

Leitfaden für CAFM-Projekte

CAFM-Systeme erfolgreich einführen

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort

- 1 | Darum brauchen Organisationen mit Verantwortung für Immobilien und technische Anlage CAFM. Das sagen Anwender.
 - 2 | Das Wissen um Notwendigkeit und Nutzen von CAFM ist weit verbreitet, doch oft muss die Geschäftsleitung erst noch dafür gewonnen werden.
 - 3 | Wie in jedem anderen Projekt auch: CAFM-Projekte gelingen nur im Team.
 - 4 | Eine gründliche Vorbereitung ist bereits mehr als die halbe Miete.
 - 5 | Der CAFM-Markt ist sehr unübersichtlich, doch schon die Beachtung weniger Auswahlkriterien führt zu Investitionssicherheit.
 - 6 | Die Herausforderungen liegen zwar im Detail, doch bestimmte Kriterien sind bei der CAFM-Auswahl generell unumgänglich.
 - 7 | Ob mit oder ohne Ausschreibung: Nach einer guten Vorbereitung kann man sich auf drei bis fünf Anbieter konzentrieren.
 - 8 | Mit der CAFM-Einführung beginnt eine langfristige Veränderung der Arbeitsweise im FM. Gehen Sie dabei möglichst sukzessive vor.
 - 9 | CAFM im Einsatz: Erst ein lebendiges System bringt den vielfachen Nutzen.
 - 10 | Hinweise auf mögliche Stolpersteine
- Engagement des Branchenverband CAFM RING e.V.

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

der Einsatz von CAFM ist keine Erfolgsstory. Dieses ausgerechnet vom CAFM Branchenverband zu lesen, mag zunächst überraschen. Doch wer sich ehrlich mit der über 20-jährigen Geschichte dieser Softwaresparte im deutschsprachigen Markt befasst, der erkennt, dass sich Computer Aided Facility Management erst über die Jahre und auch nur mühsam zwischen MS-Excel und SAP erfolgreich und nutzenstiftend positionieren konnte.

Die Gründe dafür mögen vielfältig sein: So zielt CAFM etwa auf die Optimierung der Sekundärprozesse in Unternehmen und Verwaltungen und genießt schon deshalb strategisch nicht dieselbe Aufmerksamkeit in den Chefetagen, wie etwa ERP-Systeme. Außerdem ist es nicht jedermanns persönliches Bestreben, eine abteilungsübergreifende Transparenz über sein Tun und Lassen zu fördern, wie das mit dem Einsatz von CAFM zwangsläufig einhergeht. Und dann „reichen“ laut Ansicht immer noch zu Vieler, für „das bisschen FM“ schließlich auch ein paar MS-Excel-Tabellen, um z. B. Wartungsaufträge zu steuern oder einen Überblick zu den genutzten Flächen herbeizuführen. Und nicht zuletzt waren es leider immer auch schlichtweg schlecht vorbereitete oder unseriös angebotene CAFM-Projekte, die einem schnelleren und verbreiteteren Einsatz von CAFM lange Zeit im Wege standen.

Doch gerade in jüngerer Zeit hat sich der Wind spürbar gedreht: Immer mehr Referenzprojekte zum erfolgreichen und Nutzen stiftenden Einsatz von CAFM sind bekannt geworden. Anwender von MS-Excel haben erkannt, dass ein Tabellenkalkulationsprogramm weder Prozesse noch Teamwork sinnvoll unterstützt und etwa SAP nicht die gleiche Sprache von Anwendern im Facility Management spricht. Mit der Notwendigkeit, der Betreiberverantwortung mittels gut dokumentierter FM-Maßnahmen entsprechen zu müssen bzw. den erklärten Zielen in Unternehmen und Verwaltungen, nachhaltig zu wirtschaften, ist CAFM heute auch auf der Entscheiderebene zu einer bekannten Größe geworden.

Der Branchenverband CAFM RING e. V. setzt sich für mehr Transparenz im CAFM-Markt und für eine höhere Qualität in CAFM-Projekten ein. In diesem Sinne fördert er auch die erfolgreiche Beschaffung und Einführung von CAFM. Dieser Leitfaden ist dafür ein Beispiel. Hier bringen seine Mitglieder ihre Erfahrungen aus mehreren tausend CAFM-Kundenprojekten zum Ausdruck und stellen Ihnen diese zur Verfügung. Dabei hegen wir nicht den Anspruch, die Lektüre von Fachliteratur oder relevanter Richtlinien des GEFMA e. V. zu ersetzen. Bei dem vorliegenden Leitfaden geht es vielmehr darum, einen kurzen und prägnanten Überblick über eine Reihe relevanter Eckpunkte und Kriterien zu geben, der Ihnen eine erste wichtige Orientierung für Ihr bedeutendes Vorhaben schenken möge.

Dazu wünschen wir Ihnen gutes Gelingen und stehen für mögliche Fragen und Anregungen immer gerne zur Verfügung.

Ralf-Stefan Golinski, M.A.
Vorsitzender RING Beirat

1 | Darum brauchen Organisationen mit Verantwortung für Immobilien und technische Anlagen CAFM. Das sagen Anwender.

Mit CAFM sparen Sie Kosten und Zeit und erhöhen die Qualität in Ihren Prozessen rund um das Facility Management. So ist es vielerorts zu lesen. Was aber heißt das konkret im geschäftigen Alltag? Hier ein Auszug von Stimmen langjähriger Anwender von CAFM:

- „Die Sicherheit gegenüber der Betreiberverantwortung und der Überblick zu den daraus resultierenden vielfältigen Pflichten werden automatisiert unterstützt, die eingeleiteten Maßnahmen justizabel dokumentiert. Es entsteht Gewissheit, Vorschriften eingehalten zu haben – intern und extern: Legalität als Ergebnis“, so ein weltweit agierendes Produktionsunternehmen.
- „Qualitätsmanagement und Effizienz haben bei uns höchste Priorität, bei gleichzeitiger Erfüllung aller gesetzlichen und behördlichen Vorgaben. Mit CAFM, einem integrierten CAD-System und über die bidirektionale Schnittstelle zu SAP werden die Mitarbeiter bei diesem hohen Anspruch individuell unterstützt und leisten im Ergebnis einen bedeutenden Beitrag für die Versorgung der Patienten“, so ein Krankenhaus.
- „Nach innen konnte die Organisation feststellen, dass die Anwender nach kurzer Einarbeitungszeit CAFM gerne und konsequent in der täglichen Umsetzung ihrer Arbeitsprozesse nutzten. Das hat auch dazu geführt, dass sich die Mitarbeiter mehr auf ihre Kernaufgaben und -kompetenzen fokussieren konnten, die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse erhöht haben und insgesamt spürbar zufriedener waren“, so eine Landesverwaltung.
- „CAFM schafft eine Transparenz, die so zuvor nicht bestanden hat bzw. nur sehr aufwändig herbeizuführen war. Wir kennen nun die aufgabenbezogenen Kosten je technischer Anlage, können die Störanfälligkeit, den jeweiligen Arbeitsaufwand und den Verbrauch von Ersatzteilen nach standardisierten Kriterien und durch einfaches Setzen von Filtern abrufen. Was aus Sicht der Buchhaltung nur die Kostenstelle einer Anlagengruppe ist, wird dank CAFM zu einer detaillierten Sicht und schafft damit eine belastbare Grundlage für mögliche Investitionsentscheidungen“, so ein Chip-Hersteller.
- „Die Verträge sind im System angelegt. Sie sind rechtssicher und können gleichwohl flugs angepasst werden. Aus den verkauften Leistungen werden direkt die Arbeitsaufträge für die Mitarbeiter/innen generiert. Auch die Rechnungslegung und das Controlling werden direkt angestoßen. So haben wir von der Angebotserstellung über den Mietvertrag und die Bereitstellung differenzierter Leistungen bis hin zur Abrechnung einen durchgehend einheitlichen Prozess“, so ein Veranstalter.

