

Loy & Hutz  
creating future



MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH  
**REFERENZBERICHT**  
wave Facilities





# MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH

# REFERENZBERICHT

## wave Facilities

### Branche

Corporate Real Estate Management

### Unternehmensgröße



### Eingesetzte Pakete



### Customizing



### FM-Kategorien

Technisches und infrastrukturelles Facility Management

### Erfüllte GEFMA-Kriterien

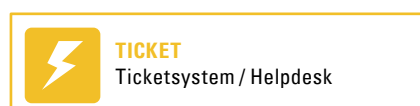
Basiskatalog, Instandhaltung, Inventar, Schließanlagen, Energie, Helpdesk, Budget und Kostenverfolgung, Vertrag

### Kurzbericht

Als Tochterunternehmen ist die MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH für das Corporate Real Estate Management der gesamten Gauselmann Gruppe zuständig. Die anspruchsvolle, sehr spezifische Verwaltung und Bewirtschaftung der Immobilien erfordert ein flexibles, individuell anpassbares CAFM-System. Mit wave Facilities erhält die Gruppe eine individuelle Gesamtlösung, die sich zudem als Webportal und per App nutzen lässt.



### Pakete im Fokus



### Anwendungs-Clients



### Tools



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





## Die Unternehmen

Die 1957 gegründete **Gauselmann Gruppe** mit Sitz in Espelkamp (Deutschland) ist ein international tätiges Familienunternehmen der Unterhaltungs- und Freizeitindustrie. Sie entwickelt, produziert und vertreibt Geldspielgeräte sowie

dazugehörige Spiele, betreibt im In- und Ausland die bekannte Spielstätten-Kette MERKUR Casino und ist Konzessionärin von staatlichen Spielbanken. Darüber hinaus ist der Konzern in den Bereichen Sportwette und Online-Gaming tätig. Die Gauselmann Gruppe beschäftigt weltweit rund 14.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und verfügte im Geschäftsjahr 2019 über ein Geschäftsvolumen von über 3,6 Milliarden Euro.



Firmensitz der  
Gauselmann Gruppe,  
Espelkamp

Die **MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH** ist als Tochterunternehmen für das Corporate Real Estate Management der Gauselmann Gruppe zuständig. Zum Leistungsspektrum zählen sowohl der Kauf, Verkauf und die Vermietung als auch der Neubau, Umbau und die Instandhaltung von Gebäuden. Insgesamt beschäftigen sich ca. 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Bereichen Asset Management, Facility Management und Technik.

## Veränderungsprozess

Schon mehrere Jahre stand bei der MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH die Unterstützung der Unternehmensprozesse mithilfe einer Unternehmenssoftware im Raum. Mit wachsendem Verwaltungsaufwand im



Immobilienbereich stiegen die Anforderungen an die bisher genutzten Tools stark an. Während der kaufmännische Bereich mit einer ERP-Software abgebildet werden konnte, stieß diese hauptsächlich im technischen Immobilienbereich mit der Zeit an ihre Grenzen. In der Folge wurden Tabellenkalkulations- und Textverarbeitungsprogramme hinzugezogen. Die nicht immer ausreichende Dokumentation führte zu viel personengebundenem Know-how.

Da die Gauselmann Gruppe ihre Prozesse permanent hinterfragt und optimiert, wuchs das Bewusstsein dafür, die Strukturen bei Verwaltung und Bewirtschaftung von Immobilien noch effizienter zu gestalten und an die Anforderungen des wachsenden Portfolios sowie der zunehmenden Anzahl an Mitarbeitenden anzupassen. Für die Suche nach einem geeigneten CAFM-System wurden folgende Kriterien ermittelt und definiert:

- Flexible Anpassungsmöglichkeit an interne Strukturen und Prozesse
- Durchgängige und konsistente Datenverwaltung ohne Redundanzen
- Ersetzen von Insellösungen durch ein zentrales, einheitliches System
- Auswertungs- und Analysefunktion zur Prozessoptimierung
- Dokumentenmanagementsystem zur Ablage von Dokumenten
- Eine durch automatische Imports unterstützte Datenübernahme

