



Zeiterfassungssysteme ermöglichen grundsätzlich die Kontrolle von Arbeitszeiten und die Datenaufbereitung zur Entgeltabrechnung und Verwaltung von Überstunden. Moderne Systeme können den Gebäudedienstleister aber auch in weiteren Bereichen unterstützen.

ELEKTRONISCHE ZEITERFASSUNG IN DER GEBÄUDEREINIGUNG

WAS DAS SYSTEM KÖNNEN MUSS

Zeiterfassungssysteme sind im Gebäudereiniger-Handwerk noch nicht weit verbreitet. Dabei bieten sie – richtig angewendet und implementiert – einige Vorteile. Ein Überblick über branchenspezifische Anforderungen und Anwendungsmöglichkeiten.

Anders als in vielen anderen Branchen ist der Einsatz von Zeiterfassungssystemen in der Gebäudereinigung nach wie vor eher begrenzt. Ein wesentlicher Grund sind die dezentralen und heterogenen Einsatzorte, in denen die Reinigungskräfte ihre Tätigkeiten verrichten. Nicht selten bedient ein Gebäudedienstleister neben dem großen Verwaltungsobjekt im Gewerkepark auch die kleine Facharztpraxis in der Innenstadt. Dies führt häufig zu Insellösungen oder verhindert

die Umsetzung eines unternehmensweit einheitlichen Systems. Zeiterfassungssysteme ermöglichen grundsätzlich die Kontrolle von Arbeitszeiten und die Datenaufbereitung zur Entgeltabrechnung und Verwaltung von Überstunden. Darüber hinaus stellen Gebäudedienstleister weitere Anforderungen an ein elektronisches Zeiterfassungssystem:

1. Entsendegesetzkonformes Reporting beziehungsweise Speicherung der Daten: Nicht zu unterschätzen ist der



ONLINEUMFRAGE

ELEKTRONISCHE ZEITERFASSUNG: HABEN SIE BEREITS ERFAHRUNGEN GEMACHT?

Auch Ihre Meinung ist gefragt – in unserer aktuellen Onlineumfrage auf www.rationell-reinigen.de. Dieses Mal möchten wir wissen:

Elektronische Zeiterfassung in der Gebäudereinigung: Haben Sie damit bereits Erfahrungen gemacht?

Auf Ihre Antworten sind wir gespannt!

Aufwand, den Gebäudedienstleister für die gesetzeskonforme Dokumentation der Arbeitszeiten haben. In der Regel übernehmen dies die Objektleiter oder Vorarbeiter. Auch die spätere Archivierung und Aufbewahrung bindet Kapazitäten. Moderne Systeme stellen die Bewegungsdaten in einer Cloud für den erforderlichen Zeitrahmen und unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit zur Verfügung. Im Bedarfsfall können die Daten abgerufen werden. Für ein entsendegesetzkonformes Reporting ist es erforderlich, dass die aufgezeichneten Daten nicht verändert werden können. Auch die Speicherung muss für mindestens zwei Jahre sichergestellt sein.

2. Schnittstelle in verschiedene Lohnrechnungsprogramme: Wegen der im Vergleich zu anderen Branchen hohen Personalfuktuation ist es wünschenswert, dass nicht nur Bewegungsdaten für die Lohnrechnung, sondern auch Personalstammdaten und Objektdaten zwischen dem elektronischen Zeiterfassungssystem und der Lohnrechnungssoftware ausgetauscht werden können. Andernfalls führt dies zu höherem Aufwand aufgrund doppelter Datenpflege und zu einem Mehraufwand bei der Lohnfassung. Standardschnittstellen zu den unterschiedlichen Lohnrechnungsprogrammen wird es wohl kaum geben. Je nachdem, welche Lohnsoftware verwendet wird, ist gegebenenfalls auch mit einer individuellen Anpassung zu rechnen. Zu beachten ist zudem, dass Schnittstellen nicht nur einmalige, sondern auch laufende Kosten produzieren.

