

Loy & Hutz
creating future



DATEV eG

REFERENZBERICHT

wave Facilities



DATEV eG

REFERENZBERICHT

wave Facilities

Branche

IT & Software

Unternehmensgröße



Eingesetzte Pakete



Customizing



FM-Kategorien

Technisches, kaufmännisches und infrastrukturelles Facility Management

Erfüllte GEFMA-Kriterien

Basiskatalog, Flächen, Instandhaltung, Inventar, Reinigung, Reservierung, Schließanlagen, Umzug, Vermietung, Helpdesk, Budget und Kostenverfolgung, Workplace, Vertrag

Kurzbericht

Die DATEV eG zählt zu den größten Softwarehäusern und IT-Dienstleistern Deutschlands. Die Digitalisierung und Optimierung des Facility Managements führte die DATEV eG in einem anspruchsvollen Auswahlverfahren zu wave Facilities, das durch seine Flexibilität und Modularität überzeugte.



Pakete im Fokus

 **TICKET**
Ticketsystem / Helpdesk

 **ERP-INTERFACE**
Schnittstelle zu ERP-Systemen

 **ROOM & SPACE**
Raum- & Flächenmanagement

 **RELOCATION**
Umzugsmanagement

Anwendungs-Clients

 **waveware® FAT**
Windows-Client

 **waveware® WEB**
Web-Client

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

Tools

 **waveware® CONSTRUCTOR**
Systembaukasten

 **waveware® DESIGNER**
Oberflächenanpassung


Den vollständigen Bericht
und weitere Referenzen
finden Sie unter
loyhutz.de/referenzen



DATEV eG

Die DATEV eG gehört zu den größten Softwarehäusern und IT-Dienstleistern Deutschlands. Die Genossenschaft stellt mit Software, Cloud-Lösungen und Know-how die Basis bereit für die digitale Zusammenarbeit zwischen den Behörden, dem Mittelstand und den steuerlichen Beraterinnen und Beratern, die sich um die steuerlichen und betriebswirtschaftlichen Belange der Betriebe kümmern. Über diese Mitglieder unterstützt DATEV insgesamt 2,5 Millionen Unternehmen, Selbstständige, Kommunen, Vereine und Institutionen.



8.300+ Mitarbeiter/innen



Hauptsitz: Nürnberg



Umsatz 2020: 1,16 Mrd. Euro

Digitale Transformation

Den Anstoß für eine Reorganisation im Facility Management gab die strategische Neuausrichtung im Unternehmen. Für die

Vorbereitung auf zukünftige Herausforderungen wurde die Digitalisierung und Optimierung von Unternehmensprozessen in den Fokus gerückt. Die angestrebten Projektziele im Überblick:

- Unterstützung im täglichen (FM-)Betrieb
- Verschlankung von Arbeitsabläufen
- Zentrale und kongruente Datenhaltung
- Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit
- Zusammenführung von Funktionalitäten
- Schnittstellenautomatisierung
- Eigenständige Anpassungsmöglichkeiten

Auswahlverfahren

Zur Erfüllung der Strategieziele war die Einführung eines neuen, zukunftsfähigen CAFM-Systems (Computer-aided Facility Management) notwendig. Keine leichte Aufgabe: Bis zur finalen Entscheidung galt es, zahlreiche Herausforderungen zu meistern. Interne Anforderungen mussten ermittelt und mit externen Leistungen in Einklang gebracht werden. Für die Ermittlung des idealen Software-Anbieters wurde zunächst eine Projektgruppe aus verschiedenen Unternehmensbereichen der DATEV eG zusammengestellt. Die Aufgabe des siebenköpfigen Teams bestand darin, die geforderten Funktionalitäten in einem Lastenheft zusammenzutragen und zu beschreiben.

