

„Eine Standardsoftware verlangt standardisierte Arbeitsabläufe“

von Ulrich Schüppler

Die heute verfügbare Verwaltungssoftware für Gebäude (Computer-Aided Facility Management) ist leistungsfähiger als früher. Doch eine CAFM-Neueinführung macht viel Arbeit und kann bestehende Prozesse blockieren. Mike Peters, Seniorberater beim Software- und Beratungshaus P3N, erläutert, worauf es ankommt.



Immobilien Zeitung: Eine CAFM-Software sollte eigentlich allen Beteiligten am Gebäudebetrieb die Arbeit vereinfachen. Warum ist es dann trotzdem oft schwierig, eine solche Software einzuführen, Herr Peters?

„Preis und Leistung hängen bei einer CAFM-Software eng zusammen.“

Mike Peters Quelle: P3N AG

Mike Peters: Eine CAFM-Software muss die Mitarbeiter des nutzenden Unternehmens im täglichen Arbeitsablauf unterstützen. Eine hohe

Akzeptanz ist wichtig. Dabei sollten alle wesentlichen Prozesse, die im Gebäudebetrieb anfallen, von der Software dargestellt werden können. Dazu ist erst einmal eine umfangreiche Bestandsaufnahme notwendig. Aus dieser erstellen wir mit einem eigens dafür gebildeten Team die notwendigen Dokumente. Hierzu zählt der Anforderungs- und Nutzungskatalog als wichtigster Bestandteil. Die Erarbeitung erfolgt innerhalb eines Organisationsprojekts mit mehreren Workshops und Interviewterminen. Das kann im Einzelfall in einem sehr umfangreichen Projekt münden.

IZ: Haben Sie ein bestimmtes Projekt vor Augen, anhand dessen Sie uns den Ablauf einer solchen Software-Implementierung beschreiben können?

Peters: Wir hatten ein Projekt dieser Größenordnung bei der Deutsche Rentenversicherung (DRV) Berlin-Brandenburg begleitet. Ausgangslage war, dass das Unternehmen eine neue Software zur Verwaltung seiner Liegenschaften benötigte. Die DRV Berlin-Brandenburg beschäftigt an zwei Hauptverwaltungsstandorten in Berlin und Frankfurt (Oder) sowie an mehreren kleinen Außenstellen und zwei Rehakliniken rund 2.500 Mitarbeiter. Insgesamt sind das rund 25 Gebäude. Da fallen eine Menge an Aufgaben und Prozessen im Gebäudebetrieb an.

IZ: Wie wurden diese Gebäude denn bisher verwaltet, ging das ohne CAFM-Programm?

Peters: Es existierte schon eine individuell entwickelte Bestandssoftware, aber der Entwickler war in seinen wohlverdienten Ruhestand gegangen und das Programm konnte daher nicht für zusätzliche Anforderungen weiterentwickelt werden.

IZ: Und eine Standardsoftware quasi von der Stange zu erwerben war keine Option?

Peters: Wenn Sie mit einer Standard-CAFM-Software arbeiten, dann müssen Sie auch Ihre Arbeitsabläufe und Prozesse so standardisieren, dass sie auf die Software passen. Im Projekt der DRV gab es die Anforderung die bestehenden Arbeitsabläufe im neuen CAFM-System abzubilden. In einem solchen Fall muss sich also die Software den Unternehmensprozessen anpassen. Daneben gab es von Seiten des Auftraggebers den Wunsch, weg von den papierbasierten Abläufen zu kommen und eine intuitive Bedienbarkeit zu erhalten, sodass die Ei-

narbeitung der Mitarbeiter in überschaubarer Zeit erfolgen kann. Zudem sollten die Normen der Gefma-Zertifizierung für mobiles Arbeiten erfüllt sein.

IZ: Das ist ein ziemlich umfangreicher Anforderungskatalog. Gab es denn überhaupt jemanden, der all diese Punkte erfüllen konnte?

Peters: Im Rahmen des Ausschreibungsprozederes forderten wir die vorab ausgewählten Bieter zur Angebotsabgabe auf. In Summe waren dies sieben Bieter, die die Kriterien der DRV erfüllen mussten. Hierbei war ein Kriterium die Gefma-Zertifizierung. Diese Bieter erfüllten fast alle Anforderung, die es aber genauer vorzustellen galt.

