

Pflege-Dispo im Griff

Die Blattwerk Gartengestaltung aus Stuttgart hat ihr Modul zur Disposition von Kleinaufträgen in die Branchensoftware von Greenware eingebracht.

**VON ERWIN BAUER,
HOLLERN-TWIELENFLETH**

Kaum einer der Branchenkollegen hätte anfangs den eigenwilligen Individualisten diesen nachhaltigen Erfolg zugetraut. Allen „Unkenrufen“ zum Trotz, feiern die „Blattwerker“ aus der Böblinger Straße in Stuttgart-Süd in diesem Jahr ihr 30-jähriges Bestehen. Heute ist der Betrieb mit 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine feste Größe in der hart umkämpften GaLaBau-Szene der baden-württembergischen Metropolregion. Dabei ist die Firma ihrer Zielgruppe treu geblieben: Fast die Hälfte des Umsatzes wird mit Pflegedienstleistungen im privaten Bereich und mit der Baumpflege inklusive Seilklettertechnik erwirtschaftet. Der Rest geht auf das Konto der Planung und Gestaltung meist privater Gärten. Auf öffentliche Ausschreibungen wird erst gar nicht reagiert. Individualismus kann Image fördernd sein: Von Anfang an setzte der Betrieb auf flache Hierarchien und eigenverantwortliche Teams mit weitestgehender Autonomie. Die Verantwortung wird auf mehreren Schultern verteilt, z.B. auf die Leiter der Abteilungen Bau, Pflege, Baumpflege und Ausbildung. Das Arbeiten an

und mit der Pflanze gehört zur zentralen Kompetenz. Gärtnern aus Leidenschaft lautet das Motto. Ohne viele Worte bringen die Blattwerker dabei ihren individualistischen Gemeinschaftssinn mit ihrem neuen Image-Flyer (siehe Foto unten) auf den Punkt. Man nimmt ihnen irgendwie ab, dass sie „Gärten denken, gestalten, leben“.

Prozesssteuerung als große Herausforderung

Nach freundlicher Begrüßung nehmen wir im Besprechungsraum neben dem großen Aufenthaltsraum der Blattwerker Platz. Hartmut Bremer, Landschaftsgärtner-Meister und „Urgestein der ersten Stunde“ erläutert die Philosophie der Blattwerker: „Wir verkaufen nicht nur Gärten und deren Pflege, sondern auch die Teilhabe an dem Entstehungsprozess. Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter auf Augenhöhe mit unseren Kunden kommunizieren können. So fühlen sich unsere Kunden mit ihren Bedürfnissen wahrgenommen und begegnen unseren Mitarbeitern und unserer Arbeit mit angemessener Wertschätzung. Das ist auch Kern unseres Erfolges.“ Blattwerk Gartenge-

staltung wird als GmbH geführt. Das Unternehmen wird von fünf Gesellschaftern getragen, die alle im Betrieb mit unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkten betraut sind. So leitet z.B. Bremer das Unternehmen als Geschäftsführer und ist aktiv in der Kundenakquise. „Wir haben hier im Prinzip drei Abteilungen, die miteinander verzahnt, aber doch unabhängig voneinander arbeiten. Das sind die Baumpfleger, eine kleine, aber feine Abteilung, die durchgängig mit durchschnittlich etwa drei Leuten beschäftigt ist. Dann haben wir unsere Pflegeabteilung mit mehreren, wechselnden Kolonnen und die Abteilung Bau, Neuanlage und Umgestaltung. Für alle Bereiche die Verzahnung der Abläufe optimal hinzukriegen, ist die große Herausforderung. Beispiel: Wenn wir einen Garten neu anlegen, dann kommt irgendwann die Pflanzung und im Idealfall auch die Pflege dazu. Dass hierbei möglichst keine Informationen trotz wechselnder Ansprechpartner auf der Strecke bleiben, ist bei uns nach wie vor ein großes Thema.“

Von der Eigenentwicklung zur Branchensoftware

Insbesondere die vielen kleinteiligen Pflegeaufträge stellen an die Organisation und auch an das dafür verwendete EDV-System besondere Anforderungen. „Wir können die zuverlässige Pflege im Kleinauftragsbereich nur deshalb so gut abwickeln, weil wir uns in Sachen Organisation frühzeitig eine gute Struktur geschaffen haben,“ gibt sich Hartmut Bremer selbstbewusst. Dabei ist er im Laufe der vergangenen 15 Jahre alle Höhen und Tiefen bei der Entwicklung einer selbstgestrickten Soft-