Parallel wurde ein externes Beratungsunternehmen damit beauftragt, einen Marktvergleich geeigneter CAFM-Anbieter vorzunehmen. Über Fachmessen und das einbezogene Beratungsunternehmen wurden neun CAFM-Anbieter ausgewählt und Stärken sowie Schwächen der jeweiligen Systeme gewichtet. Vier der neun Softwarehersteller schafften es in die zweite Runde. In zahlreichen Workshops wurden die Systeme der verbleibenden Anbieter genauer unter die Lupe genommen und mit verschiedenen Aufgabenstellungen konfrontiert. Zwei Anbieter konnten sich dabei hervorheben und schafften es in die finale Runde. In dieser bestand die Aufgabe darin, eine Testinstallation des jeweiligen CAFM-Systems zur Verfügung zu stellen. Während der finalen Testphase wurden weitere Personen in das Projekt einbezogen, um alle entscheidenden Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche CAFM-Einführung zu berücksichtigen (siehe Infobox).

Der gesamte Entscheidungsprozess vom Projektstart bis zur Entscheidung für wave Facilities umfasste drei Jahre. Bei der CAFM-Einführung begründet Dr. Markus Haushahn, Projektleiter der CAFM-Einführung, die lange Entscheidungsphase: „Wir haben uns bewusst Zeit gelassen, um uns für ein System zu entscheiden, welches unsere aktuellen und zukünftigen Anforderungen am besten abdeckt. Mit wave Facilities von Loy & Hutz haben wir ein

INFOBOX

Erfolgsfaktoren bei der Software-Einführung

- #1** Die große Frage nach dem „Warum“ beantworten
- #2** Anwender/innen in den Entscheidungsprozess einbeziehen
- #3** Gute Vorbereitung und Heranführung an das Softwareprojekt



Weitere Erfolgsfaktoren und Tipps zur Umsetzung finden Sie unter loyhutz.de/software-tips

umfangreiches und modulares CAFM-System gefunden, welches genau unseren Vorstellungen entspricht. Besonders die dahinterliegende Softwareplattform waveware® hat uns überzeugt. Mit ihr ist es möglich, Softwaremodule in kurzer Zeit anzupassen oder komplett neu zu entwickeln. Auch Erweiterungen im Live-Betrieb

sind mit dem waveware® DESIGNER und waveware® CONSTRUCTOR jederzeit möglich.“ Als weitere Faktoren nennt sein Kollege Cem Çakrak, Teilprojektleiter CAFM, folgende Pluspunkte:

- Integrationsmöglichkeit einer umfangreichen ERP-Schnittstelle zu SAP®
- Verfügbarkeit einer bidirektionalen Schnittstelle zu AutoCAD®
- Umfangreiche Auswertungsfunktionen für fundierte Reports und Berichte



waveware® DESIGNER Oberflächenanpassung

Mit dem waveware® DESIGNER lässt sich das Layout von Eingabemasken anpassen und verändern. Ohne Programmierung lassen sich vorhandene Eingabefelder verschieben oder neue Felder, Tabellen und Kataloge in der Datenbank anlegen. Customizing per Drag & Drop.



waveware® CONSTRUCTOR Systembaukasten

Durch den Systembaukasten lassen sich Prozesse ohne Programmierkenntnisse per Drag & Drop anpassen oder komplett neu gestalten. Mit über 1.600 vordefinierten Softwarebausteinen ermöglicht die grafische Entwicklungsplattform ein schnelles und umfangreiches Customizing.

Das Projekt

Bei DATEV arbeiten in der aktuellen Ausbaustufe ca. 100 Personen als Power-User/innen intensiv mit wave Facilities. Für diese Anwender/innen stehen im Windows- und Web-Client über 18 teilweise individuell entwickelte Module zur Verfügung. Die Inbetriebnahme der ersten Module (sog. Erweiterungspakete) begann bereits im Jahr 2019. Nach und nach kommen weitere Module hinzu. Derzeit bildet das Service-Portal Unternehmensprozesse wie das Ticketsystem, Raum- und Flächenmanagement, Zählermanagement, Umzugsmanagement, die Anlagentechnik, Materialwirtschaft, Veranstaltungstechnik und viele weitere ab. Einige davon sind über den webbrowser-basierten waveware® NETPROCESS-Client anwendbar, welchen DATEV als Service-Portal für seine über 8.300 Mitarbeiter/innen im unternehmenseigenen Intranet einsetzt.