IZ: Wie lange zog sich das angesprochene Projekt hin?

Peters: Nach einem Erstkontakt Ende 2018 hatten wir zu Beginn 2019 einen Workshop mit den Führungskräften. Im August 2019 bekamen wir dann den konkreten Auftrag, die passende Software-Firma für die CAFM-Lösung auszuwählen. Im November 2020 hatten wir nach vielen Gesprächen und Analysen den Anforderungskatalog fertig. Die Angebote auf die Ausschreibung erhielten wir im Februar 2021, sodass das Auswahlverfahren mitten in die Corona-Pandemie fiel. Die DRV mietete dazu einen größeren Raum auf dem Messegelände in Frankfurt (Oder), damit Abstandsregeln eingehalten werden konnten. Das Auswahlverfahren lief 14 Tage, pro Tag stellte sich ein Bieter vier bis fünf Stunden im Rahmen einer praktischen Vorführung den Fragen der Nutzer.

IZ: Auf welche Weise wurde am Ende das Ergebnis ermittelt?

Die Mitarbeiter sollten die Software vor der Implementierung kennen

Peters: Die Auswertung haben wir vorgenommen, wobei das Profil des Anbieters zu 30% und die Nutzerbewertung zu 70% eingeflossen ist. Es ist von hoher Bedeutung, dass die späteren Anwender der Software vertrauen, sonst droht unter Umständen ein Scheitern des gesamten Projekts. Deswegen war diese Bietervorstellung auswahlentscheidend, welche einen echten Vergleich der Anbieter ermöglichte, um die Spreu vom Weizen trennen zu können. Wenn Sie als Unternehmen einfach eine Software kaufen, ohne dass die Mitarbeiter sie schon kennen und ihr vertrauen, dann schafft das wenig Akzeptanz und kann bei der Implementierung und dem späteren Einsatz zu Problemen führen.

IZ: Mit welchen Kosten muss ich rechnen, wenn ich eine solche CAFM-Software einführen will?

Peters: Im konkreten Projekt wären das zwischen 100.000 und 300.000 Euro. Keine Lösung war dabei schlecht, es ist eher wie ein Vergleich zwischen einem guten Kleinwagen und einem Oberklassefahrzeug. Preis und Leistung hängen da schon eng zusammen. Wenn Sie beispielsweise den Komfort haben wollen, abends einfach das Gerät auszuschalten und dennoch am nächsten Morgen an genau derselben Stelle weiterarbeiten zu können, dann bestimmt das den Preis.

IZ: Welche Zeitersparnis bringt eine solche Software denn nun dem anwendenden Unternehmen?

Peters: Nehmen wir als Beispiel den hausinternen Umzug von Abteilungen, wie er in großen Unternehmen häufig vorkommt. Da war es bei der DRV so, dass zunächst ein Mitarbeiter manuell den Ist-Zustand erfasst hat. Der ging an die zuständige Fachabteilung, die einen Einrichtungsvorschlag erarbeitete. Dieser musste dann von den vom Umzug betroffenen Abteilungen abgesegnet werden und parallel auch der Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Interessenvertretungen vorgelegt werden. In einigen Fällen gingen diese Entwürfe mehrfach hin und her. Der notwendige Zeitaufwand war damit enorm. Dieser Prozess sollte unbedingt beschleunigt und vereinfacht werden. Künftig kann die Software die Daten nicht nur allen Beteiligten parallel zur Verfügung stellen, sondern ist über eine bidirektionale Schnittstelle an ein CAD-Programm angeschlossen. Damit kann der Soll-Zustand für einen Umzug entworfen und visualisiert werden.

IZ: Wie ist der Stand des Projekts jetzt?

Peters: Im März konnte ich den vollständigen Vergabevorschlag an die DRV übergeben. Im April 2021 erfolgte der Versand der Zu- und Absageschreiben an die Teilnehmer des Wettbewerbs. Die Regularien der öffentlichen Vergabe erfordern diesen Schritt. Derzeit sind die Vorbereitungen für die Implementierung und den Roll-out in Arbeit.

IZ: Herr Peters, vielen Dank für das Gespräch!

Das Interview führte Ulrich Schüppler.