- Anbindung des Microsoft Active Directory zur erleichterten Bedienung
- Individuell anpassbare Schnittstellen an bestehende ERP-Systeme (z.B. SAP®)
- CAD-Funktionalität für die automatische Aktualisierung von Rauminformationen
- Leicht bedienbare Rechteverwaltung für unterschiedliche Anwendergruppen
- Webfähige IT-Gesamtlösung (Bereitstellung von Informationen, Prozessanstoß und -abarbeitung)
- Mobile Anwendungsmöglichkeit mit Offline-Funktionalität
- Softwaregestützte Lösung für das Bauprojektmanagement im Unternehmen

Schließlich begab sich die Leiterin des Bereichs Facility Management auf die Suche nach einem geeigneten Softwaresystem. Der Fokus lag bei der Suche darauf, dass die neue Softwarelösung nicht nur die bestehenden Herausforderungen auffangen, sondern flexibel auf zukünftig auftretende Anforderungen reagieren soll.

„Wir hatten zunächst Erstgespräche mit einem reinen Software-Anbieter geführt. Während der Gespräche haben wir jedoch festgestellt, dass es sich um ein starres, vorgegebenes System handelte. Da wir als Unternehmen etwas spezieller sind, brauchen wir jedoch flexible Anpassungsmöglichkeiten. Im Laufe der Schätzungen hätten sich die Projektkosten bei diesem Anbieter fast verdoppelt“, berichtet die Bereichsleiterin.



Hinzu kommt die zentrale Anforderung, dass ein Großteil der geforderten CAFM-Funktionalitäten auf mobilen Endgeräten funktionieren soll. Aus diesem Grund legte das Projektteam rund um die Bereichsleiterin ein besonderes Augenmerk auf die Abbildung mobiler Prozesse per App. „Unsere Techniker sind viel im Außeneinsatz unterwegs und man kann natürlich nicht erwarten, dass sie sich hinterher jedes Mal die Zeit nehmen, im Büro alles nachzuarbeiten. Aus diesem Grund brauchen sie die Möglichkeit, jederzeit mobil auf die Daten zugreifen zu können“, konstatiert die zuständige Fachingenieurin.

Bei der Ausweitung der Recherche stieß die MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH auf den CAFM-Ring, dem sie ihre Herausforderungen ausführlich schilderte. Mithilfe des CAFM-Rings wurden zwei CAFM-Software-Anbieter in die engere Auswahl genommen und miteinander verglichen. Nach einigen Gesprächen zeigten sich die Funktionalitäten der CAFM-Software wave Facilities von Loy & Hutz als am besten geeignet für die MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH. Eine öffentliche Ausschreibung musste deshalb nicht mehr vorgenommen werden. „Die Anpassungsfähigkeit der Software und die Fachkompetenz des Projektleiters haben uns davon überzeugt, dass wir uns den Aufwand einer Ausschreibung sparen können. Eine Software, die wir individuell anpassen

können, ist das, was zu uns passt. So sind wir bei Loy & Hutz gelandet“, resümiert die Projektleiterin.

Das CAFM-System von Loy & Hutz überzeugt durch seinen modularen Aufbau und der Möglichkeit, schnell und einfach an individuelle Bedürfnisse angepasst werden zu können. Dem Projektteam „war es wichtig, dass die etablierten Strukturen der langjährigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in ein festes System mit starren Vorgaben gepresst werden mussten“. Mit der hinter wave Facilities stehenden Entwicklungsumgebung waveware® ist es möglich, Prozesse flexibel und individuell abzubilden. Aus diesem Grund wurden die beiden Begriffe „Individualität“ und „Flexibilität“ zu führenden Leitmotiven des gesamten CAFM-Projekts.