Markus Botta
Landschaftsgärtner
Vorarbeiter

Stefan Böhm
Landschaftsgärtner-
meister, Vorarbeiter
Gesellschafter

Erna Landes
Dipl. Künstlerin
Gärtnerin
Kundenberaterin

Thomas Weckerle
Baumpfleger

Florian Kirchner
Baumpfleger
Erzieher
freier Mitarbeiter

Laura Kalinowski
Auszubildende

Philipp Stark
Auszubildender



Hartmut Bremer (rechts) pflegt ein Projekt in die „Dispo“ ein, die Einsatzplanung vermerkt Stephan Böhm nach Terminabsprache im Gelben Buch. | Foto: E. Bauer

warelösung mit gegangen. Mit Unterstützung eines IT-Mannes wurde auf dem Datenbanksystem Access eine eigene Anwendung programmiert. Ein Großteil der im damaligen Betrieb für die Abwicklung der vielen, kleinteiligen Pflegeaufträge benötigten Prozesse wurden in der EDV abgebildet. „Wir konnten bereits in unserer damaligen Software die Kleinaufträge inklusive eines Zeitfensters einpflegen, in welchem die Aufträge abzuwickeln waren. Die Aufträge konnten eindeutig beschrieben werden. Die prozessorientierte Software umfasste auch schon ein Dispositionswerkzeug, womit wir unsere Termine schon Monate im Voraus verbindlich ausmachen konnten und das auch für alle Mitarbeiter erkenntlich. Gerade Termine dürfen ja nicht nur im Kopf eines Einzel-

nen schlummern, sondern müssen von allen Beteiligten nachvollziehbar sein,“ erläuterte der Landschaftsgärtnermeister.

Reibungslose Datenübernahme bei Umstieg

Vor drei Jahren reifte dann die Entscheidung, sich von der Weiterentwicklung der eigenen Softwarelösung zu verabschieden, weil sich dies als zu unwirtschaftlich erwies. „Alternativ diskutierten wir, unsere Eigenentwicklung marktreif weiter zu entwickeln und als zweites Standbein einen Softwarebetrieb zu gründen. Aber wir bezweifelten, dass wir dies mit der gleichen Leidenschaft tun könnten wie als Gärtner die Bedienung unserer Kunden. Unser Pro-

gramm hatte im kaufmännischen Bereich einen großen Nachholbedarf, nur mit sehr hohem Aufwand hätte ausgeglichen werden können.“ Nach dem Vergleich verschiedener Softwareprodukte fiel dann Mitte 2007 die Entscheidung für das Branchenprogramm GreenGalaXL aus dem Hause Greenware. Ein ausschlaggebender Grund für Greenware war das Versprechen, für uns unverzichtbare Module unserer Eigenentwicklung in dem Branchenpaket zu integrieren. Von der offenen Datenstruktur erwarteten wir, auch weiterhin mit eigenen Modulen auf den Datenbestand zugreifen zu können“, erklärt der Blattwerker. Es sei wichtig gewesen, eine Software einzuführen, die sich an die betrieblichen Prozesse anpassen lässt und nicht umgekehrt, die betrieblichen Prozesse an die Struktur der Software. Dass Daten aus der alten Anwendung übernommen werden konnten, war ein weiterer Pluspunkt für Greenware. Die acht Computerarbeitsplätze wurden mit der Branchensoftware inklusive Vor- und Nachkalkulation, Aufmaßermittlung, Lohnstundenerfassung, Korrespondenz-Manager, Preisanfragen/Bestellwesen, Gesprächsnotizen/Wiedervorlage, Galerie, Mahnwesen, Zahlungsverkehr, Schnittstellen für Plantus, Lohn- und FiBu-Programm sowie der Sonderprogrammierung Auftragsdisposition und Objektverwaltung ausgestattet.