- „ Die Analyse der Immobiliendaten hat sich durch CAFM geweitet, kaufmännisch und technisch. Ohne CAFM konnten wir im Rahmen der Bauherrenaufgaben und im Instandhaltungsmanagement die Kostenplanung, die Kostenfortschreibung und den aktuellen Stand des Restbudgets nicht punktgenau ermitteln. Heute können wir jederzeit Objektdatenblätter mit all den relevanten Informationen als Bericht generieren, und der Vorstand erhält auf Knopfdruck einen Überblick. So kann gegengesteuert werden und exakter, aber eben auch variabel geplant werden. Auch das Nachtrags- oder das Bürgschaftsmanagement haben wir seither im Griff. In SAP war das zuvor alles viel zu kompliziert“, so eine Pflegeeinrichtung.
- „ Bei allen Herausforderungen, die mit der Beschaffung und Einführung von CAFM-Software und dessen Integration in die Systemlandschaft einhergehen: Es gibt keine Alternative zur CAFM-Software. Der organisatorische und kaufmännische Nutzen dieses Werkzeuges ist vielfach bewiesen. Dabei hat sich die Erwartungshaltung und das Verständnis an und über CAFM in den zurückliegenden Jahren im Markt allerdings bereits deutlich geschärft“, so ein Lehrbeauftragter für Facility Management.

Diese und weitere Stimmen sprechen für sich. Doch längst nicht alle Anwender würden so begeistert von CAFM sprechen, wenn man sie fragte. Denn leider wurden in der Vergangenheit vielerorts immer wieder Fehler bei der Auswahl, der Beschaffung und/oder Einführung gemacht, die am Ende des Tages den gewünschten und möglichen Erfolg verhinderten. Und so ist vielleicht u. a. auch zu erklären, weshalb heutzutage etwa jede vierte CAFM-Einführung das Ziel verfolgt, eine bereits vorhandene CAFM-Software zu ersetzen.

Aber worauf ist denn nun dringend zu achten?

2 | Das Wissen um Notwendigkeit und Nutzen von CAFM ist weit verbreitet, doch oft muss die Geschäftsleitung erst noch dafür gewonnen werden.

Es liegt in deren Natur, dass Sekundärprozesse, wie die Aufgaben des Facility Managements, nicht unmittelbar im Fokus der Geschäftsführung liegen. Auch dann nicht, wenn sie für die Betroffenen an Komplexität zugenommen haben und in ihrer Funktionserfüllung die erfolgreiche Umsetzung der Primärprozesse oftmals erst ermöglichen. Doch gerade in den jüngsten Jahren sind Nachrichten über Notwendigkeit und Nutzen von CAFM auch in zahlreichen Chefetagen angekommen. So wird bspw. zunehmend der monetäre wie auch der funktionale Einfluss von FM auf das Kerngeschäft höher bewertet und rückt somit sehr wohl ins Blickfeld von Unternehmensleitungen. Und das ist auch gut so! Denn ohne die Unterstützung durch die Führungsebene ist ein CAFM-Projekt nur schwerlich erfolgreich zu stemmen. Und wo das noch nicht der Fall ist, liegt es an Ihnen und Ihren Kolleg/inn/en, zunächst auch die Leitung des Hauses für die Beschaffung von CAFM zu überzeugen. Denn wie in anderen Projekten auch, muss sie bereit sein, nicht nur die finanziellen, sondern auch die personellen Ressourcen einzukalkulieren und bereitzustellen.

Viele Argumente sprechen für den gezielten Einsatz von CAFM. Einige davon mögen auf die individuelle Situation Ihres Hauses zutreffen. In jedem Falle sollten insbesondere auch diese Fragen gestellt und ehrlich beantwortet werden:

- ☞ Verfügt Ihre FM-Organisation gegenwärtig über die erforderliche Transparenz zu Kennzahlen von Flächen, externen Dienstleistern oder bei den technischen Anlagen?
- ☞ Sind Maßnahmen von Inspektion, Wartung und Instandsetzung so dokumentiert, dass sie auch die eingehaltenen Verpflichtungen aus der Betreiberverantwortung aufzeigen?
- ☞ Werden die relevanten FM-Prozesse so unterstützt, dass sich die Mitarbeiter auf ihre Kernaufgaben fokussieren können?
- ☞ Kann die FM-Organisation weiterhin sicherstellen, dass die Primärprozesse in den Unternehmen/Verwaltungen keinesfalls durch eine suboptimale Unterstützung der Sekundärprozesse gefährdet werden?
- ☞ Entsprechen die eingesetzten IT-Mittel noch den Anforderungen und Möglichkeiten moderner Software und kommunizieren sie integriert innerhalb der relevanten IT-Landschaft?

Lassen sich diese Fragen nicht mit einem durchgängigen „Ja“ beantworten, liegen Gründe für die Beschaffung von CAFM vor. Und was die Entscheidung für die Einführung von CAFM weiter erleichtern kann, ist die Tatsache, dass sich das Investment in CAFM nach einem gewissen Zeitraum amortisiert s. hierzu auch GEFMA 460, Grundlage für die individuelle ROI-Berechnung, Quantitative Nutzeffekte: www.gefma.de.

Im Rahmen der nun bevorstehenden Entscheidung sollte der nächste Aspekt aber gleich mitbeachtet werden:

3 | Wie in jedem anderen Projekt auch: CAFM-Projekte gelingen nur im Team.

Ob die Beschaffung und Einführung von CAFM am Ende des Tages erfolgreich gelingt, hängt im Wesentlichen von den beteiligten Personen ab. Ist die Zustimmung seitens der Geschäftsleitung generell erfolgt, sollte in diesem Rahmen auch gleich mitentschieden werden, wer als Projektleiter die meist abteilungsübergreifende Koordination übernimmt und wie sich das Projektteam zusammensetzt.

Bestimmen des Projektmanagers

Beim Projektmanager laufen die Fäden zusammen. Idealerweise ist sie/er eine Führungskraft mit Weisungsbefugnis, die für die Umsetzung des Projekts sorgt. Der Projektmanager hat bereits Erfahrung im Projektmanagement, kennt die Organisation und Abläufe des Unternehmens und hat die volle Unterstützung der Geschäftsleitung. Da es sich bei der Einführung von CAFM um komplexe Software handelt, sind Erfahrungen des Projektmanagers in diesem Bereich unbedingt vorteilhaft. Fehlende Kompetenz an dieser Stelle erschwert im Projektverlauf das Erwartungsmanagement.

Er bildet die Schnittstelle zwischen dem Top-Management und dem Projekt-Team, kommuniziert Ziele und Erfolge, Risiken und Chancen, sorgt für die Umsetzung der Zielvorgaben und Zeitpläne.

Frühzeitige Einbindung der relevanten Kolleg/inn/en

Nicht jeder wird das neue CAFM-Projekt mit offenen Armen empfangen: Denn selbstverständlich bedeutet es eine Zusatzbelastung zu den ohnehin gewiss überbordenden Aufgaben des Arbeitsalltages. Und nicht jedem mag es recht sein, sich mit Umstellungen und vor allem mehr Transparenz konfrontiert zu sehen. Doch wie in anderen Projekten meist auch, macht sich eine gründliche Mehrarbeit zu Beginn im Nachhinein umso positiver bemerkbar. Und CAFM zeichnet sich nachweislich nicht nur für die Leitung des Unternehmens/der Verwaltung, sondern gerade auch für die Anwender als außerordentlich nutzenstiftend aus.

Es sollten demnach Verantwortliche in den einzelnen Abteilungen benannt werden, die am CAFM-Projekt mitarbeiten und das Projekt-Team bilden. Wichtig ist, dass diese Mitarbeiter schon frühzeitig in die Pläne eingebunden sind. Sie kennen Organisation und Abläufe im Facility Management am besten. Und Mitarbeiter, die rechtzeitig ins Boot geholt werden, sind besonders motiviert.