3. Je nach Objektart und -größe unterschiedliche Hardwarekomponenten: Die Objektstruktur eines Gebäudedienstleisters ist oft unterschiedlich. Es ist also erforderlich, dass ein Zeiterfassungssystem mit unterschiedlichen Hardwarekomponenten anwendbar ist. Ein großes Terminal mit Fingerscan hat logischerweise in Kleinobjekten keinen wirtschaftlichen Sinn. Im Bereich der Hardware stellen die Anbieter verschiedene Möglichkeiten zur Erfassung der Arbeitszeiten zur Verfügung. Vom großen Zeiterfassungsterminal mit Fingerabdruck-Scan bis zur Nutzung eines Telefonanschlusses werden viele Alternativen angeboten. Auch die Nutzung des mitarbeitereigenen Smartphones ist denkbar.

4. Zusätzliche Kommunikationsfunktionen wie Warnmeldungen bei nicht besetzten Revieren, Materialbedarfsmeldungen oder Mängelanzeigen: Die Kosten für die Implementierung eines elektronischen Zeit- ▶



PETER WEIß,

Geschäftsführer Technik, Moritz Fürst, Nürnberg

NOCH KEINE GEEIGNETE LÖSUNG IN SICHT

Begriffe wie Industrie 4.0, Arbeit 4.0 oder das papierlose Büro sind seit einigen Jahren in aller Munde. In unserem Unternehmen haben wir vor drei Jahren das Projekt Dienstleistung 4.0 gestartet. Mit wissenschaftlicher Begleitung wurden aus der Vielzahl von Themen rund ein Dutzend Projekte zur Umsetzung auf den Weg gebracht. Eines mit hoher Priorität betrifft die Umsetzung der elektronischen Zeiterfassung für unsere Reinigungskräfte in den Objekten.

In unserer beschäftigungsstarken Branche liegt ein Großteil der administrativen Aufgaben bei der Organisation und Administration unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ziel der Einführung eines elektronischen Zeiterfassungssystems ist es, neben der Verbesserung der Effizienz bisheriger Abläufe eine stark verbesserte Transparenz im laufenden Prozess zu erreichen. Weiterhin ist die rechtskonforme Dokumentation der Arbeitszeiten, die Zuverlässigkeit der Bedienung sowie eine gute Anbindung zur Lohnbuchhaltungssoftware entscheidend. Seit einigen Jahren haben wir verschiedene Systeme getestet. Im Ergebnis entsprach keines der bisher getesteten Systeme unseren Anforderungen. Bei der betriebswirtschaftlichen Betrachtung ergab sich in den seltensten Fällen ein positiver Kosten-/Nutzeffekt. Hinzu kommt, dass der technische Support bei Ausfällen von Erfassungsgeräten und die notwendige kurze Reaktionszeit die Systemanbieter vor große Herausforderungen stellt.

Durch die große Zahl an Objekten und die jeweils sehr unterschiedlichen Gegebenheiten sind technisch sehr unterschiedliche Anforderungen gegeben. Nach meiner Einschätzung gibt es derzeit noch keinen Anbieter, der eine für das gesamte Unternehmen geeignete Lösung anbietet. Durch das hohe Auftragspotenzial in der Branche sehe ich große Aktivitäten am Markt und damit die Chance, dass es in absehbarer Zeit gute Lösungen geben wird.



MARTIN GLEITSMANN,

Geschäftsführer, Gebäudereinigung Gleitsmann, Rellingen

GEMISCHTE BILANZ NACH ZWEIEINHALB JAHREN

Wir haben seit etwa zweieinhalb Jahren ein Zeiterfassungssystem im Einsatz – in einigen Testobjekten verschiedener Größen. Ziel war es, die Systematik vor Ort zu testen, natürlich in der Hoffnung auf schlankere Abläufe in Lohnbuchhaltung, Objektkontrolle und Analyse. Das Ergebnis fällt gemischt aus. Bei den Kunden kommt die elektronische Zeiterfassung in den meisten Fällen gut an. Bei den Mitarbeitern gehen die Meinungen auseinander. Besonders am Anfang wird das System sehr kritisch betrachtet. Die Mitarbeiter müssen wirklich abgeholt und auch auf ihre Vorteile – zum Beispiel die transparente Dokumentation von Stunden – hingewiesen werden.

