

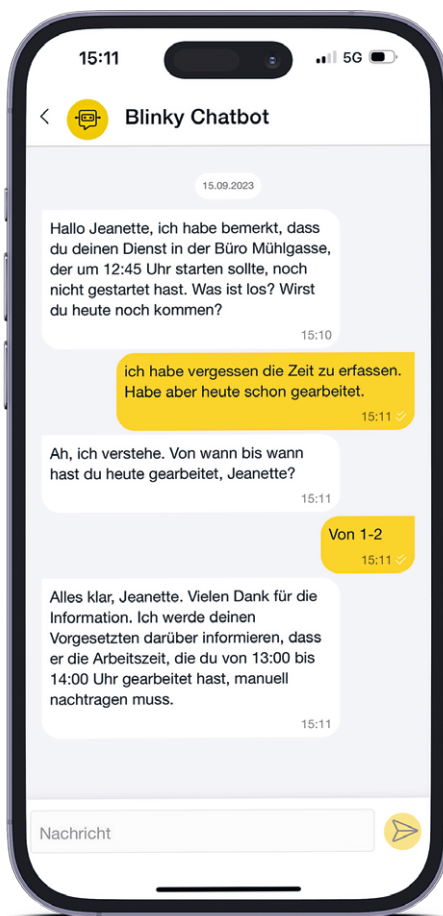
# WIE HANDELN, UM NICHT DEN ANSCHLUSS ZU VERLIEREN?

Um Künstliche Intelligenz ist ein wahrer Hype entstanden. In vielen Unternehmen stellt sich die Frage: Lohnt es sich wirklich, bereits jetzt Zeit und Geld zu investieren? Und: Wie bereite ich meine Organisation auf den Einsatz der neuen Technologie vor?

Künstliche Intelligenz wird schleichend Teil unseres Alltags – oft ohne dass wir es bewusst bemerken oder hinterfragen. In einigen Jahren werden wir KI genauso selbstverständlich nutzen wie heute Elektrizität, Internet oder das Smartphone. Schon heute ist es möglich, Apps zu verwenden, die komplexe Aufgaben erledigen: zum Beispiel Texte verfassen, Sprachen übersetzen oder sogar Rezepte an persönliche Vorlieben anpassen – und das alles nahezu in Echtzeit.

Ein anderes Beispiel sind moderne Bildbearbeitungsapps. Was früher stundenlanges, professionelles Arbeiten erforderte, können wir jetzt in Sekunden erledigen: Ein Fingerwischen reicht, um eine Person aus einem Bild zu entfernen oder einen Hintergrund zu verändern. Diese kleinen „Zaubertricks“ werden zunehmend alltäglich und laufen dabei oft unbemerkt im Hintergrund ab. Es ist nur eine Frage der Zeit, bis wir diese Funktionen ganz intuitiv und selbstverständlich einsetzen, ohne überhaupt darüber nachzudenken, dass eine KI dahintersteckt.

Auch bei der Softwareentwicklung selbst wird KI bereits genutzt, um Code zu generieren und dadurch die Produktivität erheblich zu steigern. Aber die eigentliche Frage, die sich Softwareentwickler kontinuierlich stellen, lautet: Wie können wir unsere Tools so gestalten, dass sie für die Anwender wirklich intelligenter werden? Damit stellt sich aber zwangsläufig die Frage: Müssen wir jetzt auf den KI-Zug aufspringen, nur um dabei zu sein? Denn eines ist klar: Wenn KI, dann bitte mit Funktionen, die weit über eine freundliche, KI-gestützte Antwort bei einer Reklamation hinausgehen! Mit anderen Worten: Künstliche Intelligenz wird erst dann zu einem echten Helfer, wenn sie unsichtbar im Hintergrund arbeitet und Aufgaben vorausschauend erledigt – bevor wir sie selbst erkannt haben.



Ein Beispiel dafür, wie ein KI-Chatbot mit der Reinigungskraft kommunizieren könnte.