Bedeutend ist es, auch die IT-Verantwortlichen frühzeitig einzubinden, ist CAFM doch in der Regel als integrierter Teil einer ganzen IT-Landschaft zu betrachten. (Stichwort: von der CAFM-Software über das System zur CAFM-Lösung) Jedoch sollten die praktikablen, zentralen Anforderungen aus den Fachabteilungen nicht von theoretischen IT-Überlegungen dominiert oder gar verdrängt werden. Wenn die neue Software den bekannten und möglichen Nutzen stiften soll, dann muss sie von den Fachanwendern gerne gelebt werden.

Gemeinsam werden dann Anforderungen und Ziele erarbeitet, aber auch die nötigen Ressourcen im Haus festgelegt. Das Projekt-Team trifft sich regelmäßig, um Fortschritte zu dokumentieren, die nächsten Schritte zu besprechen und sich mit dem Projektmanager abzustimmen. Eine Herausforderung für den Projektmanager stellt in diesem Zusammenhang die Teamgröße dar. Einerseits müssen alle relevanten Bereiche respektive Personen eingebunden werden, gleichzeitig muss vermieden werden, dass aufgrund einer zu großen Anzahl von Mitstreitern ein nicht mehr beherrschbares Anforderungskorsett entsteht.

4 | Eine gründliche Vorbereitung ist bereits mehr als die halbe Miete.

Nachdem Sie die interne Entscheidung zur Beschaffung von CAFM angeregt bzw. herbeigeführt haben und ein Team gebildet wurde, sollten Sie sich darüber im Klaren werden, dass der Erfolg Ihres Vorhabens von einer gründlichen Vorbereitung abhängen wird. Bei solchen und vergleichbaren Projekten werden jedoch immer wieder Kardinalfehler begangen. Die Einen legen einfach los, ohne detaillierte Planung und vor allem ohne Zieldefinition. Die Anderen wollen alles auf einmal umsetzen und missachten dabei, dass zu viele parallele Prozesse ein Projektteam auch lähmen können – mit der Folge einer wachsenden Frustration. Wieder andere planen zwar sehr genau, unterschätzen aber den Faktor Mensch.

Gerade angesichts der Verschiedenartigkeit von FM-Prozessen und den an ihnen Beteiligten ist die Kommunikation daher von enormer Bedeutung. Eindeutige Formulierungen und klare Absprachen sind Voraussetzung für den Projekterfolg: Intern und auch nach außen, etwa gegenüber den Auftragnehmern. Auf einige unerlässliche Aspekte gehen wir an dieser Stelle etwas näher ein.

Analyse und Dokumentation der relevanten Prozesse

Spätestens jetzt ist der Zeitpunkt gekommen, die Prozesse, mit denen Sie und Ihre Kolleg/inn/en den Aufgaben im Facility Management nachkommen und wie Sie aktuell mit den anderen Abteilungen - etwa der Buchhaltung - zusammenarbeiten, auf ihre Schwächen hin zu überprüfen. Es macht schließlich wenig Sinn, die alten, möglicherweise suboptimalen Arbeitsabläufe in die neue Software zu übertragen. Diese Aufgabe wird häufig unterschätzt: Nur wenn Sie den Ist-Zustand genau kennen, können Sie auch die Veränderungen und Erfolge darstellen bzw. entsprechend reagieren.

Überprüfen Sie zudem möglichst unvoreingenommen: Welche FM-Prozesse Ihrer Organisation sollen künftig und dauerhaft mit IT unterstützt werden? Und welche Themen haben Priorität? Möglicherweise ist ja die regelmäßige Inspektion der technischen Anlagen und deren Dokumentation deutlich relevanter, als das Schließmanagement – schon, um den vielfältigen Pflichten zur Betreiberverantwortung besser nachkommen zu können. Bei der Festlegung der Prioritäten ist es oft hilfreich, sich selbst zu fragen, „Wo drückt der Schuh am meisten?“ oder „Wo ist der Nutzen am größten?“

Der aktuelle Status zeigt zumeist schon auf den ersten Blick Einsparungs- und Verbesserungspotenziale. Damit dient er auch als Argument für das Management. Wenn Sie aber einsparen wollen, müssen Sie wissen, wovon – von welchem Betrag. Bei der Analyse ist die richtige Zuordnung der Kostenblöcke von großer Bedeutung. Häufig herrscht hier eine gewisse Ungenauigkeit, weil beispielsweise Energieaufwendungen nach einem groben Schlüssel auf verschiedene Kostenstellen aufgeteilt oder manche FM-Kosten allgemeinen Bereichen zugerechnet werden. Rechnen Sie mit Anpassungen in der Kostenrechnung und im Controlling. Nur wenn alle FM-relevanten Prozesse in die Analyse einfließen, haben Sie eine brauchbare Grundlage für die weiteren Aktivitäten im Projekt.

Herausarbeitung der Ziele

Die Ziele werden gemeinsam mit den beteiligten Abteilungen erarbeitet und schriftlich festgehalten. Was wollen Sie wann erreichen? Werten Sie die Ziele nach Ihrer Wichtigkeit. Es geht dabei um unmittelbare, realistische Ziele in einem überschau-baren Zeitrahmen, aber auch um mittelfristige Ziele, die sich im Laufe des Projekts verändern können und mit den konkreten Ergebnisvorgaben des Managements abgestimmt werden sollten.

CAFM-Software-Produkte werden in der Regel modular angeboten. Das heißt, ein Projekt kann Schritt für Schritt, prozessweise umgesetzt werden. Das erleichtert eine Zieldefinition – und auch das Erreichen von Teilzielen. Jeder Teilerfolg festigt das Vertrauen der Mitarbeiter und der Geschäftsführung, die richtige Entscheidung getroffen zu haben und motiviert zum nächsten Schritt.

Es hat sich bewährt, mit dem Bereich zu beginnen, bei dem es die größten Probleme gibt – und meist das höchste Einsparungspotenzial. Das bewirkt die größten Erfolgserlebnisse in kurzer Zeit.

Es hilft also, sich einen groben Plan für das CAFM-Projekt zu machen, mit den Teilprojekten und den damit verbundenen Meilensteinen. Ein Beispiel für den Inhalt eines solchen Stufenplans stellt dieser Leitfaden dar:

- ☞ Festlegung von Team und Verantwortlichkeiten
- ☞ Analyse und Dokumentation der FM-relevanten Prozesse
- ☞ Festlegung von Zielen und Anforderungen
- ☞ Kennenlernen von CAFM-Systemen ggf. mit Ausschreibung
- ☞ Workshop mit Anbietern über Inhalte und Abläufe des Projekts
- ☞ Entscheidung über das Datenmodell
- ☞ Erfassen von Daten im Rahmen eines Pilotprojektes
- ☞ Umsetzung eines Pilotprojektes
- ☞ Erfassung aller relevanten Daten für das Gesamtprojekt
- ☞ Roll-out des Systems
- ☞ Abschluss und Ergebniskontrolle

Festlegen des Datenumfangs

Ohne Zugriff auf aktuelle Daten zu den Immobilien und technischen Anlagen und deren Auswertung macht CAFM keinen Sinn und bleibt eine nutzlose Hülle. Es gilt also sehr genau zu überlegen, welche Daten künftig tatsächlich gepflegt werden müssen und sollen. Es geht hingegen nicht darum, all jene Daten in das Modell aufzunehmen, die gepflegt werden könnten! Weniger ist mehr, wenn Ihr CAFM ein lebendiges System werden und bleiben soll.

Doch zunächst muss geprüft werden, welche Daten überhaupt wo und in welchen Quellen zur Verfügung stehen? Nicht selten stellt sich dabei heraus, dass man um eine Neuerfassung nicht herumkommt. Und zumeist beansprucht die Datenneuerfassung den größten Anteil des Projektbudgets.