User/innen im Mittelpunkt

Neben der funktionalen Erfüllung aller geforderten Kriterien kam der Nutzerakzeptanz des Softwaresystems eine zentrale Bedeutung zu. Schon in der Auswahlphase des künftigen CAFM-Systems wurden die potenziellen User/innen immer wieder zu den getesteten Softwaresystemen informiert und zu ihrer Einschätzung befragt. Der frühe Einbezug und die herausgehobene Stellung der Anwender-

VIDEO

seite ist dabei nicht selbstverständlich. Viele IT-Projekte scheitern aufgrund von Planungs- und Kommunikationsfehlern. Nicht so bei DATEV, wenn es nach der Meinung der Beteiligten geht: Ein eigens initiiertes Teilprojekt mit dem Titel „Change, Kommunikation und Akzeptanz“ stellte von Anfang an sicher, dass der häufig unterschätzte „Faktor Mensch“ die erforderliche Beachtung finden sollte. Cem Çakrak berichtet als Teilprojektleiter: „Wenn sich die späteren Anwender/innen nicht einbezogen fühlen, kann sich eine positive Grundeinstellung schnell in Ablehnung gegenüber dem neuen System wandeln. Durch das Teilprojekt ‚Change, Kommunikation und Akzeptanz‘ wurden die Mitarbeitenden bereits in einer sehr frühen Phase über die aktuellen Fortschritte des Projekts auf dem Laufenden gehalten.“

Neben dem vielfältigen Funktionsumfang konnte besonders die moderne und innovative Bedienoberfläche von wave Facilities die Anwender/innen in der Auswahlphase überzeugen. Der an Microsoft angelehnte Windows-Client bietet Power-Usern und -Userinnen ein umfangreiches Tool mit Auswertungsmöglichkeiten, konfigurierbaren Ansichten, KPI-gestützten Dashboards, persönlichen Listen und vielen weiteren Funktionen. Das Service-Portal für die mehr als 8.300 DATEV-Mitarbeiter/innen legt besonderen Wert auf eine intuitive Benutzerführung und wurde speziell an die Kundenwünsche angepasst. Nutzende gelangen schnell zu

Erleben Sie im Video wie DATEV waveware® erfolgreich einsetzt

Ganz gleich, ob Räume gebucht, Veranstaltungsequipment organisiert oder Arbeitsplätze umgezogen werden müssen, bei der DATEV eG stehen alle Funktionen im waveware® Service-Portal zur Verfügung.



Im Video präsentiert DATEV das neue Service-Portal den Mitarbeitenden:
loyhutz.de/video-datev



waveware® NETPROCESS ASP.NET-Client von waveware®

Spezifische Prozesse von Lösungen wie der CAFM-Software wave Facilities werden Anwendern über das Web zur Verfügung gestellt. Nach einer kurzen Einweisung können die Funktionalitäten über eine intuitive Eingabeoberfläche von jedem Anwender genutzt werden.



waveware® FAT Basisinstallation von waveware®

waveware® FAT (Windows-Client) ist die klassische Variante, um waveware® zu nutzen und wird als lokale Softwareanwendung auf einem Desktop-PC oder Laptop fest installiert. Der FAT-Client stellt sämtliche Funktionen und Anwendungen von waveware® zur Verfügung.



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.

den gesuchten Funktionen und können beispielsweise Störmeldungen oder Bestellungen mit wenigen Eingaben direkt und unkompliziert im Browser vornehmen.