Um das Potenzial von Künstlicher Intelligenz in der Gebäudereinigung zu veranschaulichen, wagen wir einen Blick in die Zukunft und betrachten vier zentrale Felder, in denen KI massive Produktivitätssteigerungen bringen könnte:

– **Einsatzplanung:** Die Planung von Reinigungskräften ist anspruchsvoll. Es gilt, gesetzliche Vorgaben einzuhalten, Kundenwünsche und Objektbeschaffenheit



## Eine KI lässt sich nicht einfach anstecken und direkt nutzen.

Thomas Bakeberg

zu berücksichtigen sowie die Qualifikationen der Reinigungskräfte optimal einzusetzen. Hinzu kommt die geforderte Flexibilität, kurzfristige Änderungen oder Ausfälle zu bewältigen. Eine KI könnte all diese Variablen berücksichtigen, Vertretungen automatisch planen und in Sekundenbruchteilen optimale Einsatzvorschläge machen.

– **Ausschreibungen:** Große Ausschreibungen erfordern oft stundenlange Arbeit, um verschiedene Parameter zu analysieren und zu kalkulieren. Eine KI, die mit den Kalkulationsmethoden, Ressourcen und Qualifikationen des Gebäudedienstleisters vertraut ist, könnte dies ebenfalls in Sekundenschnelle erledigen. Das mühsame Zusammenstellen von Dokumenten und Daten entfele und der Aufwand ▶

würde sich auf eine einfache Prüfung des automatisch erstellten Angebots reduzieren.

- **Videodokumentation:** Ein Kunde möchte ein neues Objekt reinigen lassen und benötigt ein Angebot. In Zukunft könnte der Prozess denkbar einfach aussehen: Der Auftraggeber filmt die Räume mit dem Smartphone und beschreibt per Sprache, welche Aufgaben erledigt werden sollen. Die KI analysiert das Video, erstellt ein Leistungsverzeichnis und kalkuliert sofort den Preis – alles vollautomatisch und auf Basis der Anforderungen des Kunden.
- **Agenten:** Künftig werden KI-Agenten viele Aufgaben übernehmen, oft bevor wir sie selbst erkennen. Ein Agent könnte etwa automatisch mit Kunden kommunizieren, um abzuklären, ob ein Objekt am Brückentag besetzt ist. Oder er findet bei Ausfällen eine Vertretung, fragt die Verfügbarkeit ab und plant sie direkt ein. Solche Agenten werden wiederkehrende Tätigkeiten eigenständig erledigen und die Effizienz in der Gebäudedienstleistung erheblich steigern.

machen Mitarbeiter mit der digitalen Welt vertraut und regen sie dazu an, eigene Ideen zur Effizienzsteigerung zu entwickeln.

Nehmen wir die Objektleitung als Beispiel: Als Schnittstelle zwischen Kunden und Reinigungskräften ist sie täglich mit einer Vielzahl an Informationen konfrontiert, die es zu verarbeiten, aufzubereiten und weiterzuleiten gilt. Der Einsatz digitaler Tools kann diese Prozesse enorm optimieren. Wenn die Ideen dazu direkt von den Mitarbeitern kommen, ist die Motivation zur Nutzung solcher Tools erfahrungsgemäß weitaus höher.

Neben der Weiterbildung spielt der allgemeine Umgang mit neuen Technologien eine wesentliche Rolle. Welche Kultur lebt das Management vor? Schützt man bestehende Strukturen und sieht in der Digitalisierung eher eine Bedrohung, oder ist man offen für Veränderungen und lebt diesen Wandel auch vor? Hier ist entscheidend, dass neue Technologien konsequent in die Prozesse integriert werden und keine Insellösungen entstehen.

Auch wenn sich nicht jeder Gebäudedienstleister eine Vollzeitstelle für einen Digitalisierungsexperten leisten kann, so sollte doch jedes Unternehmen eine klare Strategie und ein Konzept zur digitalen Transformation entwickeln können. Denn das ist die Voraussetzung dafür, dass man KI-Technologie adaptieren und davon profitieren kann.

