswirkungen auf den Umsatz gehabt: „Auf allen Ebenen hat sich der Stundensatz positiv entwickelt.“

Wir haben kaum noch Abläufe, die dem Kunden nicht mehr berechnet werden können. Und mit Kunden müssen wir nicht mehr über einzelne Positionen auf der Rechnung diskutieren, da diese absolut nachvollziehbar ist.“ Das Thema IT-Sicherheit ist für den Gartenbaubetrieb ein wichtiges Thema geworden, seitdem Cloud-Dienste zum Einsatz kommen. Daher haben Markus Mühle und sein Team beim Umgang mit mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets Richtlinien erstellt, die das Unternehmen bestmöglich schützen soll. „Wir haben uns darauf geeinigt, welche Dienste auf den Geräten genutzt werden dürfen und für welche Zwecke sie eingesetzt werden sollen“, sagt Mühle. Tabu sind der Einsatz von Social Media-Anwendungen und die eigenmächtige Installation und Nutzung von Apps.

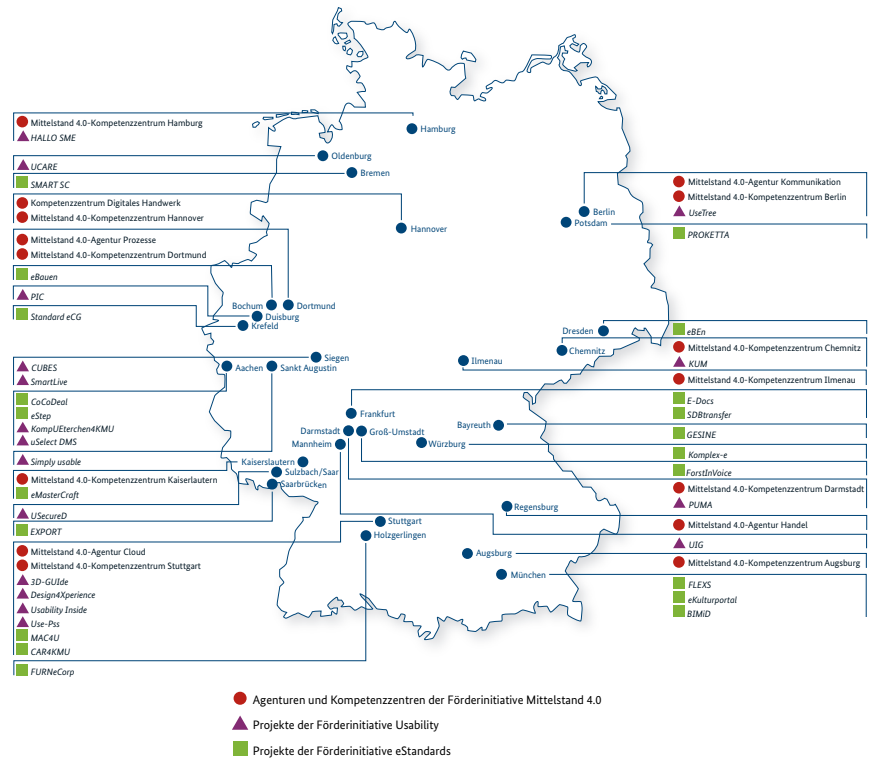
Markus Mühle möchte seine Erfahrungen künftig auch anderen Unternehmern zur Verfügung stellen und sie dazu ermutigen, sich mit dem Einsatz von Cloud-Diensten und der Verbesserung betriebsinterner Abläufe auseinanderzusetzen. Für ihn gehören solche Cloud-Plattformen und optimierte Prozesse zu einer modernen Unternehmenskultur. Und dies sei ein wichtiger Punkt bei der Fachkräftegewinnung. Markus Mühle: „Unternehmen, die sowohl innen als auch außen als modern und zukunftsfähig wahrgenommen werden, sind einfach attraktiver. Sowohl für Mitarbeiter im Betrieb als auch für Bewerber und damit die Mitarbeiter von morgen.“



Mittelstand 4.0

Über Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse

Die Mittelstand 4.0-Agentur Cloud besteht aus den Projektpartnern Fraunhofer IAO, der Hochschule Osnabrück und der IT-Dienstleistungsgesellschaft mbH Emsland (kurz: it.emsland). Sie unterstützt durch ihre Arbeit Multiplikatoren wie beispielsweise Kompetenzzentren, Kammern oder Verbände, die Unternehmen auf ihrem Weg in die Digitalisierung begleiten. In der Förderinitiative „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“ werden bundesweit Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren, ein Kompetenzzentrum Digitales Handwerk und vier Mittelstand 4.0-Agenturen im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert. Der Förderschwerpunkt unterstützt Unternehmen beim intelligenten Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und stärkt damit ihre Wettbewerbsfähigkeit. „Mittelstand-Digital“ setzt sich zusammen aus den Förderinitiativen „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“, „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ und „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“.



Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de

Impressum

Verleger:

Mittelstand 4.0 Agentur Cloud c/o Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

als rechtlich nicht selbständige Einrichtung der
Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

Hansastraße 27 c
80686 München
Telefon +49 711 970-2414
E-Mail: kontakt@cloud-mittelstand.digital

Rechtsform:

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

Vertretung:

Präsident des Vorstandes:
Prof. Dr.-Ing. Reimund Neugebauer

Vereinsregister:

Amtsgericht München

Registernummer:

VR 4461

Für den Inhalt Verantwortlicher gem. § 55 II RStV

IT-Dienstleistungsgesellschaft mbH Emsland
Alexander Bose
Kaiserstrasse 10b
49809 Lingen (Ems)

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß

§ 27 a Umsatzsteuergesetz:

DE 129515865