Für die weiteren betrieblichen Abläufe bietet die elektronische Zeiterfassung viele Möglichkeiten, und wenn die Schnittstellen passen, können die Daten deutlich effizienter weiterverarbeitet werden. Doch dort liegt eines der Hauptprobleme. Die Schnittstellen der Zeiterfassungssysteme müssen auf die ERP-Software zugeschnitten sein, und das ist leider nicht immer der Fall. Es kostet unter Umständen viel Zeit und Mühe und auch manuelle Nachbearbeitung, um die Lohndaten aus dem Zeiterfassungssystem im ERP-System zu verarbeiten. Hier müssen einheitliche Schnittstellen geschaffen werden, um die Systeme zu verbinden und nicht in Abhängigkeit zu einem Softwarehaus oder Hersteller von Zeiterfassungssystemen zu stehen. Hat man die Probleme gelöst, ist die Dokumentation, Bearbeitung und Analyse ein einfaches und erleichtert vieles im Vergleich zur klassischen Vorgehensweise. Hier sehen wir einen deutlichen Vorteil.

Ein weiterer Nachteil sind die noch recht hohen Kosten, vor allem wenn man stationäre Geräte in den Objekten installiert. Jedoch gibt es bereits Lösungsansätze (Stichwort Digitalisierung 4.0), die die Handhabung vor allem von Schnittstellen vereinfachen und die Kosten minimieren werden. Gelingt die Digitalisierung im Bereich der Handhabung, Geräte und Schnittstellen der elektronischen Zeiterfassung, sehen wir große Chancen darin. Die Zukunft wird sich unweigerlich in diese Richtung bewegen.

Vom großen Zeiterfassungsterminal mit Fingerabdruck-Scan bis zur Nutzung eines Telefonanschlusses werden viele Alternativen angeboten.

erfassungssysteme sind sicher nicht unerheblich. Natürlich stellt sich daher die Frage, welchen zusätzlichen Nutzen ein System stiften kann. Schnelle und transparente Kommunikation sind in der Gebäudereinigung ein wichtiger Erfolgsfaktor. Kann das Zeiterfassungssystem auch dazu genutzt beziehungsweise ausgebaut werden, Informationen vom Objekt in Richtung Objektleitung oder Verwaltung und umgekehrt zu übermitteln? Benachrichtigung über nicht besetzte Reviere, die Möglichkeit Besonderheiten mitzuteilen, Nachbestellungen auszulösen, Zusatzaufträge zu melden oder Mängel zu dokumentieren sind nur einige Beispiele, die möglich sind und den Dienstleister unterstützen können. Natürlich haben dies auch die Anbieter erkannt. Es werden unterschiedliche weitere Funktionsmöglichkeiten angeboten.

5. Leichte Bedienbarkeit und geringer Schulungsaufwand: Insbesondere durch die erhöhte Fluktuation sollte der Schulungsaufwand aufgrund einer intuitiven und leichten Bedienung möglichst gering sein. Andernfalls würde dafür wiederum ein erhöhter Aufwand seitens der Objektleiter notwendig. Es ist davon auszugehen, dass die Bedienung für die meisten Benutzer keine große Herausforderung darstellt. Das Ausfüllen von Anwesenheitslisten und die Dokumentation der Reinigungszeiten empfinden auch Reinigungskräfte oft als lästige, was die Motivation, sich mit neuen Systemen zu befassen, sicher steigern wird.

DREI KOMPONENTEN GEHÖREN IMMER DAZU

Moderne elektronische Zeiterfassungssysteme setzen auf verschiedene Hardwarekomponenten, um insbesondere den Anforderungen der heterogenen Objektstruktur gerecht zu werden. Generell sind für die Zeiterfassung eine mobile Komponente zur Identifizierung des Mitarbeiters, eine stationäre Komponente zur Identifizierung des Standortes beziehungsweise Objektes sowie ein zentraler Server erforderlich. Er wird vom Anbieter zur Verfügung gestellt (Cloud-Lösung) oder kann vom Anwender in den eigenen Räumlichkeiten betrieben werden. Relevante Daten wie Mitarbeiter- und Objektkennung sowie die erfassten Arbeitszeiten werden dabei via Internet übertragen.