## Einführung des CAFM-Systems

Vom Projektstart bis zum Einsatz der ersten Softwarefunktionen verging etwa ein Jahr. Die Datenerfassung erfolgte teilweise per Import und teilweise per manueller Neuerfassung. Ein konsequenter Import von Bestandsdaten – wie ihn waveware® grundsätzlich ermöglicht – scheiterte jedoch an häufig inkonsistent gepflegten Daten. Das Projektteam entschloss sich daraufhin, nur ausgewählte Daten, wie zum Beispiel Datensätze von Gebäuden und Räumen, zu importieren und alle weiteren



Informationen im laufenden Betrieb neu zu erfassen. Das Ziel war es, keine Altlasten in das neue System mitzunehmen.

Derzeit arbeiten ca. 50 Anwenderinnen und Anwender mit dem neuen CAFM-System. Eine Erweiterung der Nutzergruppe ist bereits geplant. In der nächsten Ausbaustufe werden es rund 150 Hauptanwenderinnen und -anwender sein. Das Webportal werden in Kürze rund 3.000 Mitarbeiter/innen der gesamten Gauselmann Gruppe sowie viele externe Mieter/innen nutzen, die so Störungen schnell und einfach melden können. Die waveware® MOBILE-App wird aktuell von ca. 40 Personen verwendet. Auch hier ist eine Ausweitung bereits in Planung.

So vielfältig wie das Leistungsspektrum der Gauselmann Gruppe und ihrer Tochterunternehmen ist, so umfangreich sind die Anwendungsbereiche von waveware®. Für die Immobilienverwaltung werden vor allem die Facility Management-Grundstrukturen für Liegenschaften, Gebäude, Geschosse und Räume eingesetzt. Ergänzend ist die Importfunktionalität der CAD-Schnittstelle in Planung. Damit sollen Rauminformationen bei Änderungen zukünftig nicht mehr manuell angepasst werden müssen. Die Projektleitung bestätigt: „Gerade aufgrund der häufig erforderlichen Umbauten ist dieser Bedarf groß.“ Zukünftig können interne Mietverträge stets automatisiert auf dem



### 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.



### RENTAL MANAGEMENT

#### Mietmanagement

Das Erweiterungspaket RENTAL MANAGEMENT verknüpft Gebäudedaten, Nutzeinheiten, Verträge und Vertragsnehmer innerhalb der gewünschten Wirtschaftseinheiten. Damit bildet das Mietmanagement ebenfalls die Grundlage für eine Betriebskostenabrechnung.



### RENTAL INDEX

#### Indexmiete zur Wertsicherung

Eine Wertsicherungsklausel im Nutzungsvertrag soll inflationsbedingte Veränderungen im Sinne beider Parteien – Vermieter und Mieter – ausgleichen. Mit RENTAL INDEX erhalten Sie auf Knopfdruck alle aktuell anpassbaren Indexmieten Ihrer Nutzungsverträge.



### **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.



### **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® MOBILE**

#### **Mobile Lösung von waveware®**

Die mobile Lösung ermöglicht die komfortable Nutzung von waveware® per App auf dem Smartphone oder Tablet. Damit stehen Daten und Prozesse aus Facility Management, Instandhaltung und vielen weiteren Bereichen für einen mobilen Zugriff unterwegs zur Verfügung.

neusten Stand gehalten werden, da die Rauminformationen dafür die Grundlage bilden. Die generelle Verwaltung von Mietverträgen und die Wertsicherung in Form der Indexmiete werden durch die Module RENTAL MANAGEMENT (Mietmanagement) sowie RENTAL INDEX (Indexmiete zur Wertsicherung) unterstützt. Darüber hinaus befinden sich die Module CAR (Fuhrparkmanagement), KEY (Schlüsselmanagement) sowie ENERGY (Energiemanagement) in der Umsetzung zur Integration ins System.

Eine der bedeutendsten Funktionen für das Unternehmen ist das Modul TICKET (Ticketmanagement/Helpdesk) im Webportal waveware® NETPROCESS. Hier können Mitarbeiter/innen und externe Mieter/innen Störungen leichtgängig erfassen, bearbeiten und nachverfolgen. Das Melden und Abarbeiten von Tickets zu ungeplanten Instandhaltungsmaßnahmen ist dabei einer der häufigsten Anwendungsfälle. Hier wurden auch die in enger Kooperation arbeitenden Unternehmensbereiche „Hausmeisterei“ und „Instandhaltung“ eingebunden. Des Weiteren werden die in der Software standardmäßig integrierten Funktionen wie Auswertungen, Formulare und das Dokumentenmanagementsystem intensiv genutzt. Beim Einsatz der waveware® MOBILE-App sind vor allem die Stammdatenaufnahme, Anlagendokumentation sowie die Störungserfassung und -abarbeitung wichtige Funktionen.





