

CAFM-Einsatz beim Land Schleswig-Holstein

Von Stefanie Radek

Um das technische, kaufmännische und infrastrukturelle Facility Management (FM) und weitere FM-Prozesse zu unterstützen, hat die Gebäudemanagement Schleswig-Holstein AöR in einem mehrjährigen Projekt die CAFM-Software pit - FM eingeführt.

Die Gebäudemanagement Schleswig-Holstein AöR (GMSH) nimmt als zentraler Dienstleister des Landes Schleswig-Holstein die staatlichen Bauherren- und Planungsaufgaben für Land und Bund in Schleswig-Holstein wahr. Sie bewirtschaftet die vom Land genutzten Liegenschaften und übernimmt die Beschaffung von Material und Leistungen für die Landesbehörden. Mit ihren über 1.200 Beschäftigten bietet sie ihre Leistungen auch den sonstigen Trägern der öffentlichen Verwaltung an.

Zur Unterstützung dieser Leistungen hatte die GMSH bereits im Jahr 2002 ein CAFM-System eingeführt und kontinuierlich weiterentwickelt. Weil der Support für diese Software eingestellt wurde, musste das System abgelöst werden.

Das neue System sollte sowohl die bereits umgesetzten administrativen und operativen Leistungen der FM-Kernprozesse abbilden als auch zusätzliche Prozesse und neue Technologien unterstützen. Sämtliche aktuellen und historischen Daten einschließlich der CAD-Zeichnungen sollten ebenfalls übernommen werden. Dazu zählten über 1.000 Liegenschaften mit mehr als 60.000 Räumen, 6.000 Dienstleistungsverträge und 3.000 Grundriss- und 500 Außenanlagenzeichnungen. Außerdem sollte sich die neue Software in die bestehende IT-Landschaft integrieren.

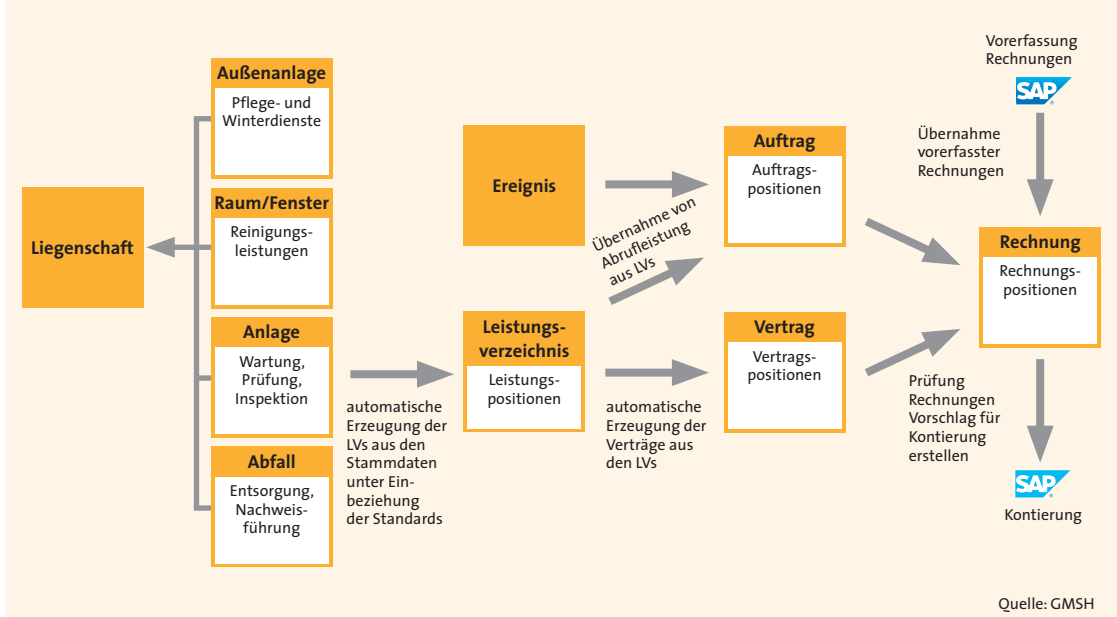


Stefanie Radek leitet die Projekt-/ Fachgruppe Software III (CAFM) im Geschäftsbereich IT und Organisation der Gebäudemanagement Schleswig-Holstein AöR (GMSH).

In einer umfangreichen Ausschreibung unter Beteiligung der späteren Nutzer erteilte die GMSH im April 2010 der CAFM-Software pit - FM von der pit - cup GmbH den Zuschlag. Nach Einschätzung der Projektleitung überzeugte diese CAFM-Software nicht nur durch die Möglichkeit, die GMSH-spezifischen FM-Prozesse problemlos abbilden zu können, sondern auch aufgrund ihrer standardisierten Technologie hinsichtlich der Anbindung an externe Software. Dabei wurde insbesondere geschätzt, dass die Software im Standard bereits zahlreiche gewünschte Funktionen abdeckte und darüber hinaus flexibel an spezifische Bedürfnisse und Prozesse angepasst werden konnte.