Der CAFM RING hat mit Unterstützung u. a. der GEFMA einen Katalog zu einer Mindestmenge an Attributen für die Erfassung und Pflege von Flächendaten und solcher der technischen Anlagen erstellt – CAFM-Connect. Dieser basiert auf dem international anerkannten IFC-Standard (www.buildingsmart.de) wurde aber pragmatisch auf eine hinreichende Mindestmenge reduziert. Mit ihm haben Sie bereits eine gut durchdachte, vom Markt unterstützte und individuell erweiterbare Struktur, die Sie beispielsweise auch Ihrem Datenerfasser als Vorgabe geben können.

Beachtung möglicher Schnittstellen

Der Einsatz von CAFM geht nahezu immer mit der Integration in bestehende oder neu zu schaffende IT-Landschaften einher. Für eine möglichst umfassende Realisierung von Nutzenaspekten, wie Einsparung von Kosten, Entlastung von Personal, Erhöhung von Sicherheit und Qualität ist die organisationsübergreifende Durchgängigkeit und Bearbeitung der relevanten Daten und deren Auswertung eine bedeutende Voraussetzung.

Deswegen sollten Sie sich bereits früh darüber im Klaren werden, ob und wie Ihr künftiges CAFM in die bestehende IT-Landschaft integriert werden soll. Auch ist zu entscheiden, ob bestehende IT-Insellösungen für Einzelprozesse im Rahmen der Beschaffung von CAFM ersetzt werden?

Langjährige CAFM-Anbieter haben in einer Fülle ihrer Kundenprojekte bereits Schnittstellen realisiert, etwa zu ERP oder zur GLT. Wir empfehlen, rechtzeitig das führende System festzulegen und die Anzahl der Schnittstellen möglichst gering und einfach zu halten. Bei der Formulierung der Anforderungen an eine Schnittstelle ist dabei der angestrebte Nutzen ihres Einsatzes entscheidend. So ist bspw. die pauschale Forderung nach einer ERP-Schnittstelle nicht ausreichend, um diese zu konzipieren, geschweige denn zu realisieren.

Kalkulation der Aufwände

Natürlich kann eine realistische Kalkulation des personellen und finanziellen Aufwandes erst vorgenommen werden, wenn die wesentlichen Fragen bzw. der Projektumfang geklärt wurden. Erfahrungsgemäß liegt der größte Aufwand in der Datenerfassung. Dabei ist sehr genau auf die Auswahl eines qualifizierten Dienstleisters zu achten. Der CAFM RING kann hier auf Wunsch Empfehlungen geben. Die konkreten Kosten für das CAFM-System eröffnen sich in der Regel erst, wenn Sie Vergleiche angestellt haben. Diese sind nicht immer einfach vorzunehmen, da die Anbieter teilweise mit unterschiedlichen Preismodellen arbeiten. Gängig sind diese Positionen:

- ☞ Kosten für die Softwarelizenzen. Diese setzen sich zusammen aus der Auswahl der Module und der Anzahl der jeweiligen Anwender. Oft wird noch differenziert zwischen Lizenzen für gleichzeitige Nutzer und Einzelnutzer.
- ☞ Dazu kommen Wartungskosten. Diese betragen dann in der Regel einen prozentualen Anteil von den Lizenzpreisen.
- ☞ Bei internetbasierter Prozessunterstützung, z. B. für das Störungs- und Auftragsmanagement, kommen auch Mietmodelle (z.B. SaaS) zum Einsatz.
- ☞ Zu beachten sind auch Kosten für die zum Einsatz kommende Datenbank, etwa für MS-SQL oder Oracle.
- ☞ Weitere finanzielle Aufwände resultieren aus der Beauftragung der erforderlichen Dienstleistungen: Workshops, Schulungen, ggf. Anpassungen in der CAFM-Software, Herstellen von Schnittstellen und Erstatte möglicher Dienstreisekosten.

Der Preis sollte im Ergebnis aber nicht der ausschlaggebende Faktor bei der Auswahl sein. CAFM-Anbieter benötigen die Einnahmen für Lizenzen, um ihre Software weiterzuentwickeln. Das kommt direkt auch den Kunden zugute, denn niemand möchte mit seiner Investition in einer Entwicklungs-Sackgasse landen. Bedenken Sie auch, dass gut ausgebildete und projekterfahrene Ingenieure und Berater eher selten frei anzutreffen sind. Auch eine professionelle Dienstleistung hat in der komplexen FM-Branche ihren Preis.

Seien Sie also durchaus misstrauisch, wenn Ihnen Preise billig vorkommen. Wer billig kauft, kauft in der Regel zweimal. Jüngsten Umfragen zufolge haben etwa 25 % der Auftraggeber bereits ein CAFM im Hause gehabt, das sie nun ablösen müssen. Und wichtiger sind schließlich die Qualität des Produkts und die Erfahrung und Zuverlässigkeit des Anbieters sowie die seiner Berater.

5 | Der CAFM-Markt ist sehr unübersichtlich, doch schon die Beachtung weniger Auswahlkriterien führt zu Investitionssicherheit.

Alleine in Deutschland, Österreich und der Schweiz werden mehr als 60 CAFM-Produkte angeboten. Für jene, die sich erstmals mit der Beschaffung und Einführung von CAFM befassen, ist es keine leichte Aufgabe, die für ihre Organisation passende Software auszuwählen. Dabei helfen schon wenige Auswahlkriterien und Maßnahmen, um sich einen guten Überblick zu verschaffen und eine Vorauswahl zu treffen:

Ein erster Überblick

Einen guten ersten Überblick erhält man, indem man sich die jährlich erscheinende CAFM-Marktstudie beschafft. Sie wird gemeinsam vom FORUM-Verlag, der GEFMA e. V. und der Valteq herausgegeben und ist für einen Preis von ca. 40,00 € zu erhalten (www.facility-manager.de). CAFM-Anbieter und -Beratungshäuser, die etwas auf sich halten, sind dort mit Ihrer CAFM-Software vertreten. In der Regel sind hier aktuelle Informationen zu über 30 Anbietern, sowie zur Leistungsfähigkeit der jeweiligen CAFM-Software und deren Einsatz bei Referenzkunden aufgeführt. Allerdings werden die Angaben von den Herausgebern nicht verifiziert, worauf diese auch explizit hinweisen.

Einen großen Teil der dort aufgeführten Anbieter trifft man auf der einzigen deutschen Fachmesse für Facility Management. Diese findet stets im Februar oder März in Frankfurt statt (www.mesago.de). Nach einer ersten Orientierung mit Hilfe der CAFM-Marktstudie bietet die INservFM die sehr gute Gelegenheit, Anbieter und deren Software auch persönlich kennenzulernen. Fachvorträge und Diskussionsrunden greifen zudem Themen rund um CAFM auf, so dass ein Besuch für jeden Interessenten obligatorisch sein sollte.

Zusätzliche Orientierung über Zertifikate

Als wesentliche Auswahlkriterien haben sich in den zurückliegenden Jahren auch Zertifikate herausgebildet, deren Beachtung für die Auswahl von CAFM unerlässlich ist. So zielt etwa die GEFMA Richtlinie 444 und das damit einhergehende Zertifikat auf Mindestkriterien, die von der CAFM-Software erfüllt werden müssen. Es basiert auf einem Katalog von Teilprozessen, die im Facility Management von der IT unterstützt werden, und einer Reihe genereller sehr sinnvoller Kriterien, wie etwa die Durchgängigkeit der einzelnen Module. Das Zertifikat wird von zwei Prüfern vergeben und gilt jeweils für eine Laufzeit von maximal zwei Jahren. Achten Sie also darauf, sich ein jeweils gültiges Zertifikat zeigen zu lassen, wenn Sie eine CAFM-Software in die engere Wahl nehmen. Nähere Informationen hierzu, sowie eine Liste der zertifizierten Hersteller erhalten Sie hier: www.gefma.de.

