

Vom Reinigungsdienstleister zum Technologiepartner – wie GRGNow die Zukunft der Gebäudereinigung gestaltet

Die GRG blickt auf mehr als 100 Jahre Unternehmensgeschichte zurück. Als Familienunternehmen mit über 3.400 Mitarbeitenden verbindet das Unternehmen traditionelle Werte wie Zuverlässigkeit und Partnerschaft mit innovativen Technologien. Mit GRGNow hat die GRG Service GmbH eine eigene Lösung entwickelt, die Echtzeitdaten nutzt, um Reinigungsleistungen gezielt dort einzusetzen, wo sie tatsächlich benötigt werden. Im Interview mit Patrick Miersch, Projektmanager für Digitalisierung und Innovation, sprechen wir über die Entstehung von GRGNow, die Chancen intelligenter Gebäudereinigung und die Zukunft einer zunehmend datengetriebenen Branche.

GRGNow steht für einen neuen Ansatz in der Gebäudereinigung: Statt fester Intervalle orientieren sich Reinigungs- und Serviceleistungen am tatsächlichen Bedarf. Wie entstand die Idee zu diesem System und welche konkreten Herausforderungen aus dem Alltag Ihrer Kunden waren der Auslöser?

Viele vermuten, dass die Corona-Pandemie den Anstoß für die Entwicklung von GRGNow gegeben hat, da sich die Nutzung von Gebäuden durch hybride Arbeitsmodelle deutlich verändert hat. Tatsächlich war die Auslastung von Gebäuden jedoch schon immer starken Schwankungen unterworfen, beispielsweise durch das Wetter. Wechselt es, sind viele Menschen plötzlich im Kino und nicht im Freibad. Die ersten Konzepte für eine bedarfsorientierte Reinigungssteuerung entstanden bei der GRG daher bereits vor rund sieben Jahren.

Damals waren die technologischen Voraussetzungen jedoch noch nicht gegeben: Sensorik war kostenintensiv, Datenübertragungen deutlich eingeschränkter und die Umsetzung ohne externe Partner kaum möglich. Eine eigenständige Entwicklung lag in weiter Ferne, sodass die Idee zunächst zurückgestellt wurde.

Vor vier Jahren starten wir das Projekt erneut. Mit unterschiedlichen Sensortechnologien und ersten Praxistests, zunächst gemeinsam mit einem externen Anbieter. Im Fokus stand dabei nicht die Entwicklung eines eigenen Produkts.

Die Gebäudereinigungsbranche steht unter Druck: steigende Kosten, Fachkräftemangel und gleichzeitig höhere Qualitätsanforderungen. Welche Rolle können datenbasierte Lösungen wie GRGNow dabei spielen, diese Herausforderungen zu bewältigen?

Eine Reinigungsfachkraft einen Raum reinigen zu lassen, der keinerlei Reinigungsbedarf aufweist, ist weder effizient noch motivierend. Mithilfe von Sensorik lässt sich erkennen, welche Bereiche tatsächlich genutzt wurden und wo ein Einsatz erforderlich ist. Dadurch können Reinigungsleistungen gezielt geplant und Ressourcen sinnvoll eingesetzt werden. Darüber hinaus liefert das System Informationen darüber, wann Büroflächen, Besprechungsräume oder andere Bereiche tatsächlich belegt sind. So können Reinigungskräfte ihre Aufgaben zunehmend auch während der regulären Betriebszeiten erledigen, ohne Nutzerinnen und Nutzer zu stören. Das eröffnet die Möglichkeit, klassische Randzeiten zu reduzieren und attraktivere Arbeitszeiten anzubieten. Für die Mitarbeitenden bedeutet das mehr Sinnhaftigkeit in ihrer täglichen Arbeit und weniger unnötige Tätigkeiten. Das verringert auch den Zeitdruck und Stress unserer Mitarbeitenden. In Kombination mit der Erfahrung und dem Fachwissen der Reinigungskräfte entsteht so eine bedarfsgerechte Leistungserbringung, die sowohl die Servicequalität als auch die Kundenzufriedenheit erhöht. Starre Reinigungsintervalle können durch flexible, datenbasierte Entscheidungen ergänzt werden.