#### EINE OFFENE SOFTWARELANDSCHAFT

Die Auswahl der passenden Software und des richtigen Softwarepartners ist mittlerweile eine komplexe Aufgabe, da Software längst nicht mehr nur für die Buchhaltung oder das Schreiben von Rechnungen relevant ist. In der Gebäudedienstleistung spielt Software heute vielmehr in nahezu allen wichtigen Prozessen eine zentrale Rolle: Lohnabrechnung, Zeiterfassung, interne Kommunikation, Maschinenverwaltung, E-Learning, Marketing und vieles mehr. Zusätzlich bringen viele Lieferanten und Maschinenhersteller ihre eigenen Apps und digitalen Lösungen mit. Doch wie behält man in dieser Vielfalt den Überblick, schult die Mitarbeiter angemessen und verwaltet eine solch komplexe Systemlandschaft?

Diese Herausforderung lässt sich meistern, indem man auf Software setzt, die sich leicht in andere Systeme integrieren lässt und über offene Schnittstellen verfügt. Im Idealfall sind bereits Schnittstellen zu den gängigen Branchenlösungen vorhanden, sodass keine kostspieligen Anpassungen nötig sind. Wer es schafft, eine Plattform aufzubauen, auf der die verschiedenen Lösungen und Systeme im Unternehmen harmonisch zusammenspielen, ist optimal für den Einsatz von KI vorbereitet. Denn selbst die beste KI bringt keinen Mehrwert, wenn sie nicht reibungslos mit bestehenden Systemen kommunizieren kann. Mit anderen Worten: Eine KI lässt sich nicht einfach anstecken

## In der Zeit, in der ein Mensch einen Taschenrechner aufklappt, hat eine KI bereits Millionen von komplexen Berechnungen abgeschlossen.

Thomas Bakeberg

Diese Beispiele zeigen, wie nah die Zukunft bereits ist. Doch um diese Möglichkeiten wirklich zu nutzen, genügt es nicht, einfach eine entsprechende App zu installieren. Zunächst müssen grundlegende Vorbereitungen getroffen werden, die sich in drei entscheidende Themenfelder unterteilen: Mitarbeiter, Software und Daten.

#### DEN WANDEL VORLEBEN

Aus- und Weiterbildung sind in der Reinigungsbranche längst etabliert. Gesetzliche Vorgaben und strikte Sicherheitsvorschriften machen es erforderlich, dass sich Gebäudedienstleister kontinuierlich mit Schulungen und Qualifizierungen beschäftigen. Doch wie sieht es mit Weiterbildungsprogrammen zur Digitalisierung aus – beispielsweise mit einem Kurs zu den Grundlagen der Künstlichen Intelligenz und dem praktischen Einsatz von Chatbots? Oder einer Weiterbildung im Bereich Sensorik und IoT? Solche Programme bieten nicht nur neues Wissen, sondern

und direkt nutzen. Wichtiges Kennzeichen einer zukunftsfähigen Software: Mit ihr haben Sie Zugriff auf alle Ihre Daten.

### DATEN, DATEN, DATEN

Schon heute könnte man ChatGPT Informationen zu Arbeitsstunden, gereinigten Flächen, Materialverbrauch und Kundenfeedback zur Verfügung stellen, um eine Produktivitätsanalyse erstellen zu lassen. ChatGPT könnte Muster erkennen, Ineffizienzen aufdecken und Verbesserungspotenziale aufzeigen, die sonst im Alltagsgeschäft verborgen bleiben. Doch oft scheitert es daran, dass diese Daten entweder gar nicht in elektronischer Form vorliegen oder sie schwer zugänglich sind. Die Digitalisierung der Prozesse und das Verständnis für den Wert der Daten sind deshalb unerlässlich. Oder anders ausgedrückt: Daten sind die Grundlage für alle zukünftigen Entscheidungen und ein Schlüsselfaktor für den produktiven Einsatz von KI. Je mehr Prozesse digitalisiert sind und je mehr relevante Daten eine KI zur Verfügung hat, desto präziser werden die Analysen und desto wertvoller die Erkenntnisse, die sich daraus gewinnen lassen.