Allerdings gilt der prüfende Blick der GEFMA 444 ausschließlich der IT. Es wird hingegen keine Aussage zu den Anbietern selbst getroffen. An dieser Stelle gewinnt das Zertifikat des CAFM RING an Relevanz. Eine Aufnahme von Mitgliedern setzt nicht nur eine Reihe erfüllter IT-Kriterien (wie etwa auch die der GEFMA 444) voraus. Es müssen auch speziell das Unternehmen selbst betreffende Anforderungen erfüllt werden, um Mitglied werden zu können. Zudem bekennen sich die Mitglieder des Branchenverbandes zu dessen Statuten. Aufnahmekriterien und Statuten sind öffentlich und können über die Homepage www.cafmring.de eingesehen werden.

Einbindung externer Berater

In Abhängigkeit von den internen personellen Ressourcen und deren Kompetenz kann es guten Sinn machen, sich externer Beratung zu bedienen. Das gilt etwa für die Beschreibung der relevanten Prozesse, der Moderation im Sinne eines erfolgreichen Projektmanagements oder auch für die Vorbereitung und Begleitung durch den Auswahl- bzw. Ausschreibungsprozess.

Doch ebenso, wie im CAFM-Markt auch, ist es dabei nicht immer einfach, eine gute Auswahl zu treffen. Manche externe Berater agieren nach standardisierten Vorgehensweisen, weshalb darauf zu achten ist, dass sie tatsächlich die individuelle Situation des Unternehmens berücksichtigen. Andere kooperieren unauffällig mit einzelnen CAFM-Anbietern und lenken die Entscheidung auf deren Mühlen, ohne die optimale und neutrale CAFM-Auswahl im Sinne ihrer Kunden vor Augen zu haben. Und wieder andere gestalten den Auswahlprozess über alle Maßen aufwendig, so dass hier bereits ein großer Teil des veranschlagten Budgets verbraucht wird.

Wenn Sie einen Berater wünschen, dann sollten Sie bei der Auswahl nach ähnlichen Kriterien vorgehen, wie bei einer Ausschreibung und dabei vergleichbare Kriterien anlegen, etwa die Einholung von Referenzen, wie bei den CAFM-Anbietern auch. Der Branchenverband kann hierzu versierte Empfehlungen aussprechen.

Auf dem Laufenden bleiben

Neben der Lektüre der CAFM-Marktübersichten, dem Besuch der FM-Messen und von Fachveranstaltungen sowie der Beachtung von Zertifikaten bieten eine Fülle von Fachzeitschriften und Internetportalen regelmäßig Berichte über Kunden und Anwender, die von ihren Erfahrungen aus CAFM-Projekten berichten. Der CAFM RING e. V. führt auf seiner Website eine Übersicht zu den aus seiner Sicht relevanten Medien auf. Fordern Sie kostenlos Ihre Probehefte an oder orientieren Sie sich über deren jeweilige Website.

6 | Die Herausforderungen liegen zwar im Detail, doch bestimmte Kriterien sind bei der CAFM-Auswahl generell unumgänglich.

In dem vorherigen Kapitel wurde bereits deutlich, dass nicht nur die CAFM-Software selbst, sondern auch der dahinter stehende Anbieter genau betrachtet werden sollte, bevor Sie beginnen, Ihre endgültige Entscheidung herbeizuführen. Welche exakten Kriterien Sie im Sinne Ihrer Organisation und entsprechend Ihrer Prozessanalysen anlegen werden, wird differieren.

Einige Kriterien, die eine moderne CAFM-Software in jedem Falle erfüllen sollte, können wir hier aber auflisten:

- ☞ Die Basis ist ein gängiges Datenbanksystem (Oracle/Microsoft). Wo es guten Sinn macht, kann auf die Software auch über das Internet oder mittels mobiler Endgeräte zugegriffen werden.
- ☞ Die CAFM-Software läuft auf üblichen Hard- und Softwaresystemen.
- ☞ Es ist unabhängig von speziellen Entwicklungsumgebungen.
- ☞ Und sie verfügt über einen hohen Sicherheitsstandard.
- ☞ Die Software bildet sämtliche relevanten Prozesse im technischen-, infrastrukturellen- und kaufmännischen FM ab.
- ☞ Die Prozesse sind in der Software durchgängig dargestellt und die Oberfläche ist bedienungsfreundlich.
- ☞ Die Grafik ist in CAFM integriert, zumindest gibt es eine Grafikanbindung.
- ☞ Die Benutzeroberfläche kann leicht und möglichst sogar selbst konfiguriert werden.
- ☞ Es liegen bereits Reports vor, die genutzt werden können. Zusätzlich lassen sich individuelle Auswertungen vornehmen.
- ☞ Updates erfolgen in der kundenspezifischen Version.
- ☞ Für die Schnittstellen und deren Integration liegen bereits Konzepte vor.
- ☞ Die Rechte der Software liegen vollständig beim Anbieter.
- ☞ Das CAFM ist gültig zertifiziert nach GEFMA 444.

Kriterien, die Sie zusätzlich an den Anbieter stellen, sollten beispielsweise diese sein:

- ☞ Das Unternehmen hat in Ihrer Branche und bei vergleichbaren Kunden bereits eine Reihe erfolgreicher CAFM-Projekte durchgeführt, kann Referenzen benennen und hat einen guten Leumund.
- ☞ Es hat sich über einen längeren Zeitraum am deutschsprachigen Markt bewährt und kennt dessen spezielle Anforderungen, etwa bei FM-relevanten Normen und Gesetzen.
- ☞ Der Anbieter verfügt über eine hinreichende Anzahl qualifizierter, fest angestellter Mitarbeiter in den Bereichen: Software-Entwicklung, Hotline und Support, Consulting (Schwerpunkt FM, Projektmanagement), Betriebs-systemen und Datenbanken.
- ☞ Er bietet Software-Wartungsverträge inkl. Hotline und garantierten Reaktionszeiten an.
- ☞ Das Unternehmen hat eine solide Umsatz- und Gewinnbasis, ist im Markt bekannt positioniert, überregional ausgerichtet und in seinem Kerngeschäft unabhängig.
- ☞ Es verfolgt eine klare Zukunftsstrategie für die nächsten Jahre, die auch dargestellt werden kann.

Wählen Sie ein Unternehmen aus, das Ihre Prozesse versteht und mit dem Sie sich eine langfristige Partnerschaft vorstellen können.

An der Frage, ob man sich für eine Standard- oder eine Lösungssoftware entscheiden sollte, scheiden sich immer noch häufig die Geister. Dabei liegen die jeweiligen Vor- und Nachteile auf der Hand:

Für eine Standard-Software sprechen geringere und besser kalkulierbare Kosten, geringere interne personelle Aufwände, ein kürzerer Implementierungsprozess und höhere Zuverlässigkeit bei Updates. Insbesondere sprechen aus den Standards langjähriger CAFM-Anbieter die Erfahrungen aus hunderten bereits realisierten Kundenprojekten.

Bevor man sich für ein CAFM-Lösungsprojekt entscheidet, sollte also zunächst sehr genau geprüft werden, ob und inwieweit sich die eigenen Anforderungen nicht auch mittels Standards sinnvoll erfüllen lassen.

Idealerweise verfügen die erfolgreichen Anbieter über Standardmodule, die sich flexibel erweitern oder reduzieren lassen, um zusätzliche oder abweichende Anforderungen ihrer Kunden individuell anzupassen. Achten Sie jedoch darauf, dass der Hersteller eine Update-Sicherheit für Versionswechsel gibt und dass er nicht bei jeder Änderung ins Haus kommen muss.

7 | Ob mit oder ohne Ausschreibung: Nach einer guten Vorbereitung kann man sich nun auf drei bis fünf Anbieter konzentrieren.

Auf Basis der guten Vorbereitung und durch die Beachtung der ersten relevanten Filter ist bereits eine Vorauswahl getroffen, die das weitere Vorgehen erleichtert und insbesondere das eigene Investment sicherer macht. So ist es dann beispielsweise hinreichend, sich mit drei bis fünf Anbietern und deren Angeboten zu befassen. Dafür sollten Sie sich dann aber gute Zeit nehmen und idealerweise das interne Projektteam beteiligen.