VERSCHIEDENE KOMBINATIONEN SIND MÖGLICH

Folgende Kombinationen von mobilen und stationären Komponenten finden in der Praxis Anwendung:

1. NFC-Dongle, Bar-Code oder QR-Code (zum Beispiel Schlüsselanhänger, Chipkarte oder Mitarbeiterausweis) als mobile Komponente zur Identifizierung des Mitarbeiters und Terminal vor Ort im Objekt zur Identifizierung des Standortes: Der Mitarbeiter meldet sich bei Arbeitsbeginn und -ende mit seinem Dongle, Bar-Code oder QR-Code am Terminal an und ab. Die Daten werden über das Terminal an den zentralen Server übermittelt. Dies kann über das Mobilfunknetz oder über ein im Objekt vorhandenes WLAN-/LAN-Netzwerk erfolgen. Die Übertragung via Mobilfunk kann zusätzliche Kosten verursachen und setzt stabilen Empfang voraus. Bei der Nutzung des WLAN-/LAN-Netzwerkes ist die Zustimmung des Auftraggebers erforderlich. Einige Anbieter stellen auch biometrische Terminals zur Verfügung, um die Sicherheit der persönlichen Identifikation des Mitarbeiters zu verbessern.

2. Smartphone als mobile Komponente und NFC-Dongle, Bar-Code oder QR-Code zur stationären Kennung des Objektes: Ein oder mehrere NFC-Dongles, Bar-Codes oder QR-Codes werden kostengünstig im Objekt angebracht. Zur Erfassung der Arbeitszeiten liest der Mitarbeiter mit seinem Smartphone die Kennung des Objektes an der stationären Komponente aus. Die Datenübertragung an den Server übernimmt das Smartphone. Dabei können zusätzliche Informationen wie GPS-Daten erfasst und übermittelt werden, um sicherzustellen, dass sich der Mitarbeiter auch tatsächlich am Objekt befindet.

3. Smartphone als mobile Komponente und Beacon zur Identifizierung des Standortes: Ein oder mehrere Beacons werden im Objekt fest installiert und durch eine zentrale Netzwerkkomponente gesteuert. Sie übernimmt gleichzeitig die Übertragung der Daten an den zentralen Server über das Mobilfunknetz oder das im Objekt vorhandene WLAN-/LAN-Netzwerk. Die Erfassung der Arbeitszeiten erfolgt kontaktlos. Die Beacons erkennen das Smartphone des Mitarbeiters innerhalb eines gewissen Abstandes und melden die Daten an die zentrale Netzwerkkomponente.

4. PIN zur Identifizierung des Mitarbeiters und Telefonanschluss im Objekt als stationäre Komponente: Für die An- und Abmeldung der Arbeitszeiten nutzt der Mitarbeiter ein zugewiesenes Telefon im Objekt (vom Auftraggeber zur Verfügung gestelltes Festnetztelefon oder deponiertes Mobilfunktelefon). Bei Anruf einer festgelegten Rufnummer wird der Mitarbeiter aufgefordert, seine persönliche PIN einzugeben. Anhand der übermittelten Rufnummer des Telefonanschlusses wird das Objekt identifiziert und zusammen mit der festen Anrufzeit und der übermittelten PIN im zentralen System gespeichert.

5. Smartphone-App: Einige Anbieter stellen eine Smartphone-App als einheitliche Lösung zur Verfügung. Arbeitsbeginn und Arbeitsende meldet der Mitarbeiter dabei innerhalb der App. Die App bedient sich der durch das Smartphone erfassten Daten (Rufnummer, EMEI-Nummer, GPS-Daten) und sendet sie an den zentralen Server. Die Arbeitszeiten werden in diesem Fall serverseitig ermittelt beziehungsweise gegengeprüft, um eine Manipulation am Endgerät auszuschließen. Erfolgt Zeiterfassung mit der Unterstützung eines Smartphones, ►

Sorge dich nicht – miete!

Miele Professional. Immer Besser.



MOPSTAR

Fullservice-Paket für die MOPSTAR Waschmaschinen

- Sorglos, immer mit den besten Maschinen
- Einfach mieten, ohne Anzahlung, ohne Restzahlung
- Freie Geräteeinbringung und Installation
- Kostenlose Inbetriebnahme
- Keine Reparaturkosten bei Vandalismus und Fehlbedienung

Info: 0800 22 44 644

www.miele-professional.de/mopstar



JUDITH LIPSKI,

Personalleiterin, Wisag Gebäudereinigung, Frankfurt am Main

NOCH KEIN PASSENDES SYSTEM GEFUNDEN

Wir befinden uns im Zeitalter der Digitalisierung und müssen uns diesem stellen – als Individuum, als Unternehmen und als Branche. Durch den digitalen Wandel werden sich auch Organisation und Prozesse in der Gebäudereinigung verändern. Die Zeiterfassung in Echtzeit wird in Zukunft integraler Bestandteil der Auftrags- und Personaldisposition sein. Sie wird auch notwendig, um die Qualitäts- und Transparenzanforderungen unserer Kunden zu erfüllen. Zusätzlich ermöglicht sie die Automatisierung des gesamten Prozesses der Lohnabrechnung, was unter anderem einen erheblichen Effizienzgewinn in der Verwaltung, weniger Übertragungsfehler im Prozess der Lohnabrechnung und eine bessere Auftragssteuerung bedeutet.