Disziplinierte Datenerfassung muss sein

Natürlich gibt es auch bei GreenGalaXL Bereiche, die sich die Blattwerker noch optimaler vorstellen können. Aber insgesamt ist man nach der für beide Seiten Nerven aufreibenden



<p>Nobert Nagy Auszubildender</p>	<p>Mike Biedermann Dipl.-Ing. Landespflege Landschaftsgärtner</p>	<p>Francis Hartmann Landschaftsgärtner</p>	<p>Hartmut Bremer Landschaftsgärtner- meister, Kundenberater Geschäftsführer Gesellschafter</p>	<p>Bernd Rich Dipl.-Geograf Landschaftsgärtner</p>	<p>Matthias Mattern Landschaftsgärtner Vorarbeiter</p>	<p>Harald Hessler Landwirt freier Mitarbeiter</p>
--	--	---	--	---	---	--

Umstellungsphase zufrieden, nun auch im betriebswirtschaftlichen Bereich auf eine ausgereifte Lösung zurückgreifen zu können. Gesellschafter Stefan Böhm, verantwortlich für den Bereich Neuanlagen/GaLaBau kann das bestätigen. Er nutzt das Programm seit einem halben Jahr intensiver. „Die Software von Greenware ermöglicht es, die Korrespondenz in einem Projekt direkt nachzuvollziehen. Wenn alle Eingaben in der Projektverwaltung gemacht wurden, kann ich als Bauleiter jederzeit nachvollziehen, welche Absprachen und Bestellungen es gegeben hat und das über die Positionen hinaus. Das heißt ich kann mich auch mitten in einem Projekt im Prinzip immer auf den aktuellen Stand bringen,“ so der Landschaftsgärtnermeister. „Aber nur wenn diszipliniert gearbeitet wurde und die Daten zeitnah in das System eingegeben wurden,“ ergänzt Hartmut Bremer und erläutert dies gleich einmal an einem Beispiel: „Gemäß telefonischer Bestellung soll eine Palette Pflastersteine nächste Woche auf eine Baustelle geliefert werden. Ich habe das im Kopf, es wurde aber nicht in GreenGaLaXL dokumentiert. Wenn ich dem Vorarbeiter den Vorgang übergeben habe, weiß er nicht, ob die Steine schon bestellt sind. Wenn dann plötzlich ein Lkw auf die Baustelle gefahren kommt und die Steine abladen will, weiß keiner Bescheid! Damit das nicht passiert, bietet Greenware hierfür Tools an, die wir zunehmend versuchen diszipliniert einzusetzen.“

Dispositionsmodul für den Pflegebereich

Als echten Erfolg der Kooperation mit Greenware erachten die Blattwerker die Integra-

tion der von ihnen entwickelten Module in das Branchenprogramm. „Wir organisieren unsere Pflegeeinsätze mit unseren flexibel zusammengestellten Teams über die erweiterte Projektverwaltung in GreenGaLaXL. Dieses Zusatzmodul hat Greenware nach unseren Wünschen programmiert. In den verschiedenen GaLaBau-Betrieben gibt es viele manchmal verzweifelte Versuche, die Mitarbeiter-Einsatzplanung zu organisieren. Viele arbeiten mit Magnettafeln oder Stecksystemen als Planungswerkzeug, die aber oft mehr recht als schlecht funktionieren, weil viele Informationen im Kopf des Planers bleiben. Mein Ansatz hingegen ist, die anstehenden Aufträge von jedem PC-Arbeitsplatz aus einsehbar zu machen. Der Vorteil dabei ist, dass sich die Vorarbeiter die Auftragsunterlagen selber ausdrucken können: Wie viele Mitarbeiter für den Job werden gebraucht, was ist inhaltlich zu tun, welche Fahrzeuge sind dafür vorgesehen. Wenn alles gut vorbereitet wurde, sehen die Kollegen anhand des Dispo-Moduls am Morgen alle Jobs, die an diesem Tag anstehen, inklusive Projektnummer, Objektbeschreibung, Adresse und Aufgabenliste. Transparent ist auch, in welchem Zeitfenster dieser Job dem Kunden versprochen wurde und welcher Auftragswert dahinter steht. Damit dies so klappt, müssen natürlich alle Informationen ständig auf dem aktuellsten Stand sein,“ erläutert Hartmut Bremer.