Wer sich aus unternehmens- oder verwaltungsinternen Gründen für das Ausschreibungsverfahren entscheidet, wird über hinlängliche Erfahrungen aus anderen Beschaffungsmaßnahmen verfügen, von denen sich eine CAFM-Beschaffung nicht grundsätzlich unterscheidet. Dennoch weisen wir auf einzelne Aspekte hin, weil deren Nichtbeachtung leicht zu späteren Ärgernissen bis hin zu Misserfolgen führen können, die nicht nur dem Eigeninteresse der CAFM-Anwender schaden, sondern auch dem Image von CAFM generell:

Lassen Sie die Ausschreibung nicht zu einer Doktorarbeit geraten

Immer wieder erreichen unseren Branchenverband Beschwerden über ein ausuferndes Ausschreibungswesen. Da werden Ausschreibungen z. B. mit einem Umfang von 100 bis über 250 Seiten angefertigt, um schließlich eine Standardsoftware mit vier oder fünf Modulen zu beschaffen. Hier steht der Aufwand in keinem Verhältnis zum angeforderten Ergebnis. Auch liegen die organisatorischen Kosten am Ende deutlich über denen für das Produkt. Der Hintergrund: Manchem externen Berater ist das Hemd näher als die Hose, das unmittelbare Geschäft wichtiger als der nachhaltige Nutzen seines punktuellen Kunden. Achten Sie schon aus Eigeninteresse darauf, dass dieses Verfahren nicht ausufert. Zudem sehen wir in zunehmender Anzahl von Fällen, dass seriöse Anbieter aufgrund der Kosten-Nutzen-Situation in solchen Ausschreibungen nicht mehr am Vergabeverfahren teilnehmen und sich somit der Weg für ggf. weniger geeignete Anbieter öffnet.

Lassen Sie sich keine unpassenden Ausschreibungsmuster aufdrängen

Ein weiterer Gegenstand häufiger Beschwerde betrifft die Tatsache, dass immer wieder Ausschreibungsmuster aus anderen Verfahren verwendet werden, die nicht an die individuellen Bedürfnisse des zu beratenden Kunden angepasst sind. Der Hintergrund ist oft derselbe: Der Berater will sein eigenes Geschäft optimieren, nicht aber den IT-Einsatz seines Kunden. Prüfen Sie also die Ausschreibungsunterlagen sehr konkret mit Blick auf Ihre Vorarbeiten. Keinesfalls sollte man sich blind auf die externe Expertise verlassen.

Unabhängig vom ausgewählten Verfahren gibt es eine Reihe weiterer Maßnahmen, auf die Sie keinesfalls verzichten sollten, wenn Sie die Beschaffung und spätere Einführung von CAFM erfolgreich gestalten wollen:

Lernen Sie den Anbieter und Ihre späteren Ansprechpartner kennen

Es ist sehr wahrscheinlich, dass Sie mit ihrem künftigen Lieferanten eine langjährige Kundenbeziehung eingehen werden – ganz unabhängig davon, ob Sie sich für eine Standard- oder Lösungsvariante entscheiden. Legen Sie also Wert darauf, die in die engere Vorauswahl genommenen Anbieter kennenzulernen. Dazu kann z. B. auch ein Besuch am Firmensitz zählen.

Besuchen Sie vergleichbare Referenzkunden

Es ist gut und richtig, von den potenziellen Auftragnehmern eine Liste mit Referenzen anzufordern. Das alleine reicht aber nicht. Achten Sie erstens darauf, dass die Referenzen vergleichbar sind zu Ihren eigenen Anforderungen. Und scheuen Sie sich zweitens nicht, Referenzen auch zu besuchen und den Anwendern bei der Arbeit mit ihrem CAFM-System über die Schultern zu schauen bzw. Ihre Fragen anzubringen. Dabei ist es nicht nur nicht erforderlich, sondern sogar von Vorteil, wenn der Anbieter selbst bei dem Besuch gar nicht zugegen ist.

Nutzen Sie Angebote zu kostenlosen Workshops mit dem Anbieter

Einige Anbieter von CAFM bieten Interessenten kostenfreie Workshops zum Kennenlernen ihrer Software an. Diese finden dann z. B. in den Schulungsräumen des jeweiligen Unternehmens statt. Eine gute Gelegenheit, dabei auch mehr über die Unternehmenskultur zu erfahren.

Gestaltung der Präsentation möglichst vergleichbar und effizient

Um bei der Leistungsfähigkeit von Anbietern und ihrer Produkte den Überblick zu bewahren, sollten die Präsentationen vergleichbar und gut vorbereitet sein. Je genauer Sie die Teilnehmer an der Präsentation im Vorfeld informieren, desto eher erzielen Sie im Anschluss vergleichbare Ergebnisse. Welche Prozesse sind besonders relevant, welche Kriterien sind dabei jeweils von Bedeutung, wo liegen Ihre Prioritäten etc. ... Ein festgelegter Zeitrahmen für Präsentation, Diskussion und Prüfung der Kompetenz ist empfehlenswert.

Teststellungen sollten gut vorbereitet sein

Während vergleichbare Workshops mehr informativen Charakter haben und häufig kostenfrei angeboten werden, sind Teststellungen sehr aufwendig – insbesondere dann, wenn ein belastbares Ergebnis erwartet wird. Sie müssen also gut vorbereitet sein und auch dokumentiert werden. Das gilt für beide Seiten: Es ist daher gute kaufmännische Sitte, die damit einhergehenden Aufwände dem späteren Auftragnehmer im Erfolgsfall zu erstatten.

Kaufen versus Mieten

Erste Anbieter sind dazu übergegangen, Software-Lizenzen zu vermieten anstatt zu verkaufen. Für den Kunden bedeutet das kurzfristig eine spürbare Entlastung des Investitionsbudgets, jedoch langfristig höhere Kosten. Dem Anbieter von Mietmodellen stehen ggf. zunächst weniger Mittel für die Weiterentwicklung und den Ausbau der Software zur Verfügung. Sein Kalkulationsrisiko ist dadurch höher. Andererseits lassen sich durch die Nutzung von Mietmodellen oft der Betrieb und damit ein signifikanter Teil der eigenen Betriebskosten an den Anbieter auslagern. Bei der Kalkulation der CAFM-Kosten werden diese „eh-da—Kosten“ sehr häufig ignoriert. Wie man sich auch entscheidet, relevant ist, die Kosten erst langfristig zu überschauen und dann die verschiedenen Angebote zu vergleichen.

8 | Mit der CAFM-Einführung beginnt eine langfristige Veränderung der Arbeitsweise im FM. Gehen Sie dabei möglichst sukzessive vor.

Nach der Auswahl und den vertraglichen Vereinbarungen mit einem CAFM-Anbieter steht der CAFM-Einführung nun nichts mehr im Wege. Damit ändert sich auch langfristig die bisherige Arbeitsweise bei der Bewältigung der Aufgaben im Facility Management. Nicht selten haben wir beobachtet, dass es manche Kunden kaum erwarten können, möglichst alle Prozesse schnellstmöglich umzustellen. Doch wir raten immer wieder dazu, Schritt für Schritt vorzugehen und diese Aspekte zu beachten:

Änderungen bei der internen Zusammenarbeit

Für die betroffenen Mitarbeiter ist es zunächst eine Umstellung, diszipliniert entlang einer prozessführenden Software zu arbeiten. Auch ist die damit einhergehende neue Transparenz nicht selten gewöhnungsbedürftig. Ein guter, vom Anbieter gestellter Projektleiter, der bereits über vielfache Erfahrung bei der Einführung von CAFM verfügt, wird Sie bei den damit verbundenen internen Herausforderungen zu unterstützen wissen. Wie bei anderen IT-Sparten auch, ist anfangs mit einem zusätzlichen Einarbeitungs- und Zeitaufwand zu rechnen, der sich jedoch schon bald rechnet. Das System soll ja nicht die Kompetenz und Intelligenz des Anwenders ersetzen, es soll ihn aber dabei unterstützen, nichts zu vergessen, weniger Fehler zu machen und sich wieder mehr auf seine Fachkompetenz konzentrieren zu können. Und Transparenz wird letztlich nur dort gefürchtet, wo es etwas zu verbergen gibt – und wer will das schon?