Damit trägt dieser Ansatz dazu bei, das Berufsbild der Reinigungskraft aufzuwerten. Die Tätigkeit wird sichtbarer, technologisch anspruchsvoller und stärker als qualifizierte Dienstleistung wahrgenommen. Damit können digitale Lösungen wie GRGNow auch einen Beitrag leisten, dem Fachkräftemangel in der Branche entgegenzuwirken.

GRGNow kombiniert Frequenzsensorik mit dem eigens entwickelten GRG-Buttonboard für spontane Serviceanforderungen. Welche Vorteile bietet gerade diese Verbindung aus automatischer Datenerfassung und direkter Bedarfsmeldung?

Im Entwicklungsprozess hat die GRG verschiedene Sensortechnologien untersucht und sich schließlich auf zwei zentrale Ansätze konzentriert: die Frequenzsensorik sowie das eigens entwickelte Buttonboard. Die Frequenzsensorik erfasst beispielsweise über Türsensoren oder Infrarottechnologie die Nutzung von Räumen und zählt Personenbewegungen. Auf dieser Basis lassen sich individuelle Schwellenwerte definieren, etwa dass nach einer bestimmten Anzahl von Nutzungen eine Sicht- oder Zwischenreinigung ausgelöst wird. Ergänzt wird die automatische Datenerfassung durch das GRG-Buttonboard, das eine direkte Rückmeldung vor Ort ermöglicht. Es gibt sozusagen jedem Raum eine Stimme. Die individuell konfigurierbaren Tasten können je nach Einsatzbereich unterschiedliche Serviceanforderungen abbilden. In Sanitärbereichen gehören beispielsweise Meldungen wie „Mülleimer voll“, „Seife nachfüllen“ oder „Reinigung erforderlich“ zu den häufigsten Anwendungsfällen.

Auf dem Markt gibt es inzwischen verschiedene Smart-Building-, Sensorik- und Facility-Management-Lösungen. Worin unterscheidet sich GRGNow von bestehenden Angeboten und welche Lücke schließen Sie damit?

Es gibt viele Anbieter von Sensoriklösungen. Wir erfassen jedoch nicht nur Daten, sondern verbinden diese mit den Anforderungen der Praxis. Und genau hier schließen wir eine wichtige Lücke. In der Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister haben wir festgestellt, dass dort zwar großes technisches Know-how vorhanden war, das Verständnis für die Abläufe in der Gebäudereinigung jedoch fehlte.

Heute liegt alles in einer Hand. Wir bringen unsere Branchenexpertise direkt in die Entwicklung ein, können Kundenwünsche unmittelbar berücksichtigen und bieten so eine ganzheitliche Lösung. Das Produkt selbst ist standardisiert, die konkrete Ausgestaltung jedoch individuell auf den jeweiligen Einsatzbereich zugeschnitten. Eine solche Komplettlösung findet man am Markt bislang nur selten.

Wie funktioniert das System im Alltag konkret – beispielsweise in Bürogebäuden, Hotels oder stark frequentierten Sanitärbereichen?

Auf den Sanitärräumen liegt überall ein besonderes Augenmerk. Sie müssen jederzeit sauber und gepflegt sein. Wir messen die Nutzungsfrequenz und leiten daraus bedarfsgerechte Reinigungsintervalle ab. In Kombination mit unserem Buttonboard können Nutzerinnen und Nutzer zudem individuelle Anliegen melden, auf die wir direkt reagieren, egal ob Bürogebäude, Hotel, Kino oder andere Einrichtungen.

Wir erkennen beispielsweise, wenn ein Meeting früher endet und ein Raum bereits wieder frei ist. Unsere Reinigungskräfte können dann unmittelbar tätig werden. In einem Kino haben wir darüber hinaus Wartezeiten analysiert, sodass der Betreiber sein Personal gezielter auf Kassen- und Servicebereiche verteilen konnte.

