

Loy & Hutz  
creating future



Bionorica SE

# REFERENZBERICHT

wave Facilities









# Bionorica SE

# REFERENZBERICHT


## wave Facilities

Branche	Arzneimittelherstellung	 <b>Bionorica®</b>
Unternehmensgröße		
Eingesetzte Pakete		
Customizing		
FM-Kategorien	Technisches, kaufmännisches und infrastrukturelles Facility Management	
Erfüllte GEFMA-Kriterien	Basiskatalog, Flächen, Instandhaltung, Schließanlagen, Helpdesk, Vertrag	

**Kurzbericht**

Der Wachstumskurs der Bionorica SE erforderte die Optimierung von Sekundärprozessen. Vor allem war ein Ticketsystem notwendig, um die steigende Anzahl an Anfragen und Störmeldungen im FM-Bereich zu bewältigen. Module für das Gebäude- und Flächenmanagement, die Instandhaltung und Anlagenverwaltung (v.a. Haustechnik) folgten. Die Anpassung der Nutzeroberfläche an die internen Abläufe und an das Design im Intranet rundete das Projekt ab.

### Pakete im Fokus




**TICKET**  
Ticketsystem / Helpdesk



**FM-BASIS**  
Facility Management-Software



**ROOM & SPACE**  
Raum- & Flächenmanagement



**MAINTENANCE**  
Instandhaltungssoftware

### Anwendungs-Clients



**waveware® FAT**  
Windows-Client



**waveware® NETPROCESS**  
ASP.NET-Client



Den vollständigen Bericht und weitere Referenzen finden Sie unter [loyhutz.de/referenzen](http://loyhutz.de/referenzen)



## Bionorica SE

Bionorica ist einer der weltweit führenden Hersteller pflanzlicher Arzneimittel. Das rasant wachsende Unternehmen mit aktuell rund 1.500 Mitarbeitenden 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 beschränken 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 von Loy & Hutz konnte nun ein wichtiger Schritt zur Professionalisierung der unternehmenseigenen FM- und Instandhaltungsbereiche umgesetzt werden.



### TICKET

#### Ticketsystem / Helpdesk

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

## 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.“

## Implementierung und Customizing

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 Laufe 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 Projekts 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.“



### **FM-BASIS** Facility Management-Software

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.

## 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 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 Liegen-



schaften, Gebäuden und Geschossen kann jede Anlage exakt verortet und an das Ticketsystem sowie an das Dokumentenmanagementsystem (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 waveware® 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.



### ROOM & SPACE Raum- & 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.



### MAINTENANCE Instandhaltungssoftware

Das Paket ermöglicht die Planung, Verwaltung und Optimierung aller Instandhaltungsprozesse zur Steigerung der Anlagenverfügbarkeit und Senkung der Instandhaltungskosten. Das Kennzahlen-Monitoring liefert wichtige Entscheidungsgrundlagen für Controlling und Management.

## 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 außerdem 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 Software-Implementierung 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®

## Bionorica SE

Kerschensteinerstraße 11-15  
92318 Neumarkt

T +49 9181 231-90  
info@bionorica.de  
www.bionorica.de

## Interviewpartner

**Andreas Reindl**

Facility Manager im Bereich Elektro-,  
Energie- und Gebäudesystemtechnik





**Loy & Hutz Solutions GmbH**  
Solar Info Center  
Emmy-Noether-Straße 2  
79110 Freiburg

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