

**IMPLEMENTIERUNG EINER ERP-LÖSUNG**

# PROZESS MIT ECKEN UND KANTEN

Für viele mittelständische Unternehmen ist die Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse immer noch eine Herausforderung. Wie die Implementierung auch ohne grundlegende Strukturen gelingen kann und welche Hürden es zu meistern gilt, zeigt das Beispiel eines Betriebes aus Brandenburg – ein Praxisbericht.



In der implementierten ERP-Lösung sind etablierte Schnittstellen vorhanden, die beispielsweise auch die digitale Zeiterfassung möglich machen. Diese soll im kommenden Jahr zuerst in der Glasreinigung eingeführt werden.

## DIENSTLEISTERPROFIL

**KGS Kreitlow**

Die KGS Kreitlow beschäftigt rund 130 Mitarbeiter und arbeitet rund um Strausberg, am östlichen Rand von Berlin. Das Hauptgeschäft besteht aus der klassischen Unterhaltsreinigung, vorwiegend für große Unternehmen in der Region. Eine Spezialisierung liegt auf der Glas- und Photovoltaikreinigung mit einem Aktionsradius, der weit über die lokalen Ränder des Betriebes hinausreicht.

Kaum ein Unternehmer sieht Digitalisierung noch als Randerscheinung. Im Gebäudemanagement sagen drei von vier, dass digitaler Wandel zu den wichtigen Themen zählt. Allerdings plant nur jeder vierte Betrieb konkrete Investitionen. Und lediglich ein Viertel glaubt sich gut aufgestellt, ebenso viele sehen sich noch ziemlich am Anfang. Bis vor zwei Jahren gehörte auch die KGS Kreitlow zu diesem Segment im Mittelfeld.

**NAH UND EINFACH**

Als Marco Kreitlow den Familienbetrieb vor drei Jahren übernahm, erfasste eine Mitarbeiterin Arbeits-scheine noch per Hand. Zettelwirtschaft kombiniert mit Exceltabellen war Stand der Dinge. Eine seiner ersten Aufgaben war es, digitale Standards zu etablieren, die Transparenz und ein besseres Controlling in Geschäftsprozesse bringen. Um in erster Linie Finanz- und Personalressourcen zu managen, sah er sich nach geeigneten ERP-Lösungen auf dem Markt um. Sehr wichtig war ihm ein Anbieter mit einer Niederlassung in der Nähe seines Betriebes. Ein zweiter Punkt war eine möglichst handhabbare Software-lösung. Beide Punkte sprachen für die Branchenlösung der BSS Gruppe, BSS.Clean, die von der BSS Ost angeboten wurde. Ihr Sitz ist in Berlin, also unweit entfernt und erlaubt auch persönliche Absprachen. Und die Branchenlösung basiert auf Microsoft Dynamics 365 Business Central. Sie erfordert keine technische Umstellung. Mit Microsoft als großem Player im Hintergrund sieht Kreitlow eine gewisse systemische Beständigkeit und da die Benutzeroberfläche eigentlich allen vertraut ist, sollte die Umstellung für die Mitarbeitenden leichter zu bewerkstelligen sein. Die Lösung ist zudem cloudbasiert. Updates laufen automatisiert im Hintergrund und der Zugriff auf die Daten funktioniert zeit- und ortsunabhängig.

**INVESTITION UND PERSONALRESSOURCEN**

Es sind gerade mittelständische Betriebe mit bis zu 250 Mitarbeitenden, zeigen Umfragen, die sich heute noch schwertun, bedarfsgerechte Lösungen umzusetzen. Die Gründe können je nach Unternehmen ganz unterschiedlich sein, allerdings zeichnen sich einige

Bild: KGS Kreitlow

Muster ab, so Yves-Stefan Pade. Er betreut die KGS Kreitlow als Projektmanager und hat mit der BSS Ost in den vergangenen Jahren einige Dutzend Firmen zu einer grundlegenden Digitalisierung verholfen. Nicht immer verläuft die Umsetzung unproblematisch, betont er.

Bei Mitarbeitenden seien eher laue Motivation oder fehlende Qualifikationen echte Hürden. Und im Management werde es schwierig, wenn es an der nötigen Unterstützung mangelt. Nicht jeder Mittelständler hat Ressourcen, einen Projektleiter für die Aufgabe abzustellen oder sogar einzustellen. „Budget und Aufwand sind ebenfalls häufige Stolpersteine, ebenso wie das Fehlen einer klaren Strategie oder eine falsche Vorstellung von den Möglichkeiten oder Grenzen der Digitalisierung“, sagt Pade.