## Herausforderungen

Herausforderungen waren bei der Einführung der CAFM-Software von Beginn an vorprogrammiert. Allein die komplexe Unternehmensstruktur erforderte von beiden Projektteams eine genaue Analyse. Die Abbildung unterschiedlichster Unternehmensprozesse stellte dabei die größte Herausforderung während des gesamten Projektverlaufs dar. „Dabei ist die Definition und die Optimierung von Prozessen natürlich sehr wichtig für uns“, weiß die Projektleiterin. Die weitere Digitalisierung der Unternehmensprozesse erfolgte aus diesem Grund in enger Absprache mit den entsprechenden Fachabteilungen. Auf diese Weise konnten die bestehenden Abläufe nicht nur identifiziert, sondern auch weiter optimiert werden. Das Unternehmen erkennt in der Einführung des neuen Softwaresystems die Chance, die ohnehin hohe Qualität der eigenen Prozesse mithilfe der CAFM-Software noch weiter zu optimieren. Für die Digitalisierung von unternehmensspezifischen Abläufen bietet waveware® moderne Werkzeuge für eine schnelle Individualisierung und Anpassung.

Neben den fachlichen Herausforderungen sieht die Projektleitung insbesondere die Softskills gefordert. Die Heranführung der künftigen Anwendergruppe verlangt eine gute Führung und ist laut der Projektleiterin ein Faktor, welcher nicht unterschätzt werden darf. Hier war es von

größter Wichtigkeit, alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen frühzeitig in das Projekt einzubeziehen, um einer möglichen Skepsis gegenüber der Veränderung vorzubeugen. Durch eine konsequente Heranführung an das System wurden schnell die Vorteile der einfachen Auffindbarkeit von Dokumenten im integrierten Dokumentenmanagementsystem, der Erzeugung von Auftragsformularen und der Nachvollziehbarkeit von Prozessen erkannt.

## Nutzerakzeptanz

Die anfängliche Resonanz der Anwenderinnen und Anwender auf die Einführung eines neuen Softwaresystems spiegelt die heterogene Zusammensetzung der Nutzergruppen wider. Auf der einen Seite gab es Mitarbeitende, die über viele Jahre die bekannten Strukturen und Prozesse fest verinnerlicht hatten, die zunächst von den Vorteilen einer Veränderung überzeugt werden mussten. Auf der anderen Seite dagegen gab es sehr viele Anwenderinnen und Anwender, die von der Funktionalität und Bedienbarkeit des neuen Softwaresystems regelrecht begeistert waren. Diese Gruppe brachte sogar proaktiv eigene Ideen mit ein und half dabei, die alltäglichen Arbeitsprozesse noch effizienter zu gestalten.

Das Einbeziehen der Anwenderinnen und Anwender spielte schon vor der Einführung des CAFM-Systems eine große Rolle, wie die Projektleiterin berichtet: „Wir haben die



Schloss Benkhausen,  
Espelkamp

Leute von Anfang an mitgenommen und das Softwareprojekt in einem sogenannten Kick-off-Termin vorgestellt. Dort begründeten wir ebenfalls ausführlich, weshalb die Einführung eines CAFM-Systems für unser Unternehmen notwendig ist. Zudem war es uns wichtig, transparent zu vermitteln, weshalb die Entscheidung auf die CAFM-Software wave Facilities von Loy & Hutz gefallen ist.“ Um die Nutzerakzeptanz weiter zu fördern, wurden alle Mitarbeitenden aufgefordert, sich während der Modul-Workshops aktiv in die Prozessgestaltung einzubringen. Schulungen fanden je nach Nutzungsbereich in kleinen Gruppen statt, sodass gezielt relevante Prozesse der täglichen Arbeit abgebildet werden konnten. „So wollten wir erreichen, dass jeder ein Mitspracherecht erhält und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen werden“, ergänzt die Fachingenieurin.

