



Loy & Hutz
creating future

BIONORICA. Professionelle
Sekundärprozesse durch CAFM.

wave
Facilities

Das Unternehmen BIONORICA

Bionorica ist einer der weltweit führenden Hersteller pflanzlicher Arzneimittel. Das rasant wachsende Unternehmen mit aktuell rund 1500 Mitarbeitern erzielte im Jahr 2015 einen Netto-Umsatz von 244,3 Millionen Euro. Bionorica strebt weiterhin sowohl national als auch international einen ambitionierten Wachstumskurs an. Die damit verbundenen Herausforderungen beschrän-



ken sich dabei nicht nur auf das Kerngeschäftsfeld des Arzneimittelherstellers. Sekundärprozesse müssen ebenfalls optimiert und für die steigenden Anforderungen ausgerüstet werden. Mit der Einführung der CAFM-Software wave Facilities konnte nun ein wichtiger Schritt zur Professionalisierung der unternehmenseigenen FM- und Instandhaltungsbereiche umgesetzt werden.

Ticketsystem und Dokumentenmanagement.

„Wir hatten große Mühe mit der steigenden Anzahl von Anfragen und Störmeldungen. Diese kamen von überall her und ständig klingelte das Telefon“, berichtet Andreas

Reindl, zuständiger Facility Manager bei Bionorica im Bereich Elektro-, Energie- und Gebäudesystemtechnik. „Aus diesem Grund haben wir festgestellt, dass wir ein Ticketsystem benötigen, um die eingehenden Störmeldungen und Anfragen geordnet und koordiniert abarbeiten zu können.“ Das Unternehmen suchte außerdem nach einer Lösung zur Ablage und Verwaltung von Daten und Dokumenten. „Diese wurden in der Vergangenheit in diversen Excel-Tabellen und Netzlaufwerken abgespeichert. Das war unübersichtlich und nicht auf dem aktuellen Stand. Aus diesem Grund sollte die gewünschte Software eine Möglichkeit besitzen, alle Daten zentral an einem Ort zur Verfügung zu stellen.“



Ticketsystem

Das Ticketsystem dient der zentralen Eingabe von Störmeldungen und Anforderungen aller Art (Help Desk). Es leitet auf Wunsch spezifische Folgeprozesse ein und gibt Rückmeldungen über den Bearbeitungsstand des jeweiligen Tickets.

Implementierung und Customizing der CAFM-Software.

Nach einer Vorauswahl durch den zuständigen Abteilungsleiter wurde die CAFM-Software wave Facilities Herrn Reindl und der

gesamten FM-Abteilung vorgestellt und auf alle Anforderungen geprüft. Nachdem es einstimmig für gut befunden worden war, fiel Ende 2014 die Entscheidung über die Einführung der CAFM-Software. „Das Softwareprojekt ist dann im Lauf des Folgejahres Stück für Stück ausgebaut worden und ging im Herbst 2015 in den Live-Betrieb“, erinnert sich Andreas Reindl. Bionorica war sich bewusst, dass die Einführung eines solchen Softwareprojekts unterschiedliche Herausforderungen bereithält. „Wir haben ja so etwas zum ersten Mal gemacht. Da wusste man am Anfang noch nicht so recht, was sich alles machen lässt und was wir genau benötigen. Vieles musste noch im Lauf des Projektes erarbeitet werden. Da ist ein gemeinsames Abtasten und gute Kommunikation absolut notwendig.“ So kristallisierte es sich nach und nach heraus, wie hoch der jeweilige Individualisierungsgrad der einzelnen Module und Pakete aussehen muss. „Die Maske des Ticketsystems musste, entsprechend den geforderten Pflichtfeldern, angepasst werden. Weiterhin wurde die Optik gemäß unseren Vorgaben adaptiert, damit sich das Ticketsystem ideal in das vorhandene Intranet einfügt. Die Eingabemaske des Vertragsmanagements wurde ebenfalls

stark verändert, damit sie den Anforderungen des technischen Einkaufs entspricht.“ Die Anpassungen erfolgten nach und nach in mehreren Iterationen, was wiederum einige Telefonate mit dem zuständigen Softwareberater von Loy & Hutz nach sich zog. „Die routinierte Vorgehensweise des Beraters half uns anfangs dabei, unsere eigenen Vorstellungen zu formen und zu konkretisieren.“

Einsatz zahlreicher CAFM-Module.

Neben den bereits genannten Modulen wurden die Pakete FM-Basis, Flächenmanagement, Instandhaltung, Anlagenverwaltung und weitere implementiert. Besonders die Anlagenverwaltung mit Schwerpunkt Haustechnik wird seit Softwarestart intensiv



FM-Basis

Das Paket verwaltet Gebäude und Flächen nach der klassischen FM-Struktur Liegenschaft, Gebäude, Geschoss, Raum. Neben einem integrierten Termin-, Auftrags- und Kostenmanagement beinhaltet das Paket spezielle FM-Kataloge wie z.B. Boden- und Nutzungsarten.





