

# KUNDENPROJEKT CAFM

„An oberster Stelle stand für uns die zentrale Verwaltung der Daten, die bisher hauptsächlich in themenbezogenen Excel-Tabellen geordnet waren. Damit einhergehen sollte der Aufbau eines digitalen Wissensmanagements, welches allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen soll. [...] Insgesamt kann man es so beschreiben, dass wir zukünftig so viel wie möglich automatisieren wollen, um händische Erfassungsaufwände zu reduzieren.“

Frank Droste, Leiter Betrieb, Sparkasse Emsland

## Sparkasse Emsland standardisiert FM-Prozesse mit Unterstützung von SPARTACUS Facility Management®



Die Sparkasse Emsland kann zu Recht als Flächensparkasse bezeichnet werden: Ihr Geschäftsgebiet in der Nähe der niederländischen Grenze erstreckt sich auf fast 2.900 km<sup>2</sup>. In das Immobilienportfolio fallen mehrere Geschäftsstellen, Filialen, aber auch Vermietungsobjekte hinein. Für knapp 60 Immobilien mit einer Gesamtfläche von rund 55.000 m<sup>2</sup> muss die Organisationseinheit „Betrieb“ unter anderem anfallende Instandhaltungsarbeiten koordinieren, Reinigungsleistungen steuern, die An- und Vermietung von Flächen im Blick behalten und die Betriebskosten ganzheitlich überwachen. Unter diesen Voraussetzungen erscheint die Implementierung eines CAFM-Systems für die zentrale Verwaltung aller Informationen nicht nur optional, sondern unabdingbar.

### Entscheidungsphase

Bei der Sparkasse Emsland fiel 2015 die strategische Entscheidung, dass eine CAFM-Lösung eingeführt werden soll, die zukünftig die Abbildung aller Prozesse gewährleisten kann und den Anforderungen an ein Steuerungssystem standhält. Frank Droste, Leiter Betrieb bei der Sparkasse Emsland, erläutert: „An oberster Stelle stand für uns die zentrale Verwaltung der Daten, die bisher hauptsächlich in themenbezogenen Excel-Tabellen geordnet waren. Damit einhergehen sollte der Aufbau eines digitalen Wissensmanagements, welches allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen soll. Ebenso wichtig war uns bei Projektbeginn ein zentrales und nachhaltiges Störungsmanagement, das unsere bisherigen Ticketsysteme ablöst. Insgesamt kann man es so beschreiben, dass wir zu-

künftig so viel wie möglich automatisieren wollen, um händische Erfassungsaufwände zu reduzieren.“

Zu den Anforderungen gehörten außerdem das Reporting „auf Knopfdruck“, wodurch die aufwendige Erarbeitung von Kennzahlen und Entscheidungsgrundlagen der Vergangenheit angehören soll sowie die zentrale Ablage der Dokumentation zur Gewährleistung des rechtssicheren Gebäudebetriebes.

So notwendig die Einführung einer CAFM-Lösung war, so sorgfältig und strukturiert verlief die Ausschreibungs- und Entscheidungsphase bei der Sparkasse Emsland. Der erste Kontakt mit der N+P Informationssysteme GmbH (N+P) kam auf der Messe INservFM zustande. Fachgespräche brachten erste Einblicke in die Lösung SPARTACUS Facility Manage-

ment®. Ein eigens für die Softwareeinführung zusammengestelltes Projektteam verfasste eine detaillierte Anforderungsbeschreibung und erarbeitete eine Kosten-Nutzen-Analyse als Entscheidungsgrundlage.

### Implementierungsphase

Im Oktober 2016 startete die Einführungs- und Betriebsphase der CAFM-Software. Um möglichst ganzheitlich alle FM-Prozesse in SPARTACUS abbilden zu können, entschied sich die Sparkasse Emsland für ein umfangreiches Modul-Paket. Die Implementierung selbst erfolgt in einzelnen Schritten und hält weiterhin noch an. „Unser großer Datenbestand soll komplett in SPARTACUS übernommen werden. Das kann man nicht alles auf einmal implementieren, man muss stufenweise vorgehen“, beschreibt Daniel Niemöller, Referent Gebäudemanagement bei der Sparkasse Emsland, die Vorgehensweise.

Der Datenimport zu den technischen Anlagen erfolgte über Excel, beim Raumimport konnten größtenteils die vorhandenen CAD-Pläne genutzt werden. Das ermöglicht die Verknüpfung zwischen alphanumerischer und grafischer Ansicht. Damit kann heute sowohl die Frage „Welche Anlagen stehen in dem Raum?“ als auch die Frage „In welchem Raum steht die Anlage?“ einfach beantwortet werden.