Allerdings ist zu bedenken, dass die technischen Möglichkeiten zwar groß sind, aber überlegt genutzt und eingesetzt werden sollten. Die Mitarbeiter dürfen nicht das Gefühl der permanenten Kontrolle haben. Das richtige Maß aus „welche Daten benötigen wir?“ und „was machen wir mit diesen Daten?“ wird sicherlich ein großes Diskussionsfeld mit den Arbeitnehmervertretern. Ein zielführender Dialog ist wichtig, weil die Akzeptanz eines solchen Systems seitens der Mitarbeiter von enormer Bedeutung ist. Dafür muss das System einfach zu bedienen und überall nutzbar sein.

Eine weitere Herausforderung werden in diesem Zusammenhang die Themen „Zeitvorgabe für das Revier“ und „Erfasste Ist-Zeit“ sein. Um eine unstrittige Abrechnung vorzunehmen, bedarf es klarer Regelungen für den Umgang mit Abweichungen zwischen Ist- und Soll-Zeit.

Wir haben uns bisher nicht für den durchgängigen Einsatz eines am Markt existierenden Systems entschieden, da wir ein einheitliches, flächendeckend für Groß- und Kleinkunden einsetzbares System benötigen. Ein solches System haben wir noch nicht gefunden. Ich bin mir jedoch sicher, dass mit fortschreitender Digitalisierung der Markt auch solche Systeme anbieten wird.

Die Implementierung eines Zeiterfassungssystems ist ein umfangreiches Vorhaben und erfordert ein gutes Projektmanagement.

kann auch auf das private Smartphone des Mitarbeiters (Bring Your Own Device) zurückgegriffen werden. In diesem Fall entstehen dem Unternehmen zunächst keine zusätzlichen Kosten. Allerdings ist das Einverständnis des Mitarbeiters zwingend erforderlich. Werden dienstliche Smartphones zur Verfügung gestellt, empfiehlt sich der Einsatz eines Mobile-Device-Management-Systems. Dadurch verringert sich der Administrationsaufwand und die Sicherheit der Daten wird verbessert.

SYSTEM VON DER STANGE IST KAUM MÖGLICH

Auf dem Markt für Zeiterfassungssysteme in der Gebäudereinigung gibt es Anbieter, die den Anspruch haben, für einige oder alle der genannten Punkte eine Lösung zu bieten. Generell ist zu beachten, dass es ein System von der Stange wohl nicht geben wird. Jeder Betrieb ist anders und hat unterschiedliche Voraussetzungen. Ein zeitlicher und auch finanzieller Anpassungsaufwand muss auf jeden Fall einkalkuliert werden. Grundsätzlich gilt: Die Implementierung eines Zeiterfassungssystems ist ein umfangreiches Vorhaben und erfordert ein gutes Projektmanagement. Es ist zwingend erforderlich, dass im Vorfeld Ziele definiert werden, die sich in einem Pflichtenheft wiederfinden, wenn es um die Anbietersauswahl geht.

MEHR TRANSPARENZ FÜR ALLE BETEILIGTEN

Ein erfolgreich implementiertes Zeiterfassungssystem führt zu mehr Transparenz für Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Auch in Richtung des Auftraggebers können durchgeführte Leistungen sichtbarer gemacht werden. Ein funktionierendes System reduziert den Aufwand in der Lohnabrechnung unterstützt das Unternehmen bei seinen Dokumentations- und Archivierungspflichten. Lassen sich im System darüber hinaus weitere Funktionen abbilden (Bedarfsmeldungen, Nachweis von durchgeführten Sonderaufträgen, Qualitätskontrollfunktion), können andere Prozesse im Unternehmen verbessert werden. ■

Frank Goslowsky/Bernd Schmitt (Kompetenzteam
Gebäudereinigung)
heike.holland@holzmann-medien.de