CAFM-Systemeinführung

Nicht nur in der Auswahlphase, sondern auch in der Einführungsphase wurde die Erreichung der maximal möglichen Nutzerakzeptanz in den Mittelpunkt gestellt. Kerninhalte des Teilprojekts zur Nutzerakzeptanz waren die Aufdeckung von Konfliktpotenzialen sowie der proaktive Einsatz von Kommunikationstechniken und -methodiken zur Einführung des neuen CAFM-Systems. Cem Çakrak ist sich des betriebenen Aufwands bewusst: „In der Einführungsphase gab es für die Power-User/innen und alle Anwender/innen ein Stufenkonzept mit Informationsbeiträgen, Blogs, Videos etc. Darüber hinaus wurden die Power-User/innen bei der Einführung durch Schulungen und persönliche Betreuung unterstützt.“

Die durchweg positive Resonanz der Anwender/innen spricht jedoch für den hohen Aufwand. „Der Change-Prozess dauert noch immer an und wird durch das IT-Team im Facility Management weiterhin unterstützt. Wir halten das Kommunikationslevel konstant hoch – sowohl qualitativ als auch quantitativ. Beispielsweise veranstalten wir auf der einen Seite regelmäßige Termine mit den Fachabteilungen, um



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.



ERP-INTERFACE
Schnittstelle zu ERP-Systemen

Das Paket erlaubt einen Datenaustausch zwischen waveware® und einem ERP-System wie z.B. SAP®. Unter Verwendung von etablierten Standards wie RFC oder BAPI® können individuelle Anpassungen vorgenommen oder zusätzliche Geschäftsprozesse implementiert werden.



INFOBOX

Zukunftsfähige Softwarelandschaften durch „Desilofikation“

Softwarelandschaften in Unternehmen sind heutzutage heterogen und aufwendig im Betrieb: Oft scharen sich hunderte Einzellösungen und unzählige Excel-Sheets um eine meist unflexible ERP-Lösung. Darunter finden sich Lösungen für Datenschutz, Compliance, Reisekosten, Logistik, Vertragsmanagement, CRM und vieles mehr. Ferner führt der Trend zur Digitalisierung zu ständig neuen Datensilos.

Jede Software muss individuell angeschafft, installiert, geschult und gewartet werden. Trotz wiederkehrender Funktionen, wie Anwenderverwaltung, Import, Export, Druck, Auswertungen, Dashboards oder Schnittstellen, sind diese unterschiedlich implementiert und mit völlig verschiedenen Bedienoberflächen ausgestattet. Das Nachsehen haben Anwenderinnen und Anwender sowie Administratorinnen und Administratoren, die sich in jedes System einarbeiten müssen.

Übergreifende Auswertungen oder Prozesse sind lediglich über aufwendige Schnittstellen möglich. Auf neue Chancen oder Herausforderungen reagieren heterogene Softwarelandschaften nur behäbig. Anpassungen sind, wenn sie überhaupt realisiert werden können, meist langwierig und teuer.

Der Schlüssel zu zukunftsfähigen Softwarelandschaften ist die „Desilofikation“ von Anwendungen und digitalen Prozessen. Darunter wird das Überführen heterogener Einzellösungen (Datensilos) in eine Softwareplattform verstanden. Hierbei integrieren sich alle Anwendungen in eine homogene Softwarelandschaft.

Eine homogene Softwarelandschaft bietet bedeutende Vorteile:

- Einheitliche Bedienung
- Gleiche Grundfunktionalitäten
- Einfacher Datenaustausch
- Keine doppelte Datenhaltung
- Übergreifende Auswertungen

einzelne Rückmeldungen einzuholen und Fehler auszubessern. Auf der anderen Seite nutzen wir eine in Zusammenarbeit mit Loy & Hutz entwickelte Akzeptanzanalyse, um ein flächendeckendes Feedback von sämtlichen Portal-Nutzer/innen einzuholen.“ Die als eigenständiges Modul und direkt im Webportal integrierte Akzeptanzanalyse stellt eine umfassende Software-Evaluierung hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit, Funktionalität und Nutzungsverhalten dar. Nutzer/innen

können mit wenigen Angaben zur Person eine anonyme Bewertung einzelner Systemmodule vornehmen. In den Bereichen „Bedienbarkeit“, „Kosten“ und „Nutzen“ können im Schulnotensystem verschiedene Parameter bewertet werden. So fragt die Akzeptanzanalyse zum Beispiel, wie hoch der wahrgenommene Einarbeitungsaufwand oder die Beschleunigung des eigenen Arbeitstemos eingeschätzt wird.

