

## **Digitale FM-Dienstleistersteuerung in der Cloud mit pitFM und pitFM OpenConnect beim BLB NRW**

Der Bau- und Liegenschaftsbetrieb NRW (BLB NRW) ist für die Instandhaltung von 4.038 Gebäuden mit über 50.000 Störmeldungen und etwa 50.000 abzuarbeitenden Wartungs- und Prüfungsaufträgen pro Jahr zuständig. Durch die Kombination von pitFM und pitFM OpenConnect erhalten alle internen Mitarbeitenden und externen Dienstleister an den Facility-Management-Prozessen einen nahtlosen Zugang zu allen relevanten Informationen. Somit wird ein sicherer, regelkonformer und effizienter Instandhaltungsprozess beim BLB NRW gewährleistet.

### **Die Herausforderung**

Beim BLB NRW wurden über die Jahre unterschiedliche Software-Systeme zur Unterstützung des Gebäudemanagements eingeführt und entwickelt. Durch diese Einzellösungen lagen Daten teilweise redundant bzw. inkonsistent in verschiedenen Anwendungsprogrammen vor. Die bei der Gebäudebewirtschaftung beteiligten internen Mitarbeitenden und externen Facility Management (FM)-Dienstleister arbeiteten in verschiedenen Lösungen, so dass es immer wieder zu Medienbrüchen (analog/digital) im Prozess kommen konnte.

Daher entschied sich der BLB NRW für die Einführung eines Computer Aided Facility Management (CAFM) System als zentrale Datendrehscheibe für das Gebäudemanagement. Mit der Lösung sollen alle an der Immobilienbewirtschaftung Beteiligten medienbruchfrei arbeiten können. Und das unter Einhaltung der hohen Anforderungen an die IT- und Informationssicherheit im Landesverwaltungsnetz NRW.

### **Das Projekt**

In 2020 erfolgte der Zuschlag zur Einführung eines CAFM Systems an die pit-cup GmbH. Ende 2023 wurde pitFM als zentrales Werkzeug für das Flächenmanagement, die Verwaltung von technischen Anlagen sowie für den kompletten Instandhaltungsprozess produktiv gesetzt. Darüber hinaus dient das CAFM System als zentrale Datendrehscheibe zwischen unterschiedlichen IT-Anwendungen im BLB NRW. Mit der Lösung arbeiten aktuell 430 interne Anwenderinnen und Anwender und 700 Mitarbeitende von externe Facility Management Dienstleister.

In pitFM werden insbesondere folgende Prozesse und Aufgaben unterstützt:

- Stammdatenverwaltung der für die Instandhaltung relevanten baulichen und technischen Anlagen
- Automatisierte Planung der Instandhaltungsleistungen
- Abwicklung von Instandsetzungen
- Generieren der Leistungsverzeichnisse als Grundlage für die Ausschreibung von Instandhaltungsleistungen
- Schnittstellenanbindung zu SAP, Dokumentenmanagement, Energiedatenmanagement und andere Systeme
- Leistungsdokumentation durch den FM Dienstleister
- Automatisierte Qualitätssicherung durch den BLB NRW

### **Die technische Umsetzung**

Für einen durchgängigen, digitalen und nachhaltigen Instandhaltungsprozess ist es unabdingbar, dass sämtliche Prozessbeteiligte –intern wie extern - einen Zugang zur zentralen FM-Datenbank erhalten. Dabei sind auch die hohen Sicherheits-, IT- und Compliance-Anforderungen des Landes NRW zu berücksichtigen.

Um dieses zu realisieren, wurde parallel zur Installation der „internen“ pitFM Lösung im Landesverwaltungsnetz NRW eine eigenständige pitFM Webanwendung für die externen FM-Dienstleister (das Dienstleisterportal) in einer Internet Demilitarisierten Zone (IDMZ) bereitgestellt. Im Dienstleisterportal werden alle relevanten Prozesse und Daten den FM-Dienstleistern zur Verfügung gestellt und mit der „internen“ pitFM Lösung synchronisiert. Dabei werden anhand der Leistungsbeschreibung aus dem Vertragsmanagement automatisch dezidierte Zugriffsberechtigungen für die unterschiedlichen Dienstleister angesteuert.

Die Datenbereitstellung und Datensynchronisation zwischen beiden Systemen erfolgt mit pitFM OpenConnect. Durch pitFM OpenConnect können alle Beteiligten direkt oder indirekt auf die zentrale FM-Datenbank zugreifen und relevante Daten konsumieren bzw. zur Verfügung stellen. Damit kann der digitale und durchgängige Instandhaltungsprozess beim BLB NRW gewährleistet werden. Diese Durchgängigkeit stellt einen bedeutenden Fortschritt in der FM-Branche dar.