Einen Schwerpunkt bei der Einführung des Systems bildete die durchgängige Unterstützung der Verwaltung der Liegenschaftsobjekte und der

Schematische Prozessübersicht über die automatische LV-Erstellung und Generierung von Verträgen und Unterstützung der Kontierung mit pit - FM



definierten Standardleistungen. So sollten Leistungsverzeichnisse einschließlich der Nachträge automatisch erstellt, Dienstleistungsverträge aus den Leistungsverzeichnissen angelegt, Ereignisse sowie interne und externe Aufträge erstellt und die Leistungen abgerechnet und kontrolliert werden können.

Im Einzelnen setzte die GMSH folgende Prozesse und Funktionen mit der CAFM-Software um:

- Flächenmanagement
- Wertermittlung
- Grundvermögensverzeichnis des Landes Schleswig-Holstein (Webanbindung)
- Raumbedarfsanerkennung
- Raumbelegungsplanung
- Drittanmietung und -vermietung (Indexierung, Nebenkosten)
- Kennzahlen
- Ausschreibungscoordination
- Reinigungsmanagement
- Betreiben (Wartung, Instandhaltung, Inspektion, Terminüberwachung)
- Außenanlagenpflege
- Baumkataster (inklusive mobiler Erfassung)
- Entsorgung
- Dienstleistungsverträge (Rechnungen, Gewährleistungsverfolgung)

- Qualitätssicherung Reinigung
- Aufträge und Ereignisse
- Organisationsmanagement
- Dokumentenmanagement
- Stundenerfassung für Eigenpersonal

Sämtliche im System erfassten Räume und Ebenen sowie die Außenanlagen einschließlich der Bäume und Außenflächen haben eine Verknüpfung zu einer CAD-Zeichnung. Dadurch können sich alle Anwender diese Objekte über den pit - DWG Viewer in einer Grafik anzeigen lassen. Änderungen in den Zeichnungen werden über eine Schnittstelle zu AutoCAD abgeglichen.

Außerdem wurden Schnittstellen zum kaufmännischen System (SAP) für den Import von Kreditorendaten, Kennzahlen, vorerfassten Rechnungen und Mietzahlungen und für den Export von Hausmeisterstunden geschaffen.

Für die Umsetzung des Projektes stellte die GMSH ein Kernteam von sechs Mitarbeitern auf, das in den einzelnen Prozessen von Fachteams unterstützt wurde. Im zwei- bis dreiwöchigen Rhythmus besprach das Team zusammen mit dem Systemanbieter und den Anwendern die zu betrachtenden FM-Prozesse und erstellte anschließend die Lasten- bzw. Pflichtenhefte. Vorteilhaft war dabei, dass viele Prozesse schon im Vorgängersystem umgesetzt und etabliert waren. Dadurch konnten sich die Projektbeteiligten auf Änderungen oder Neuerungen konzentrieren.

Anderthalb Jahre vom Projektstart bis zur Umsetzung

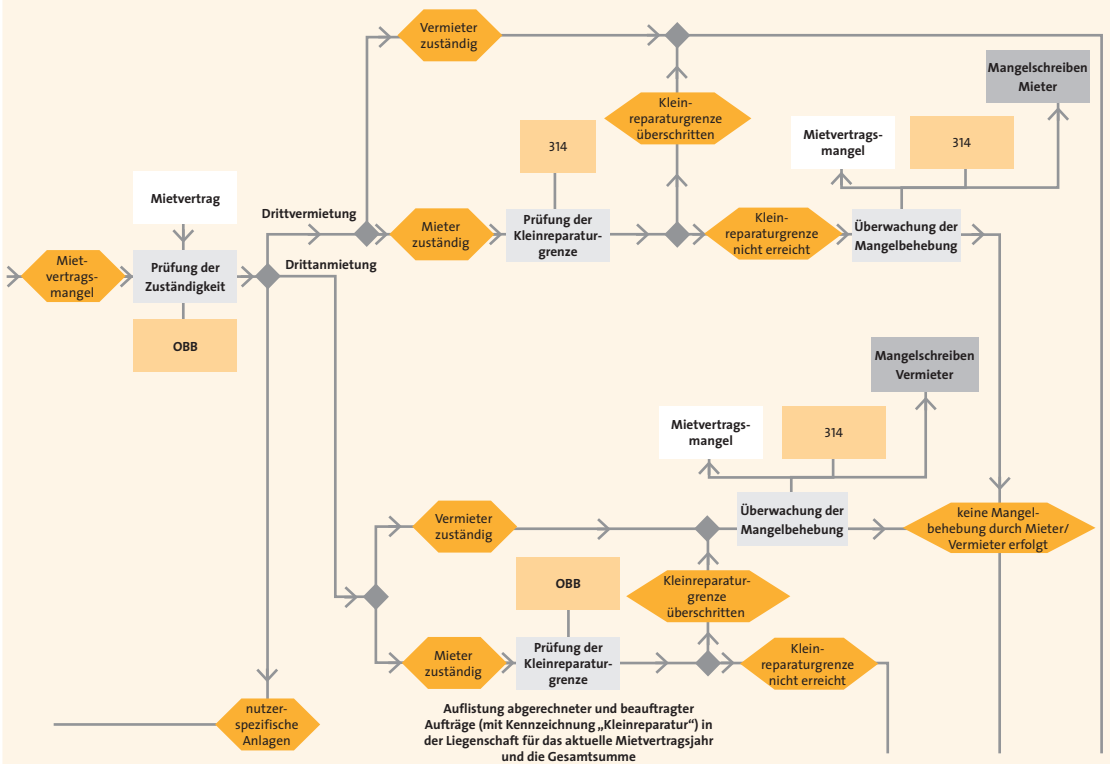
Bereits anderthalb Jahre nach dem Projektstart waren die wesentlichen Prozesse im CAFM-System umgesetzt, so dass im Dezember 2011 das laufende System abgeschaltet und der Betrieb von pit - FM aufgenommen werden konnte.