Ein gezielter Umgang mit Daten schafft zudem Transparenz. Die Objektleiter könnten regelmäßig Berichte erhalten, die ihnen genau zeigen, wie die Leistung der einzelnen Teams im Vergleich zum Durchschnitt steht. Auch das Kundenfeedback könnte strukturiert ausgewertet werden, sodass positive Trends verstärkt und negative rechtzeitig korrigiert werden können. Das Ziel muss also sein, eine datengetriebene Kultur im Unternehmen zu schaffen. Mitarbeiter sollten befähigt werden, Daten aktiv zu nutzen und sie als wertvolles Werkzeug für ihre tägliche Arbeit zu betrachten, anstatt sie als zusätzliche Belastung zu sehen. So wird die Digitalisierung nicht nur eine Pflichtübung, sondern ein echter Mehrwert für das gesamte Unternehmen. Ein solches Verständnis für Daten und deren Potenzial ist der erste Schritt, um eine Organisation



### Thomas Bakeberg

ist Geschäftsführer von Andavis, Nürnberg, und Entwickler der App Blink.



## Das Ziel muss sein, eine datengetriebene Kultur im Unternehmen zu schaffen.

Thomas Bakeberg

aufzubauen, die für den produktiven Einsatz von KI bestens gerüstet ist.

### NICHT IN DIE KI-FALLE TAPPEN

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Die drei zentralen Bausteine, mit denen sich Gebäudedienstleister auf den Einsatz von KI vorbereiten können, sind: Mitarbeiter einbeziehen, auf offene Softwaresysteme setzen und eine datengetriebene Kultur etablieren. Dazu gehört auch die Bereitschaft, neue Technologien auszuprobieren, neugierig zu bleiben und eigene Ideen zu entwickeln, wie KI die Gebäudedienstleistung in Zukunft verändern könnte.

Aber worauf sollte man besser noch nicht setzen? Entscheiden Sie sich nicht vorschnell für ein Gerät oder eine Softwarelösung nur wegen vermeintlicher KI-Funktionen. Die Entwicklung ist enorm schnelllebig – Softwarelösungen, die heute innovativ erscheinen, können morgen schon überholt sein. Lassen Sie sich also nicht allein von KI-Versprechungen blenden, sondern ►

# TREYSSE.

■ IMMER EINE SAUBERE LÖSUNG



Hier geht's zum  
← Angebot!

Maximale Flexibilität:  
**IHR SONDER-  
KÜNDIGUNGSRECHT  
BEI OBJEKTVERLUST**

Die flexibelste  
**VERMIETUNG**  
Deutschlands.

[www.treysse-waeschereitechnik.de](http://www.treysse-waeschereitechnik.de)



## CHECKLISTE

### So bereiten Sie sich auf Künstliche Intelligenz vor

#### 1. Überblick über die aktuelle Softwarelandschaft

**Ziel:** Verschaffen Sie sich eine klare Sicht auf alle eingesetzten Softwarelösungen und Tools im Unternehmen.

**Schritte:**

- Erstellen Sie eine Liste aller genutzten Systeme und Anwendungen (zum Beispiel für Zeiterfassung, Rechnungsstellung, Kundenkommunikation).
- Überprüfen Sie deren Funktionen und Schnittstellen sowie die Kompatibilität miteinander.
- Notieren Sie, welche Abteilungen oder Aufgabenbereiche bereits digital unterstützt werden und wo noch Bedarf besteht.

#### 2. Prozesse digitalisieren

**Ziel:** Identifizieren Sie alle Unternehmensprozesse und prüfen Sie, welche davon sich digitalisieren lassen.

**Schritte:**

- Erstellen Sie eine Übersicht aller relevanten Prozesse, von der Planung und Zeiterfassung über das Qualitätsmanagement bis hin zur Kundenkommunikation.
- Markieren Sie, welche Prozesse bereits digital abgebildet sind und wo noch manuell gearbeitet wird.
- Ermitteln Sie Potenziale für Digitalisierung und priorisieren Sie diese nach Effizienzsteigerung und Einsparpotenzial.