Bauzeitenplanung mit dem Gelben Buch

Doch auch bei Blattwerk werden nicht alle Prozesse in der EDV abgebildet. Das würde bei den vielen kleinteiligen Aufträgen im Pflegebereich

mit häufig wechselnden Teams auch vom Aufwand her nicht gerechtfertigt sein, wie Stefan Böhm bestätigt: „Wir haben außer dem Baumpflegeteam bei uns keine festen Teams. Wir brauchen Flexibilität, weil sich unsere Teams selbstständig verschlanken oder vergrößern müssen. So kommen viele Verschiebungen innerhalb der Teams zustande. Daher machen wir die Bauzeitenplanung nach wie vor manuell mit einem gelben Formular-Buch, das intern als Spielplan bezeichnet wird.“ In dieses Journal werden alle geplanten Aufgaben, Mitarbeiter, Fahrzeuge, eingetragen. Radiergummi und Bleistift sind hier die wichtigsten Werkzeuge, um schnell auf Veränderungen reagieren zu können, die sich aus schlechter Witterung, Krankheit oder sonstiger Unwägbarkeiten begründen. Auch ohne Computer hat jeder Mitarbeiter sofort einen visuellen Überblick über die Tages- und Wochenplanung. Das Spielplan-Buch hat eine relativ große Nachvollziehbarkeit auch für jemanden, der nicht alle Tage im Betrieb ist. Er braucht nur in dem Tagesjournal nachzusehen, wo sein Kreuz ist, sich dann den entsprechenden Ansprechpartner suchen oder er sieht sofort, vor welches Auto er sich morgens stellen muss. Gelb ist der Spielplan übrigens, um ihn schnell zwischen all den anderen Büro-Papieren zu finden.

Transparenz durch computergestützte Prozesse

In Sachen Kalkulation, Angebotswesen und Nachtragsmanagement wird die Branchensoftware intensiv genutzt. „Es ist wunderbar, wenn die Kollegen vor Ort Kundenwünsche sofort umsetzen können. Der Kunde sollte aber



Eric Raasch
Landschaftsgärtner
Vorarbeiter
Gesellschafter

Steffen Raff
Landschaftsgärtner-
meister
Bankkaufmann
Kundenberater

Patrick Schache
Auszubildender

Gerrit Seidler
Dipl. Agrarbiologe
Landwirt
Vorarbeiter
Gesellschafter

René Prutzer
Landschaftsgärtner
Vorarbeiter

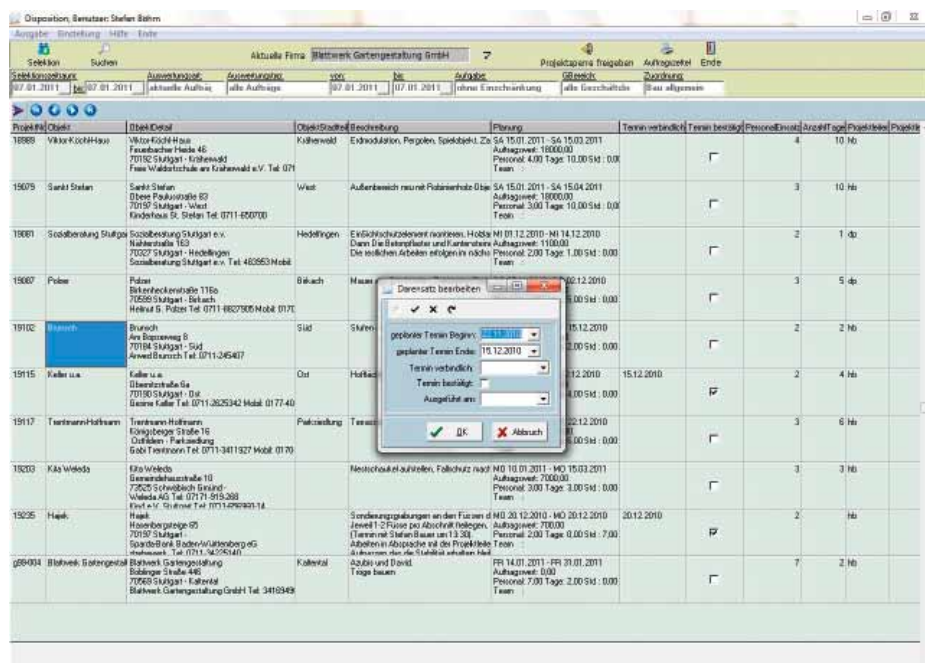
David Verstege
Steinbildhauer-
meister, Vorarbeiter
Ausbilder