Eine Studie der Bitkom, des Bundesverbandes der Digitalwirtschaft, kommt ebenfalls zu dem Ergebnis, dass fehlende Investitionen und personelle Ressourcen – das heißt, viele sehen ihr Personal als nicht ausreichend qualifiziert – zu den Haupthürden mittelständischer Betriebe bei der Digitalisierung zählen. Deswegen rät Pade Unternehmern, die grundlegend digitalisieren wollen, eine klare Strategie zu formulieren, die Ziele und Nutzen der Digitalisierung definiert. „Nicht zuletzt sind die Kommunikation und Schulung der Mitarbeitenden Schlüsselemente, um den Wandel erfolgreich zu gestalten.“

### KICK-OFF IM LETZTEN JAHR

Bevor Marco Kreitlow den Familienbetrieb übernahm, war er 22 Jahre lang Projektmanager bei einem großen Mobilfunkunternehmen und bei einer großen Handelskette. Deren digitale Standards seien mit einem Mittelständler aus dem Handwerk kaum zu vergleichen. Er brachte damit den Vorteil an Erfahrung und eine eindeutige Vorstellung mit. Ein erster Versuch, so der Unternehmer, grundlegend zu digitalisieren, sei vor einigen Jahren abgebrochen worden. Damals gab es keinen Projektleiter, der auch die Mitarbeiter einbeziehen konnte, und ohne deren Zutun und frühe Einbindung ist aus seiner Sicht keine grundlegende Innovation möglich.

Dem Kick-off des Projektes im Juli 2023 folgten deswegen auch sofort die ersten Schulungen aller involvierten Mitarbeitenden Ende August. Der Schwerpunkt lag auf den kaufmännischen Prozessen. „Die Daten zu überspielen war pure Fleißarbeit“, berichtet Kreitlow. Gleichzeitig nutzte man das Prozedere, um Datenschnitt zu beseitigen und die Datenbanken auf den aktuellen Stand für alle zu bringen. Nach Erfassen der Daten und der Pflegephase lief im Februar und März dieses Jahres der Parallelbetrieb, der dann Anfang April in den Livemodus überging. Seither läuft der Routinebetrieb.

Nach knapp zwei Jahren Planung und Umsetzung stellt sich die Frage, was unterm Strich herauskam, zumal der Prozess längst nicht abgeschlossen ist. „Ich

hätte nichts anders gemacht“, fasst Marco Kreitlow zusammen. „Der Mehrwert ist spürbar, wir sparen Zeit, das Unternehmen hat einen Schritt nach vorn gemacht.“ Trotz Ecken und Kanten, trotz Höhen und Tiefen, die ein solcher Prozess mit sich bringe: Das Unternehmen sei deutlich besser zu führen und bei den Mitarbeitenden an der Basis sei es zu merken, dass man effizienter unterwegs ist.

Alle Vorgänge rund um Buchungen und Auftragsbearbeitung sind mittlerweile automatisiert. Die Mitarbeitenden auf der Verwaltungsebene sind mit Laptops ausgestattet und können auch aus dem Homeoffice arbeiten. Durch übersichtliche Datenbanken hat sich auch die Fehlerquote bei Auftragsbearbeitungen und der Buchhaltung reduziert, berichten Madlen Rohde und Dajana Ewert aus den Abteilungen. Sie arbeiten seit über acht Jahren für das Unternehmen und sehen mit dem Wandel und den neuen Skills auch mehr Potenzial für die eigene Entwicklung.

### KEINE INSELN

Noch ein dritter Punkt war dem Unternehmer bei der Wahl seiner digitalen Lösung wichtig: Auch weitere, zukünftige Prozesse sollten integrierbar sein, ohne Inselösungen zu schaffen. Im jetzigen System sind etablierte Schnittstellen vorhanden, die beispielsweise auch die digitale Zeiterfassung möglich machen. Marco Kreitlow plant, den Prozess im kommenden Jahr zuerst bei der Glasreinigung einzuführen. Aber auch hier geht es ihm nicht nur um gesetzliche Vorgaben und ein komfortables Handling für alle Beteiligten. „Wir versprechen uns davon auch einen besseren Überblick zu Deckungsbeiträgen. Wir sehen schneller, welche Objekte effizient sind, welche nicht.“ ■

### Reimund Lepiorz

markus.targiel@holzmann-medien.de

Immer glänzend informiert

mit dem **rationell**  
reinigen Newsletter

Jetzt anmelden unter:  
[www.rationell-reinigen.de/newsletter](http://www.rationell-reinigen.de/newsletter)