#### 3. Identifizierung und Erfassung von Datenquellen

**Ziel:** Finden Sie heraus, welche Daten aktuell erfasst werden und welche für zukünftige Entscheidungen und KI-Anwendungen wichtig sein könnten.

**Schritte:**

- Sammeln Sie Informationen darüber, welche Daten in den verschiedenen Abteilungen oder Tools erfasst werden (zum Beispiel Arbeitsstunden, Materialverbrauch, Kundenfeedback).
- Prüfen Sie die Qualität und Verfügbarkeit der Daten und identifizieren Sie zentrale Datenquellen, die für zukünftige KI-Projekte nützlich sein könnten.
- Dokumentieren Sie die Datenquellen und deren Potenzial für spätere Analysen.

#### 4. Mitarbeiterschulung auf allen Ebenen

**Ziel:** Bereiten Sie das gesamte Team auf den Umgang mit digitalen Tools und KI vor, um eine datengestützte und technologieoffene Unternehmenskultur zu schaffen.

**Schritte:**

- Entwickeln Sie ein Schulungskonzept, das alle Ebenen einbezieht – vom Management bis zu den Reinigungskräften.
- Organisieren Sie Schulungen zu den Grundlagen der Digitalisierung, Datenkompetenz und Nutzung der eingesetzten Software.
- Fördern Sie das Verständnis für den Nutzen von Daten und Technologie im Arbeitsalltag und motivieren Sie die Mitarbeiter, sich aktiv mit digitalen Tools auseinanderzusetzen.

#### 5. Erste Gehversuche mit KI

**Ziel:** Sammeln Sie erste Erfahrungen mit KI, indem Sie einfache Aufgaben oder Analysen durchführen.

**Schritte:**

- Nutzen Sie Tools wie ChatGPT nicht nur für kreative Anwendungen, sondern auch für analytische Zwecke.
- Lassen Sie KI einfache Datenanalysen durchführen, zum Beispiel Umsatz- oder Produktivitätszahlen interpretieren oder Muster im Kundenfeedback aufdecken.
- Reflektieren Sie die Ergebnisse und prüfen Sie, inwieweit KI Ihre Arbeit unterstützen oder wertvolle Einblicke bieten kann.

#### 6. Partnerschaften mit Software- und Maschinenherstellern eingehen

**Ziel:** Nutzen Sie Partnerschaften, um spezifische Anforderungen und Ideen in die Entwicklung neuer Technologien und Lösungen einzubringen.

**Schritte:**

- Suchen Sie gezielt nach Anbietern, die offene Schnittstellen und Integrationsmöglichkeiten bieten und die bereit sind, Ihre Anforderungen aufzunehmen.
- Planen Sie regelmäßige Austauschtermine, um über neue Entwicklungen zu sprechen und Feedback zu geben.
- Lassen Sie Mitarbeiter an Pilotprojekten oder Tests teilhaben, um sicherzustellen, dass die Lösungen praxistauglich und wirklich hilfreich sind.

prüfen Sie stets den tatsächlichen Nutzen der dahinterstehenden Lösung. Mit anderen Worten: Tappen Sie nicht in die KI-Falle – Künstliche Intelligenz kann viele Prozesse verbessern, aber sie ist kein Allheilmittel.

Diese Herangehensweise gilt auch für uns als Softwareentwickler: Wir bauen unsere Lösungen jetzt nicht komplett für KI um. Aber wir gestalten unsere Software so, dass Daten strukturiert verfügbar sind und künftige KI-Systeme problemlos darauf zugreifen

können. Erste Prototypen von „persönlichen Agenten“, die wiederkehrende Tätigkeiten automatisch erledigen, sind bereits in Arbeit. Das enorme Potenzial dahinter ist heute schon erkennbar. ■

**Thomas Bakeberg**

guenter.herkommer@holzmann-medien.de