### **BLB\_NRW\_pit\_PM\_DL-Steuerung\_final**

pit-cup GmbH

Palo-Alto-Platz 11

D-69124 Heidelberg

Tel. +49 6221 5393-0

Fax +49 6221 5393-11

info@pit.de | www.pit.de

GF: R. Umshaus, J. Messner

Registerrichter Mannheim

HRB 335193

D-10178 Berlin

D-01157 Dresden

D-19057 Schwerin

Tel. +49 30 84711869-0

Tel. +49 351 407905-20

Tel. +49 385 48504-0

Zur Erfüllung der hohen Anforderungen an IT- und Informationssicherheit setzte pit bei der Implementierung des Dienstleisterportals konsequent auf innovative aber gleichzeitig erprobte Technologien die mit pitFM OpenConnect zur Verfügung gestellt werden. Die realisierte Systemumgebung wurde durch das CERT NRW in einem Grey-Box-Modell geprüft. Interne Lösung und Dienstleisterportal kommunizieren dabei auf Basis aktueller Standards wie z.B.

- Authentifizierungsmechanismen
- Rest-Service (synchrone Anwendungsszenarien)
- Queue-Service (asynchrone Anwendungsszenarien)

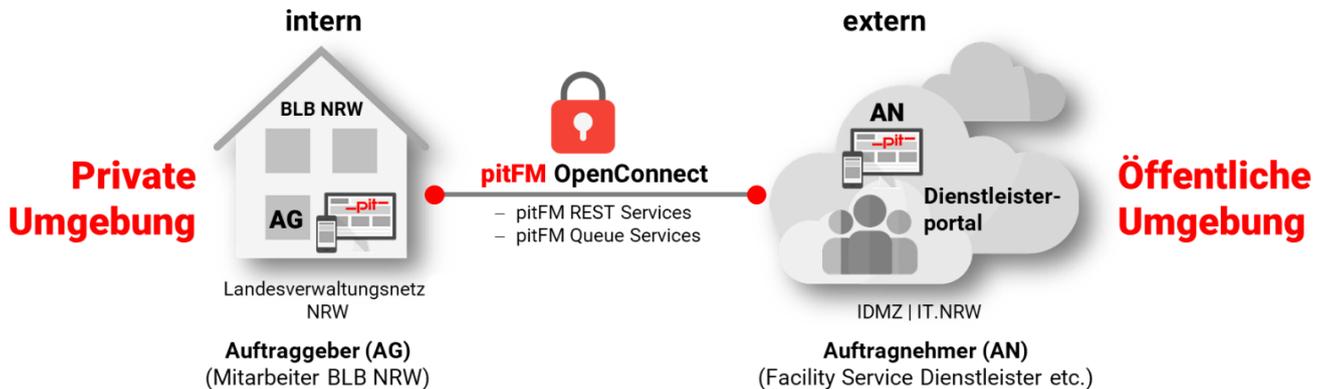


Abb.: Dienstleister Cloud beim BLB NRW

## Fazit

Um ein so großes und heterogenes Immobilienportfolio effizient und nachhaltig bewirtschaften zu können, braucht es neben transparenten und vollständig digitalen Prozessen auch das geeignete Software Werkzeug.

pitFM ist eine CAFM Lösung entschieden, die für über 30 Jahre IT- und Prozess Expertise im Bereich der Immobilienbewirtschaftung steht. Durch die offene Systemarchitektur konnte pitFM im Rahmen der Implementierung auf die individuellen Bedarfe des BLB NRW flexibel angepasst werden. Aufgrund der vollständigen Digitalisierung und damit verbunden auch Automatisierung des Instandhaltungsprozesses ist mit Hilfe von pitFM und pitFM OpenConnect eine effiziente und nachhaltige Immobilienbewirtschaftung möglich.

Alle für den Instandhaltungsprozess relevanten Daten werden in pitFM zentral verwaltet bzw. über Schnittstellen mit Drittsystemen wie SAP automatisiert ausgetauscht. Dadurch ist sowohl die erforderliche Prozess- wie auch Informationstransparenz gewährleistet, welche für eine effiziente Dienstleistersteuerung unabdingbar ist.

Bereits wenige Wochen nach der Hypercare-Phase hat sich gezeigt, dass durch die konsequente digitale Prozessbearbeitung mit pitFM der Bearbeitungsaufwand der Instandhaltungsaufträge (von der Bedarfsmeldung bis zur Leistungsverrechnung in SAP) merklich reduziert werden konnte.

## Projekt Stammdaten in pitFM

- 48.488 Technische Anlagen
- 3.100 Wirtschaftseinheiten mit 4.038 Gebäuden und 3.000 Grundstücken
- 13.100 Rahmenverträge mit 52.000 Wartungs- und Prüfserien
- 52.226 Wartungen und Prüfungen pro Jahr
- 53.599 Instandsetzungsaufträge pro Jahr
- 750.000 Dokumente
- 430 interne Anwenderinnen und Anwender (BLB NRW) und 700 externe FM Dienstleister arbeiten aktuell mit der Lösung.

## BLB\_NRW\_pit\_PM\_DL-Steuerung\_final

pit-cup GmbH

Palo-Alto-Platz 11

D-69124 Heidelberg

Tel. +49 6221 5393-0

Fax +49 6221 5393-11

info@pit.de | www.pit.de

GF: R. Umshaus, J. Messner

Registergericht Mannheim

HRB 335193

D-10178 Berlin

D-01157 Dresden

D-19057 Schwerin

Tel. +49 30 84711869-0

Tel. +49 351 407905-20

Tel. +49 385 48504-0