

Loy & Hutz
creating future



ZECH Facility Management GmbH

REFERENZBERICHT

wave Facilities



Loy & Hutz
creating future

ZECH Facility Management GmbH

REFERENZBERICHT

wave Facilities

Branche

Facility Management-Dienstleistungen



Unternehmensgröße



Eingesetzte Pakete



Customizing



FM-Kategorien

Technisches und infrastrukturelles Facility Management

Erfüllte GEFMA-Kriterien

Basiskatalog, Flächen, Instandhaltung, Reservierung, Schließanlagen, Energie, Helpdesk


Kurzbericht

Die ZECH Facility Management GmbH betreut Kunden, die im Bereich Facility Management unterschiedlichste Anforderungen stellen. Dafür ist die Flexibilität von wave Facilities unerlässlich. Module werden stets ergänzt und bei Bedarf selbst verändert bzw. erweitert. Dennoch bleibt das System skalierbar. Die Integration von Daten aus BIM-Modellen (Building Information Modeling) soll die Übergabe von der Bau- in die Betriebsphase vereinfachen.


Pakete im Fokus



WARRANTY
Gewährleistungsmanagement



MAINTENANCE
Instandhaltungssoftware



TICKET
Ticketsystem / Helpdesk



SLA
Service Level Agreement

Anwendungs-Clients



waveware® FAT
Windows-Client

Tools



waveware® CONSTRUCTOR
Systembaukasten



waveware® DESIGNER
Oberflächenanpassung



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



ZECH Facility Management GmbH

Die ZECH Facility Management GmbH hält ein umfangreiches Portfolio an immobilienbezogenen Facility Management-Dienstleistungen vom technischen über das kaufmännische bis hin zum infrastrukturellen Gebäudemanagement bereit. Die vielzähligen Kunden des FM-Dienstleisters stammen in der Regel vom eigenen Konzernverbund, für welchen die ZECH Facility Management GmbH abgeschlossene Bauprojekte in die Betriebsphase überführt. Zur Vervollständigung des Leistungspakets ermöglicht der

Einsatz der modernen CAFM-Software wave Facilities von Loy & Hutz bereits seit 2012 die professionelle Immobilienverwaltung, Dokumentation sowie ein umfassendes Flächenmanagement.

Die ZECH Facility Management GmbH unterscheidet sich in mehrfacher Hinsicht von vielen anderen

Softwarekunden von Loy & Hutz. Der Immobilien-Dienstleister nutzt die CAFM-Lösungen nicht für das eigene

Unternehmen, sondern setzt die Softwaresysteme innerhalb seiner Kundenprojekte im Bereich Facility Management eigenständig um. Die Dienstleistungen richten sich vornehmlich an große Kunden des eigenen Konzernverbunds und werden über sogenannte PPP-Verträge (Public-Private-Partnership-Verträge) geregelt. Darin ist definiert, wie die durch den Konzernverbund umgesetzten Bauprojekte durch die ZECH Facility Management GmbH in die Betriebsphase überführt und betreut werden. Ein zentraler Bestandteil der Inbetriebnahme von Kundenprojekten ist die Installation des CAFM-Systems wave Facilities, welches dem Kunden zur Verfügung gestellt wird. Im Rahmen des Dienstleistungsvertrags findet eine durchgängige Betreuung des Softwaresystems durch die ZECH Facility Management GmbH statt.

Timo Novotny, CAFM-Administrator bei der ZECH Facility Management GmbH, betreibt gemeinsam mit seinen Kolleginnen und Kollegen unter anderem eine Mehrfach-Mandanten-Version von wave Facilities. „Darin laufen bereits zahlreiche Softwareprojekte, mit welchen wir die FM-Dienstleistungen von über 40 Kunden mit den unterschiedlichsten





Anforderungen abwickeln.“ Zur Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit arbeiten in Summe rund 80 aktive Anwenderinnen und Anwender sowie drei Administratoren mit der CAFM-Software wave Facilities. Eine von vielen abwechslungsreichen Aufgaben ist die Abwicklung des gesamten Gewährleistungsmanagements für den Konzernverbund.

CAFM-Systemablösung

Bereits vor der Einführung der CAFM-Software von Loy & Hutz verfügte die ZECH Facility Management GmbH über langjährige Erfahrung als FM-Dienstleister und dem damit verbundenen Einsatz von unterstützenden Softwaresystemen. Das eigene Wachstum, steigende Kundenprojekte und immer vielfältigere Anforderungen führten in der Vergangenheit zu einer Unzufriedenheit mit der damals im Einsatz befindlichen Softwarelösung. Vor allem die Anpassbarkeit und das Reporting wurden von der alten Lösung nicht zufriedenstellend erfüllt. Timo Novotny erinnert sich an das geschlossene Softwaresystem: „Es gab keine Customizing-Möglichkeiten. Daher haben wir etwas Neues benötigt.“ Zusätzlich machte es der Standort des Systemherstellers schwer, den persönlichen Kontakt ausreichend zu halten. Die neue Software sollte die Anforderungen der Kunden der ZECH Facility Management GmbH sowie interner Nutzerinnen und

Nutzer bestmöglich erfüllen. Das führte Timo Novotny auf die Suche nach einem CAFM-System, in dem jederzeit Anpassungen an Arbeitsabläufe möglich sind



und das bei neuen Anforderungen und Entwicklungen dynamisch mitwächst. Daneben war für ihn und seine Kunden ein integriertes Reporting-Tool, mit dem automatisch Berichte erstellt und verschickt werden können, sehr wichtig. Nicht zuletzt sollten Massendatenverarbeitungen (z.B. Importe, Datenupdates, Uploads) möglich sein.