Aspekte einer guten Zusammenarbeit mit dem Anbieter

Mit der Einführung beginnt auch die konkrete Zusammenarbeit mit Ihrem CAFM-Anbieter. Es zeigt sich dann, ob Ihre Auswahl eine Gute war. Dabei sollten diese Aspekte selbstverständlich sein:

- ☞ Sie kennen bereits den Projektleiter auf Anbieterseite und das für Ihr Projekt zuständige Team. Da aber auch Ihre Ansprechpartner in der Regel nicht exklusiv zur Verfügung stehen können, macht es guten Sinn, einen gemeinsam erarbeiteten Projektplan im Rahmen eines Kick-off-Workshops zu erstellen, der auf beiden Seiten eine realistische Terminerwartung herbeiführt.
- ☞ Mit der Installation, spätestens aber mit der Inbetriebnahme der CAFM-Software bzw. deren Nutzung beginnt auch der Wartungs- und Servicevertrag. Damit sollten Sie Zugriff auf den Support des Anbieters haben.
- ☞ Vorsicht ist geboten, wenn seitens des Anbieters schon nach kurzer Zeit Nachträge gestellt werden. Immer wieder hört man, dass manche „schwarzen Schafe“ der Branche ein facettenreiches Nachtragsmanagement zur generellen kaufmännischen Strategie erhoben haben. Solche Firmen haben im Branchenverband keinen Platz.

An dieser Stelle macht sich ein durchdachtes Pflichtenheft positiv bemerkbar. Es ist jedoch durchaus nicht unüblich, dass sich während des Projektverlaufes tatsächlich noch Änderungswünsche eröffnen, die zusätzliche kaufmännische Arrangements erforderlich machen. Sinnvoll ist es also, schon vor der Vergabe die Tagessätze für zusätzliche Dienstleistungen festgelegt zu haben.

Dateneingabe und -Pflege

Wenn das Einführungsprojekt startet, müssen zunächst die relevanten Daten erfasst werden. Es lohnt sich, zu überlegen, welche Daten wirklich benötigt werden. Entscheidend ist, dass keine sogenannten „Datenfriedhöfe“ erzeugt werden. Das kann vor allem dadurch verhindert werden, dass die Auswahl von Daten und Attributen auf das Nötigste begrenzt wird.

Mit CAFM-Connect etwa haben die Mitglieder des CAFM RING e. V. in Kooperation mit dem AK-Datenmanagement des GEFMA e. V. und Herrn Dipl. Ing. Ulrich Glauche einen Katalog erarbeitet, der eine Mindestauswahl von Kriterien und Attributen auf Basis des international anerkannten und verbreiteten IFC-Standards für die Abbildung von Flächen und technischen Anlagen enthält. Diesen können Sie dazu verwenden und individuell Ihre Ergänzungen vornehmen. Sie erhalten ihn von uns kostenfrei. Auch sollten Sie sich spätestens an dieser Stelle darüber im Klaren sein, wie und durch wen eine Aktualisierung der Daten künftig erfolgen soll. Das zahlt sich aus.

Klären Sie also, wer für die Eingabe der jeweiligen Daten verantwortlich ist. Werden die Daten zentral oder dezentral gepflegt? Wer ist für die Aktualisierung der Daten zuständig? Wie werden Daten auf Aktualität und Konsistenz geprüft? Wie sehen die Layerstrukturen für einen CAD-Plan aus? In welcher Form sollen Raumpolygone vorliegen? Werden technische Daten in Excel-Dateien geführt? Wie sind CAD und CAFM zu verbinden, welche Rolle spielt die Bauabteilung? Klare Vorgaben sparen später eine Menge Koordinationsarbeit:

Sollten keine Kapazitäten für eine interne Abwicklung frei sein, was meist der Fall ist, erledigen externe Dienstleister diese Aufgabe. Sie sollten klare Vorgaben definieren und Konventionen für die Datenaktualisierung festlegen. CAFM-Anbieter stellen vordefinierte Masken für die Datenerfassung zur Verfügung. In speziellen Fällen, beispw. in der Gewährleistung, kann es sinnvoll sein, die Daten immer erst im Anlassfall einzugeben, also nach und nach.

Pilotprojekt

Das Pilotprojekt ist einer der wichtigsten Schritte im Projekt-Management. Hier wird geprüft, wie das System funktioniert, ob es alle Anforderungen erfüllt, die zuvor festgelegt wurden, und ob es dem praktischen Vorgehen entspricht. Voraussetzung ist natürlich die Schulung der Mitarbeiter, die in das Projekt involviert sind. Der Vorteil eines Pilotprojekts besteht darin, dass Sie die relevanten Prozesse in einem überschaubaren Rahmen anhand eines ausgewählten Objekts überprüfen.

Die Projekt-Teams erarbeiten, was in der Pilotphase durchgespielt werden soll. Es werden die Standards für die Daten festgelegt, Kataloge, wie Nutzungstypen von Räumen, Adressen und andere Informationen angelegt, Benutzerprofile definiert und Schnittstellen getestet.

In der Pilot-Phase können Anpassungen vorgenommen werden, ohne dass die gesamte Organisation geändert werden muss. Vergessen Sie die Auswertungen nicht. Diese bilden im laufenden Betrieb wichtige Anhaltspunkte für Entscheidungen. Erst nach einem erfolgreichen Pilot-Projekt und einer Kontrolle der Pilotdaten werden die kompletten Daten eingegeben oder übernommen und ein System-Roll-out gestartet.

Schulungen

Eine der wichtigsten Voraussetzungen für ein erfolgreiches CAFM-Projekt ist eine gute Schulung der beteiligten Mitarbeiter. In der Regel wird dabei zwischen Administratoren und Anwendern unterschieden. Für die Anwender-Schulungen hat sich in der Praxis folgende Vorgangsweise bewährt: Maximal Gruppen von 4-8 Teilnehmern, anfangs eher nur vier, die möglichst den gleichen Wissensstand mitbringen. Nach zwei Tagen Training eine Pause machen, um das Gelernte umzusetzen: „learning-by-doing“ ist hier wichtig. Dabei kann ein Trainer die Mitarbeiter im Haus begleiten, um auftauchende Fragen zu beantworten und Wichtiges zu vertiefen. Gegenstand der Schulungen sind im Schwerpunkt die Abläufe, die regelmäßig vorkommen.

Ein System-Administrator soll in die Lage versetzt werden, das System unabhängig vom Hersteller zu administrieren und zu pflegen. Er kennt sich bei den Datenbanken und in allgemeinen IT-Themen aus. Er lernt, neue Merkmale hinzuzufügen, Benutzerprofile anzulegen und Daten zu importieren.

Es empfiehlt sich, neue Mitarbeiter entsprechend einzuschulen und das Wissen der Mitarbeiter in Nachschulungen aufzufrischen. Bedenken Sie: Eine CAFM-Software ist ständig in Bewegung. Schulungen sind ein Investment in die Mitarbeiter, das sich grundsätzlich bezahlt macht und den Nutzen von CAFM erhöht.

9 | CAFM im Einsatz: Erst ein lebendiges System bringt den vielfachen Nutzen.

Das CAFM-System ist stets in Bewegung. Es kommen neue Daten und Anforderungen hinzu, andere entfallen vielleicht. Auch wird die Technik kontinuierlich den Anforderungen angepasst. Wird der technische Fortschritt stets kontrolliert, ist ein finanzieller Soll-/Ist-Vergleich nicht immer selbstverständlich, aber deshalb nicht weniger bedeutend.

Vergleichen Sie die budgetierten Projektkosten mit dem tatsächlichen Aufwand nach einem Jahr. In der Regel macht die Software nur etwas über ein Viertel der Kosten aus, weitere große Posten sind die Datenerfassung sowie Schulung und Anpassung des Systems.