Karin Foster
Bürokauffrau
Hotelfachfrau

immer wissen, welche Zusatzkosten ihm entstehen. Die Erstellung von Nachtragsangeboten ist mit GreenGaLaXL sehr unkompliziert,“ so Hartmut Bremer. Doch ist die EDV-Entwicklung aus seiner Sicht noch längst nicht abgeschlossen. In Sachen Betriebswirtschaft habe man mit GreenGaLaXL einen großen Schritt nach vorn getan. Was die Prozesssteuerung angehe, sei mit Hilfe des eigenen Input ein praktikabler Anfang auch im Pflegebereich gemacht. „Die Branchensoftware ist historisch entstanden aus Vor- und Nachkalkulation, d.h. aus dem kaufmännischen Bereich. Unsere eigene Software entstand, um betriebliche Abläufe zu organisieren. Jetzt müsse es darum gehen, die Greenware Entwicklung nicht mehr vorwiegend im kaufmännischen Bereich voranzutreiben, sondern weitere betriebliche Prozesse EDV-technisch zu unterstützen: Nicht um die Bürokratie zu erhöhen, sondern um eine höhere Transparenz im Unternehmen herzustellen,“ so der Blattwerker.

Konstruktive Verbesserungsvorschläge

Bremer sieht eine Stärke von Greenware darin, auch individuelle Kundenwünsche zu berücksichtigen, nimmt aber auch die Schwierigkeit wahr, ein für alle Greenware-Kunden zufriedenstellendes Software-Produkt herzustellen. Besonderen Wert lege er auf die Bedienerfreundlichkeit des Programmes, die permanent verbessert werden müsse. „Wir sind angewiesen auf eine Software, die die Komplexität des betrieblichen Alltages sinnvoll strukturiert. Dazu gehört eine Benutzeroberfläche, die sich ohne große Schulung auch einem Ge-



Mit dem Dispositionsmodul haben die Vorarbeiter alle relevanten Daten für die abzuarbeitenden Aufträge inklusive Zeitfenster für die Ausführung sofort im Blick. | Screenshot: Blattwerk

legenheitsanwender erklärt. Dass dies möglich ist, darauf weisen uns immer wieder junge Mitarbeiter hin, die ihre EDV-Erfahrung mit modernen zum Teil Internet-basierten Anwendungen gesammelt haben. Sie wollen Stück für Stück in die Tiefe geführt werden, aber immer wieder den Überblick finden.“ Wenn es einmal Probleme gibt, funktioniere die Hotline aus Bremers Sicht gut. Praktisch sei hier die Möglichkeit der Fernwartung. Allerdings seien unerfahrene Anwender oft vom Tempo und dem Fachchinesisch der Hotline-

Mitarbeiter überfordert. Stefan Böhm ergänzt: „Es ist ja super, was Greenware alles an Optionen bietet, aber das muss einem auch vermittelt werden.“ Die Winterpause wollen die Blattwerker daher nutzen, um die Anwendung des Greenware-Programmes weiter zu trainieren. Und voraussichtlich erarbeiten sie dabei weitere Optimierungsvorschläge, welche die Greenware-Programmierer bei der weiteren Software-Entwicklung integrieren können. Infos: www.greenware.de, www.blattwerk-gartengestaltung.de



Thomas Sadouki Auszubildender
Bernhard Fischer Fachagrarwirt-Baumpflege, Landwirt Kundenberater Gesellschafter
Hannes Buth Landschaftsgärtner
Daniel Probst Dipl.-Ing. Landschaftsarchitektur Landschaftsgärtner Kundenberater
Gérard Grau Industriemechaniker Bürokaufmann EDV-Spezialist
Sebastian Augenstein Werkstudent

Personenaufnahmen: Boris Schmalenberger, Stuttgart
 Für einen Teil der Gartenaufnahmen: Martin Schröder, Stuttgart