Da rund 800 Mitarbeiter der Sparkasse Emsland als potenzielle Benutzer und Melder beim Helpdesk erfasst und laufend gepflegt werden müssen, bot sich die Integration des Mitarbeiterverzeichnisses auf Basis des Datenbanksystems Lotus Notes an. Die tägliche Aktualisierung erfolgt automatisch.



Die Hauptstelle der Sparkasse Emsland in Meppen

### Nutzungsphase

Nach der Datenübernahme werden mittlerweile vielfältige Aufgaben zentral durch SPARTACUS unterstützt. Eine große Rolle spielt das eigens für die Sparkasse Emsland entwickelte Modul „Helpdesk“. „Unser Ziel war es, eine Störungsschnellerfassung und eine Wissensdatenbank als Nachschlagewerk auf einer Maske zu vereinen, um den First-Level-Support unseres zentralen Helpdesk möglichst effizient zu unterstützen“, erklärt Niemöller. Im Rahmen des Auftragsmanagements profitiert die Sparkasse vom automatisierten E-Mail Versand, beispielsweise an die Melder und die internen Auftragnehmer. Die Kommunikation mit dem Melder erfolgt hierbei möglichst ohne Systembrüche komplett über SPARTACUS, um

die Historie im Lebenslauf dokumentieren zu können. Auch die Weiterleitung an Ticketsysteme externer Auftragnehmer wurde teilweise automatisiert. So ist die Weiterleitung an das Ticketsystem der Finanz-Informatik per copy & paste möglich.

Eingehende Rechnungen können ab sofort über die Schnellerfassung in SPARTACUS übernommen werden. Hilfreich ist dabei, dass beim Datenimport bereits über 1.000 Adressen gebündelt und erfasst wurden. Dadurch wird der Zugriff auf die vorhandenen Daten im System erheblich erleichtert. Die Kostenstruktur wurde in Anlehnung an die DIN 18960 – Nutzungskosten im Hochbau – aufgebaut. Voraussichtlich ab kommenden Jahr wird es bei der Sparkasse Emsland eine Schnittstelle zur Software OSPlus Rechnungsbuch geben. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es mit SPARTACUS möglich ist, eine Störung zentral zu melden und die Behebung komfortabel abzuwickeln. Grundlage dafür ist die zentrale Abbildung der notwendigen Informationen in der CAFM-Lösung. Abgerundet werden die Vorgänge durch die integrierten Reporting- und Auswertungsmöglichkeiten.

Auch weitere Themenfelder des Gebäudebetriebes werden bei der Sparkasse Emsland in SPARTACUS abgebildet. Als besonders hilfreich erweisen sich hierfür die Funktion „Wartungsplan“ sowie die automatischen Terminerinnerungen, auf Basis der hinterlegten Verträge.

### Ein Blick in die Zukunft

Mit der bisherigen Implementierung der für die Sparkasse Emsland vorrangigen FM-Prozesse in SPARTACUS wurde bereits der erste Schritt in Richtung Standardisierung der FM-Prozesse gegangen. Nun stehen die nächsten Meilensteine auf dem Plan. Konkret umfassen diese den Ausbau der CAFM-Lösung als Steuerungssystem und die Intensivierung der Nutzung im Bereich Vertragsmanagement, Reinigungsmanagement sowie den Aufbau einer sogenannten Wissensdatenbank für jedes Objekt. Daniel Niemöller ergänzt: „Wir möchten in der Zukunft die Daten- und Detailtiefe weiter ausbauen. Dazu werden wir weiter Energie investieren, um noch mehr von SPARTACUS zu profitieren.“

### N+P Informationssysteme GmbH

Im Jahr 1990 gegründet, arbeiten heute über 160 Mitarbeiter im Unternehmen mit Hauptsitz in Meerane. Die Leistungen der N+P umfassen IT-Beratung, IT-Entwicklung, IT-Implementierung und IT-Betrieb. Verknüpft mit der langjährigen Erfahrung und dem Wissen des N+P-Teams werden Kundenanforderungen in IT-Systemen entlang der Wertschöpfungskette umgesetzt. Gemeinsam verfolgen wir im Produktentstehungsprozess die Vision des digitalen Produktmodells und der digitalen Fabrik. Im Rahmen des Gebäudeentstehungsprozesses steht das digitale Gebäudemodell (BIM) im Fokus.