Wenn Sie vorher die genannte ROI-Berechnung durchgeführt haben, vergleichen Sie die Zahlen nach einem Jahr. In der Regel sind dann schon erhebliche Einsparungen nachzuweisen. Mit diesen Argumenten lassen sich sinnvolle Systemerweiterungen leichter durchsetzen. Eine Analyse über den wirtschaftlichen Nutzens des Systems begleitet das Projekt.

Der Erfolg eines CAFM-Projekts zeigt sich meist erst mittel- oder langfristig. Da sich der Datenbestand mit der Zeit aufbaut, ist ein realistisches Budget für die nächsten 2–3 Jahre eine wichtige Basis. Es gibt stets weitere Herausforderungen: Neue Objekte, neue Anforderungen, neue Nutzer, neue Daten. Das erfordert Änderungen und Anpassungen. Das CAFM ist in steter Veränderung, der man gerecht werden muss.

Aussagefähige, verlässliche Daten und vielfältige Auswertungen und Berichte zeigen die Vorteile des Systems auf. Mit den Ergebnissen haben Sie wichtige Argumente für das Management, wecken aber unter Umständen Begehrlichkeiten innerhalb des Unternehmens.

Die Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg von CAFM ist ein dauerhafter, nachhaltiger und strategischer Umgang mit dem Thema. Für eine halbherzige Einführung ist die Angelegenheit schlichtweg zu kostspielig. Und wer will dafür die Verantwortung übernehmen?

10 | Hinweise, damit es keine Stolpersteine gibt.

- ☞ Ohne Rückhalt der Geschäftsleitung drohen Widerstände in der Belegschaft, Verzögerungen im Zeitplan und nicht zuletzt Verlust wichtiger Ressourcen und Mittel.
- ☞ Die Einführung eines CAFM-Systems bedeutet Veränderung. Rechnen Sie auch mit psychologischer Verunsicherung und Widerstand. Holen Sie die Mitarbeiter frühzeitig ins Boot.
- ☞ Verzögerungen entstehen häufig durch einen Engpass an personellen Ressourcen. Legen Sie rechtzeitig Verantwortlichkeiten, Teams, Projektleiter und deren Kompetenzen fest. Benennen Sie auch Stellvertreter, z. B. für die Urlaubszeit.
- ☞ Der Aufwand für die Datenerfassung wird oft unterschätzt. Schaffen Sie dafür Kapazitäten und vergessen Sie die Datenkontrolle nicht. Arbeiten Sie mit Teilschritten.
- ☞ Informationen, die nicht laufend gepflegt werden, führen zu einem Datenfriedhof. Prüfen Sie deshalb vorher, ob die erfassten Daten relevant sind.
- ☞ Neben der technischen Seite sollte die kaufmännische ebenso genau betrachtet werden. Klare Ziele und Zahlen zeigen den Erfolg des Projektes an.
- ☞ Technologie lebt vom richtigen Einsatz. Und von den Menschen, die damit arbeiten. Die Benutzeroberfläche sollte selbsterklärend sein, dann sinkt der Schulungsaufwand und die Akzeptanz steigt.
- ☞ Die Ergebnisse externer Mitarbeiter sind nur so gut wie die Vorgaben, die Sie ihnen liefern. Definieren Sie Aufgaben, Ziele, Form, Zeitplan.
- ☞ Dokumentation ist aufwendig, aber wichtig. Nur wenn Sie Daten, Verantwortlichkeiten und Ergebnisse festhalten, können Sie richtig reagieren und Erfolge nachweisen.

Engagement des Branchenverband CAFM RING e.V.

Im Einzelnen verfolgt er gemäß seiner Statuten unter anderen diese Ziele:

- ☞ Einen fachlich-inhaltlichen Beitrag zu leisten, damit Transparenz in der Kundenorganisation hergestellt, Kosten in den Unternehmen gesenkt, Rechtssicherheit herbeigeführt und Werte von Immobilien und technischen Anlagen gesteigert werden können.
- ☞ Den Wert qualitativ hochstehender Softwarelösungen sowie professioneller und nutzbringender Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen bekannter zu machen.
- ☞ Den Nutzen, die Wertigkeit und die Relevanz von nachhaltig anwendbaren CAFM-Produkten und -Lösungen für unternehmensweite Prozessverbesserung weiter zu fördern.
- ☞ Eine kundengerechte Qualität zu erfüllen, die die Anwendbarkeit der implementierten Lösungen nachhaltig gewährleistet und somit den Kunden Investitionssicherheit bietet.
- ☞ Heutige und künftige Anwender an dem in vielen Jahren gewonnenen Erfahrungsschatz der RING-Mitglieder aus einer Vielzahl erfolgreicher CAFM- und FM-Projekte teilhaben zu lassen.
- ☞ Die allgemeinen Interessen der CAFM-Branche in der Öffentlichkeit in DACH durch gezielte Pressearbeit und informative Marketingmaßnahmen zu vertreten.
- ☞ Die spezifischen Interessen der CAFM-Branche gegenüber anderen relevanten Verbänden, Messesellschaften und Institutionen zu positionieren.

Der CAFM RING unterstützt die CAFM- und die FM-Branche in DACH u.a. dadurch, dass er:

- ☞ Akteure der Branchen zusammenführt und eine Plattform für den wettbewerbs- und prozessübergreifenden Erfahrungsaustausch bildet.
- ☞ Marktstudien und wissenschaftliche Arbeiten initiiert und finanziert, und die daraus resultierenden praktischen Informationen für die Anwender innerhalb der Branchen kostenfrei zur Verfügung stellt, etwa in Form von Leitfäden.
- ☞ Fachöffentliche Events und Foren mitgestaltet und über Risiken, Chancen und Nutzen aufklärt.
- ☞ In Abstimmung mit maßgeblichen Organisationen und auf Basis des international anerkannten IFC-Standards die Standardschnittstelle CAFM-Connect kostenfrei zur Verfügung stellt, mit der die Interoperabilität von Software entlang des Lebenszyklus von Gebäudedaten gewährleistet werden kann und diese ohne Medienbruch so ausgetauscht werden, dass sie in Inhalt und Struktur auch absprachelos erhalten bleiben.

Über den Herausgeber

Der Branchenverband CAFM RING e.V. ist ein Zusammenschluss von Softwarehäusern und Unternehmen für professionelle Planung und Betrieb von Immobilien und technischen Anlagen. Seine Mitglieder stehen für eine einheitliche Branchenauffassung sowie für ein Transparenz- und Qualitätsversprechen im Sinne der Anwender. Der CAFM RING e.V. beteiligt sich aktiv am Marktgeschehen durch Entwicklung und Förderung technologischer und qualitativer Standards, Förderung von Bildung und Weiterbildung sowie Förderung des Dialogs und des Wissensaustausch zwischen den Branchenbeteiligten.

Mitglieder

Softwarehäuser



Planung und Betrieb



© Copyright 2016 Branchenverband CAFM RING e. V. Alle Rechte vorbehalten.

Am Lohsiepen 101 • 42369 Wuppertal • info@cafmring.de • www.cafmring.de

Verantwortlich im Sinne des Herausgebers, Klaus Aengenvoort

Die Weitergabe und Vervielfältigung dieses Dokumentes ist ausdrücklich gewünscht.

Alle technischen Angaben in diesem Dokument wurden vom Branchenverband CAFM RING e. V. mit größter Sorgfalt erarbeitet bzw. zusammengestellt und unter Zuhilfenahme wirksamer Kontrollmaßnahmen reproduziert. Trotzdem sind Fehler nicht ganz auszuschließen. Der CAFM RING weist daher ausdrücklich darauf hin, dass weder eine Garantie noch die juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Angaben zurückzuführen sind, übernommen werden können. Für die Mitteilung eventueller Fehler ist der CAFM RING jederzeit dankbar.

Branchenverband CAFM RING e.V.

Am Lohsiepen 101
42369 Wuppertal

Amtsgericht Wuppertal, VR 30597

info@cafmring.de
www.cafmring.de