Die Umstellung erfolgte innerhalb einer Woche, in der sämtliche Daten aus dem Altsystem nach pit - FM migriert wurden. Dadurch standen den Anwendern von Beginn an alle bisherigen Daten zur Verfügung.

Im Ergebnis hat die GMSH ein integriertes Gesamtsystem geschaffen, das bis zu 270 Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Durchschnittlich werden pro Monat 1.400 Rechnungen erfasst, 650 externe Aufträge geschrieben und 1.100 Stundenzettel erfasst.

Schon nach kurzer Zeit hatten sich die Anwender nach eigener Einschätzung in die umfangreichen Grundfunktionen der intuitiv zu bedienenden Software eingearbeitet und konnten ihre Tätigkeiten leichter und angenehmer als gewohnt durchführen.

Ausschnitt aus dem Ablaufdiagramm „Aufträge und Ereignisse“, hier Mietvertragsmangel und Prüfung der Kleinreparaturgrenze



Wichtigste Erkenntnisse und Problempunkte:

- Die Ablösung wurde organisatorisch im Rahmen eines Projektes umgesetzt. Nur durch die hohe Priorität des Projektes und die uneingeschränkte Rückendeckung aus der Führung waren die auftretenden Schwierigkeiten zu meistern.
- Nur mit einer ernstzunehmenden und ernstgenommenen Terminplanung und Kontrolle ist ein so umfangreiches Projekt mit so vielen Beteiligten umsetzbar.
- Ein strammer Zeitplan verhindert ein Ausufern der Anforderungen und eine unangemessen lange Projektlaufzeit. So kann vermieden werden, dass sich während der Umsetzungsphase Prozesse überlebt haben. Die Prozesse sind schlank und mit allen notwendigen Funktionen in Betrieb gegangen. Im Laufe der ersten Zeit konnten dann noch Verbesserungen und Ergänzungen durchgeführt werden.
- Die Anforderungen und Bewertungskriterien wurden im Vorfeld offen und gemeinsam festgelegt. Damit können die Entscheidung für das Software-Produkt und der Umfang der Einführung nicht mehr in Frage gestellt werden.

- Ausschlaggebend für die Akzeptanz durch die Anwender und die Betreuung in der Produktivphase war, dass die Anwender entscheidend einbezogen worden sind. Damit hat sich die Schlagkraft potenziert, und die Kompetenz in der Software-Betreuung ist auf eine breite Basis gestellt und tief im Unternehmen verankert. Die Anwenderzufriedenheit und die Identifikation mit der Lösung sind hoch. Die Anwender geben selbständig Ideen für die Weiterentwicklung der Software.
- Wenn Anwender so stark einbezogen werden, muss erheblicher Aufwand betrieben werden, um die Kollegen in die Lage zu versetzen, die für sie ungewohnte Arbeit der Software-Einführung zu bewältigen.
- Die breite Nutzung der Software mit vielen verschiedenen Prozessen und vielen verschiedenen Anwendern führt zu einer stetigen Verbesserung der Datenqualität und verbessert die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen. ■

Summary

The public-law institution Gebäudemanagement Schleswig-Holstein AöR (GMSH) introduced the CAFM software pit - FM as part of a multiyear project intended to support technical, commercial and infrastructural facility management. pit - FM replaced the existing software.

GMSH is the central service provider for the German federal state of Schleswig-Holstein and helps the state government manage construction, administration and supply.

The software's future users were involved in the bidding process and in the program's rollout. During the software's implementation, universal support for the management of real estate data and standard performances was fine tuned. This included the automatic generation of certain supplements and service contracts. Many of these processes had already been established in the previous system, which facilitated the conversion process.

In December 2011, one and a half years after the project launched, the previous system was switched off for good and pit - FM came online: The changeover took place within one week.

Quelle: Das Jahrbuch Facility Management 2014/15 der F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH, Frankfurt am Main. ISBN 978-89981-382-1. Weitere Informationen und Bezug unter www.branchendienste.de