Strategische Bedeutung der waveware® Plattform

Sowohl für DATEV als auch für Loy & Hutz ist das gemeinsame Projekt mittlerweile viel mehr als Implementierung und Betrieb einer Facility Management-Software. Die hinter dem CAFM-System stehende waveware® Plattform dient als Werkzeug einer ganzheitlichen Digitalisierung sämtlicher Prozesse im FM-Bereich. Ausgehend vom Facility Management ist

so ein übergreifendes Softwaresystem entstanden, mit dem sich nach und nach weitere Unternehmensprozesse digitalisieren und nahtlos eingliedern lassen. Für Dr. Haushahn, bei DATEV mittlerweile zuständig für Datenmanagement und Business Analytics im FM, wurde die anfängliche Anforderung, ein zentrales, homogenes und kongruentes System zu finden, sogar noch übertroffen: „Auch bei der digitalen Transformation anderer Unternehmensbereiche schauen wir zuerst, ob es hierfür bereits ein bestehendes Softwaremodul von Loy & Hutz gibt beziehungsweise ob sich die Anforderung mit der waveware® Plattform realisieren lässt. Auf diesem Wege sind schon einige neue Softwareprodukte (zum Beispiel das Umzugsmanagement RELOCATION, eine Medienverwaltung zur digitalen Planung und Ausstattung von Besprechungen und Veranstaltungen sowie ein Kosten- und Projektcontrolling für die Planung des Unterhaltsbudgets bis hin zur Steuerung von Projekten) zustande gekommen.“ Die Vorteile einer solchen plattformgestützten Digitalisierung liegen auf der Hand: Alle Funktionen und Prozesse beziehen sich auf die gleichen Stammdaten wie Personal, Räume, Anlagen etc. – eine doppelte Datenpflege ist nicht mehr notwendig. Durch das System bleiben die Daten konsistent und stehen für übergreifende Auswertungen zur Verfügung. So können Kennzahlen ermittelt, zu KPIs verdichtet und anschließend visualisiert werden. Anwender/innen profitieren von



RELOCATION Umzugsmanagement

Das Umzugsmanagement ermöglicht eine zentralisierte Planung und Terminierung von Umzügen. Umzugsaufträge werden in der Software aufgegeben und nachhaltig dokumentiert. Umzügen können beliebige Objekte zugeordnet werden. Eine CAD-Anbindung ist möglich.



einer gleichbleibenden Bedienoberfläche, wodurch sich zusätzliche Schulungskosten einsparen lassen. Für die beiden Projektverantwortlichen der DATEV eG war es der richtige Schritt. Mit der Software laufen alle Prozesse schneller, effizienter und durchgängiger, sodass die Mitarbeiter/innen bei ihrer täglichen Arbeit enorm entlastet werden. Der finanzielle Aufwand wird sich dadurch laut Dr. Markus Haushahn mittelfristig ausgleichen: „Auch wenn die Investitionen in das neue Softwaresystem etwas höher waren, streben wir durch die Prozessverbesserung die errechnete Amortisation innerhalb von fünf Jahren an. Auch der Self-Service-Gedanke mit der Software führt nachhaltig dazu, die Kosten für die DATEV eG zu reduzieren. Darüber hinaus bietet die Software alle möglichen Anknüpfungspunkte, um Mobilität und Digitalisierung nachhaltig zu integrieren. Wir sind damit für zukünftige Herausforderungen bestens gerüstet.“



DATEV eG

Ergersheimer Straße 1
90329 Nürnberg

T +49 911 319-0
info@datev.de
www.datev.de



Interviewpartner (v.l.)

Dr. Markus Haushahn
Projektleiter der
CAFM-Einführung

Cem Çakrak
Teilprojektleiter CAFM



DATEV IT-Campus 111, Nürnberg

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