Auch nach der Einführung der neuen CAFM-Software bleibt die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge zur Prozessoptimierung einzubringen, für die Anwenderinnen und Anwender bestehen. Fehler können unproblematisch an eine ausgewählte Supportgruppe gemeldet und Hilfestellungen angefordert werden. Schließlich sollen immer mehr Nutzende als Key-User/innen einen größeren Verantwortungsbereich übernehmen und Kompetenzen wie die Erstellung eigener Auswertungen oder die Erstellung von Formularen beherrschen. Für die Projekt-

leiterin hat dies einen wichtigen Grund: „Durch die Übergabe von Verantwortung möchten wir mehr Nutzerakzeptanz schaffen und damit den täglichen Einsatz der CAFM-Software fördern.“

## Erfolge

Zur Zufriedenheit aller brachte das neue CAFM-System nach einer intensiven Einführungsphase erste gewünschte Erfolge. Die Dokumentation von Vorgängen ist seit der Einführung von waveware® an zentraler Stelle gegeben. Prozesse werden mit steigender Nutzung des Systems immer transparenter und nachvollziehbarer. Vor allem das Management von Störmeldungen begeistert die Anwenderinnen und Anwender. Die verantwortliche Fachingenieurin erinnert sich an die Vorgehensweise vor der Einführung von wave Facilities: „Bei 20 Büros und 50 Störmeldungen, die dem Hausmeister auf dem Weg zu seinen Räumlichkeiten zugerufen wurden, war die Bearbeitung schon eine große Herausforderung.“ Die zuvor häufig mündlich kommunizierten Meldungen werden heute übersichtlich in waveware® dokumentiert. Sowohl meldende als auch bearbeitende Personen können den aktuellen Status eines Tickets jederzeit abrufen. Auf diese Weise reduzierten sich die zeitlichen und finanziellen Aufwendungen. Dank der konsistenten Dokumentation stehen nun alle aufgenommenen Daten an einer zentralen Stelle zur Verfügung und sind personenunabhängig abrufbar.



Ganz nebenbei konnte das Team alltägliche Unternehmensprozesse erstmals aus einem neuen Blickwinkel betrachten. „Durch das Projekt kommt man noch mehr mit anderen Bereichen der Unternehmensgruppe in Kontakt und kann Synergieeffekte nutzen“, berichtet die Fachingenieurin.

Die Projektleiterin ist sehr zufrieden mit der Einführung von waveware®. Sie begründet diese Zufriedenheit folgendermaßen: „Mit dem heutigen Wissensstand bestätigen sich die getroffenen Entscheidungen. Sowohl die Entscheidung für ein CAFM-System als auch die Entscheidung für die Software von Loy & Hutz waren für uns rückblickend absolut wichtig und richtig. Vor allem die Individualisierungsmöglichkeit von waveware® war und ist essenziell für den Projekterfolg. Gleichzeitig konnten wir aus dem CAFM-Projekt sehr viel lernen.“

Ein wichtiger Baustein dieses Erfolgs ist die Zusammenarbeit mit dem Projektteam von Loy & Hutz. Neben der fachlichen Beratung sorgt die regionale Nähe zur MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH für einen persönlichen Kontakt. Zukünftig wird sich der Austausch noch weiter verstärken. „Es sind bereits zahlreiche Erweiterungen des Systems geplant und auch weitere Unternehmensbereiche der Gauselmann Gruppe möchten demnächst waveware® einführen“, schlussfolgert die Projektleiterin zuversichtlich.



## MERKUR Immobilien- und Beteiligungs GmbH

Merkur-Allee 1-15  
32339 Espelkamp

T +49 5772 49 656  
info@merkur-immobilien.de  
www.merkur-immobilien.de





Firmensitz der Gauselmann Gruppe,  
Espelkamp

**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