Flächenmanagement

Das Flächenmanagement ermöglicht die Verwaltung von Räumen und Flächen nach der DIN 277. Es erweitert das Paket FM-BASIS um viele flächenbezogene Funktionen und Auswertungsmöglichkeiten, wie z.B. die Kostenverteilung nach Flächennutzung. Inklusive Raumbuch.



Instandhaltung

Die Instandhaltungssoftware ermöglicht die Planung, Verwaltung und Optimierung Ihrer Instandhaltung zur Steigerung der Anlagenverfügbarkeit und Senkung der Instandhaltungskosten. Kennzahlen liefern Entscheidungsgrundlagen für Controlling und Management.



Anlagenverwaltung

Verwaltung von Anlagen aller Art. Inklusive (Serien-) Terminen, Ereignissen, Aufträgen und Tätigkeiten. Anlagen können hierarchisch bis ins kleinste Unterbauteil verwaltet werden. Mit dem integrierten Kostenmanagement lassen sich die Anlagenkosten verwalten.

genutzt. „Wir verwalten damit beispielsweise unsere Heizungs-, Lüftungs-, Elektrik-, USV-, RLT- oder Wasseraufbereitungsanlagen. Diese sind alle im System erfasst und über Verknüpfungen zu den einzelnen Liegenschaften, Gebäuden und Geschossen kann jede Anlage exakt verortet und an das Ticketsystem sowie an das DMS gekoppelt werden.“

CAFM-Weboberfläche für das Ticketsystem.

Aktuell arbeiten rund acht Personen bei Bionorica intensiv mit der CAFM-Software. Auch bei den vielen Nutzern des Ticketsystems, welches sich durch die Erweiterung NETPROCESS über eine Weboberfläche nutzen lässt, kommen die neuen Prozesse positiv an. „Es wurde eine Informationsrundmail geschrieben, in der eine Präsentation enthalten war. Diese zeigte Schritt für Schritt, wie das Ticketsystem aufgerufen, Störmeldungen eingegeben und der aktuelle Status eingesehen werden kann. Das kam an und wurde auch gut angenommen.“ Die Auswertung der Tickets findet anschließend bei der zuständigen Stelle über wave Facilities statt. Mit dem Servicekoordinator werden Schnellzugriffe für häufig genutzte Listen, beispielsweise zur Anzeige offener Tickets,



zur Verfügung gestellt. Die FM-Abteilung spürt seit der Einführung des Ticketsystems eine Beschleunigung sowie eine Verbesserung der Prozessabwicklung.

Proaktive Instandhaltung und Kostentransparenz.

Über die Eingabe von Terminen und Aufträgen unterstützt die Software jedoch auch eine proaktive und planmäßige Instandhaltung von Gebäuden und Anlagen. Aktuell wird die CAFM-Software größtenteils zur



Unterstützung der operativen FM-Prozesse genutzt. In Zukunft sollen die gewonnenen Daten auch vermehrt dazu genutzt werden, dem Management in verdichteter und aufbereiteter Form als Entscheidungsgrundlage zu dienen. Dazu zählen unter anderem die Optimierung der Flächennutzung und die Steigerung der internen Kostentransparenz. Eine Voraussetzung für diese Pläne ist eine solide und konsistente Datenbasis.

Import-Tool unterstützt einfachen Datenimport.

Neben Gebäude- und Anlagendaten können im CAFM-System auch andere beliebige Daten verwaltet werden. Damit eine manuelle Pflege jedes Datensatzes umgangen werden kann, verfügt wave Facilities über ein umfangreiches Import-Tool. So konnte Herr Reindl nach einer kurzen Einarbeitungsphase eigenständig Adress- und Kontaktdaten von einer CSV-Datei ins System importieren. „Hier war es von Vorteil, den Prozess mit einer kleinen Datensatztafel vorab zu testen. Anschließend verlief der Import von ca. 900 Adressdatensätzen reibungslos.“ Nach Herrn Reindls Auffassung verlief die Abwicklung der Softwareimplementierung sehr professionell. „Wir können uns durchaus vorstellen, dass wir das System in Zukunft um einige Module erweitern und noch weitere Arbeitsplätze mit wave Facilities ausstatten.“

Bionorica SE

Kerschensteinerstraße 11-15
92318 Neumarkt

T: +49 (0) 9181 231-90
F: +49 (0) 9181 231-265
E: info@bionorica.de





Loy & Hutz Solutions AG
Solar-Info-Center
Emmy-Noether-Str. 2
79110 Freiburg

T: +49 761 459 62 0
F: +49 761 459 62 33
E: zentrale@loyhutz.de
W: www.loyhutz.de