Auch in Hotels geht der Nutzen über die klassische Reinigung hinaus. Fehlt bei einer Veranstaltung Material oder gibt es ein technisches Problem, etwa mit einem Beamer, kann dies über entsprechend konfigurierte Tasten auf dem Buttonboard direkt gemeldet werden. Zudem haben wir die Erfahrung gemacht, dass Gäste und Nutzende ihre Anliegen deutlich häufiger äußern, wenn dies schnell und unkompliziert möglich ist. Wünsche oder Beschwerden können direkt vor Ort abgegeben werden, ohne Formulare oder Umwege. Das verbessert die Servicequalität und steigert die Zufriedenheit unserer Auftraggeber. Besonders spannend ist dabei die individuelle Gestaltung der Buttonboards. Ein Kunde hat die Beschriftungen beispielsweise an seine Unternehmenskultur angepasst und mit humorvollen Formulierungen wie „Klassischer Kleckerer, bitte hilf mir“ oder „Kaffeenotstand – einmal drücken und Rettung naht“ versehen.

Die GRG setzt bereits auf Technologien wie Cobotics und IoT. Ist GRGNow Teil einer größeren Digitalisierungsstrategie und welche Rolle werden Daten künftig in der Gebäudereinigung spielen?

Viele der am Markt verfügbaren Systeme sind in ihrer Entwicklung vergleichsweise starr. GRGNow ist ein zentraler Baustein unserer langfristigen Digitalisierungsstrategie.

Für uns greifen die verschiedenen Technologien ineinander. Wenn wir über Cobotics sprechen, geht es in Zukunft darum, diese noch intelligenter zu steuern. Mithilfe unserer Datenanalysen können wir zudem erkennen, wie sich der Reinigungsbedarf voraussichtlich entwickeln wird. Dieses Prinzip des Predictive Cleaning geht über die direkte Reaktion auf Ereignisse hinaus. Ziel ist es, vorhandene Informationen so zu nutzen, dass Einsätze mittel- und langfristig noch präziser geplant werden können.

Deshalb scheuen wir auch kritisches Feedback über unsere Buttonboards nicht. Im Gegenteil: Wir fordern es aktiv ein. Nur so lassen sich Probleme schnell erkennen und lösen. Gleichzeitig können wir unsere Leistungen kontinuierlich weiterentwickeln und künftig noch besser auf die Bedürfnisse der Nutzenden eingehen. Das ist ein zentraler Bestandteil unseres Servicegedankens.

Gebäudereinigungsunternehmen aus der Entwicklung von GRGNow lernen? Welche Chancen sehen Sie für die Branche insgesamt, wenn Entscheidungen künftig stärker auf Echtzeitdaten statt auf Annahmen basieren?

Wie eben erwähnt, spielt Feedback für uns eine zentrale Rolle. Hier hat die Branche insgesamt noch Entwicklungspotenzial. Wichtig ist, Kritik nicht als Problem, sondern als Chance zur Verbesserung zu verstehen. Dafür müssen Rückmeldungen schnell, unkompliziert und anonym möglich sein, nur so erhält man ehrliches Feedback. Mit GRGNow haben wir eine Lösung entwickelt, die genau durch diese einfache Handhabung überzeugt.

Das wichtigste Learning aus der Einführung von GRGNow ist aus meiner Sicht jedoch die Bedeutung der Akzeptanz neuer digitaler Prozesse innerhalb der Belegschaft. Mitarbeitende müssen von Anfang an mitgenommen werden. Kommunikation ist dabei entscheidend, und die Beschäftigten müssen sich als Teil der Entwicklung verstehen.

Unsere „CO-boter“ unterstützen die Arbeit der Reinigungskräfte, ersetzen sie aber nicht. Gleichzeitig verändert sich das Berufsbild spürbar und positiv – weg vom klassischen Bild mit Kittel und Schrubber, hin zu einem technologiegestützten Arbeitsumfeld mit Smartphone und Robotik. So spannend Technik auch ist: Ohne die Menschen vor Ort kann sie ihren Nutzen nicht entfalten.

Das Interview wurde von Nielke Schwind-Hellwig, Redaktion SAUBERE SACHE Heute geführt.

Weiterführende Links:

- [GRG Gebäudedienste](#)
- [GRGNow](#)