Anbietersauswahl und Systemeinführung

Für die Ermittlung eines neuen CAFM-Systems mit dem geforderten Leis-

tungsumfang wurde der klassische Weg über eine Marktanalyse gewählt. Nach der Recherche in Fachzeitschriften und im Internet sowie dem Besuch der Messe INservFM in Frankfurt wurde ein Lastenheft erstellt. Die Vorauswahl der Anbieter erfolgte anhand von „Hard Facts“ wie zum Beispiel Standort, Preis und Leistungsumfang. „Für uns spielten dabei Referenzen und die Möglichkeit zu einem intensiven Austausch mit dem Software-Anbieter eine gewichtige Rolle.“ Im Auswahlprozess schafften es zwei Softwarehersteller in die engere Auswahl. Am Ende fiel die Entscheidung auf die CAFM-Software wave Facilities von Loy & Hutz. Ausschlaggebend war die Aussicht auf das Gewährleistungsmanagement WARRANTY in wave Facilities, die Zukunftssicherheit

der sehr gute persönliche Kontakt sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis.“ Insbesondere das modulare CAFM-System, welches mit seinen integrierten Entwicklungswerkzeugen den Anwenderinnen und Anwendern größtmögliche Flexibilität bietet, überzeugte das FM-Team der ZECH Facility Management GmbH. Da das neue Softwaresystem von Loy & Hutz noch nicht vollständig verfügbar war, entschied man sich, die Projekte zunächst mit dem wave Facilities Vorgänger „visual FM“ umzusetzen. Ein Umstieg auf die damals in Fertigstellung befindliche Softwarelösung wave Facilities sollte jedoch zügig erfolgen.

Pionierarbeit zahlt sich aus

Die Anfangsphase der Software-Umstellung besaß teilweise Pioniercharakter, da viele neue Anforderungen in einem komplett neu entwickelten System umgesetzt werden mussten. Der intensive Austausch aller Projektbeteiligten trug dazu bei, dass die anfänglichen Herausforderungen und Hürden überwunden und die Software-Implementierung erfolgreich realisiert werden konnte. Das sich der Vertrauensvorsprung, welchen die ZECH Facility Management GmbH dem Softwarehersteller Loy & Hutz in der Anfangsphase entgegenbrachte, mittlerweile ausbezahlt hat, zeigt allein die große Anzahl an individuellen Anpassungen und die Entwicklung neuer Softwaremodule in wave Facilities, welche die ZECH Facility Management GmbH für ihre



WARRANTY Gewährleistungsmanagement

Das Paket WARRANTY ermöglicht die Verwaltung von Gewährleistungsansprüchen und das Verfolgen von Verjährungsfristen gemäß der Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen (VOB/B), dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) sowie individuellen Garantievereinbarungen.

durch Programmierung auf dem aktuellen Stand der Technik, die Nähe der beiden Firmenstandorte, die Möglichkeit zur automatischen Berechnung „sehr komplexer Service-Level-Agreement-Vereinbarungen,



Kunden bereits eigenständig umsetzen konnte. Das CAFM-Administratorenteam um Timo Novotny verfügt inzwischen über so umfangreiche Kenntnisse, dass nahezu sämtliche Customizings und Neuentwicklungen zur Umsetzung von Kundenanforderungen keiner Unterstützung der Freiburger Softwareschmiede bedürfen. Zum Einsatz kommen dafür die Entwicklungswerkzeuge waveware® DESIGNER und waveware® CONSTRUCTOR, welche die flexible Anpassung von Oberflächen und den dahinterliegenden Prozessen durch Kunden ermöglichen.

Die ZECH Facility Management GmbH verwaltet ihre unterschiedlichen CAFM-Kundenprojekte in einer gemeinsamen wave Facilities Installation. Für Timo Novotny liegen die Vorzüge der „Festlegung eines standardisierten, technischen Rahmens in einer vereinfachten Administration des Gesamtsystems. Dennoch sind wir dadurch nicht eingeschränkt und können basierend darauf kundenindividuelle Anpassungen vornehmen – beispielsweise, wenn dies durch spezielle Vertragsanforderungen gefordert wird.“

Vollgepackte Möglichkeiten

In nahezu jedem CAFM-Projekt der ZECH Facility Management GmbH kommen die beiden wave Facilities Modulpakete MAINTENANCE (Instandhaltung) und TICKET (Helpdesk) zum Einsatz. Die Instandhal-

tungssoftware dient der Verwaltung von Haustechnik mit Terminen, Aufträgen, Tätigkeiten, Dokumentenmanagement und vielen weiteren Prozessen. Das Ticket-system kommt mit einer webbasierten



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.



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.

Eingabemöglichkeit für Störmeldungen und der Steuerung von Folgeprozessen zum Einsatz. Die CAFM-Administratoren bieten ihren Kunden bereits in der Implementierungsphase vielfältige Reports, damit diese aus ihren Daten den bestmöglichen Nutzen ziehen können. Für Timo Novotny stellt die Auswertung von

Service Level Agreements (SLAs) einen der wichtigsten Reports dar: „Damit können Kunden die mit uns vereinbarten Service Levels monatlich oder quartalsweise auswerten. Die Reports werden automatisiert vom System erstellt und anschließend in einer Malus-Konferenz mit dem Kunden analysiert. Dort werden die Punkte durchgesprochen, die einen Malus verursacht haben. Dabei kann die im System abgebildete Anforderungstiefe von Kunde zu Kunde erhebliche Unterschiede aufweisen.“



SLA Service Level Agreement

Das Service Level Agreement beschreibt und überwacht die zwischen einem Kunden und dessen Dienstleister getroffenen Vereinbarungen für Umfang und Qualität der durch den Dienstleister zu erbringenden Leistungen.

Generell versuchen die Administratoren der ZECH Facility Management GmbH „bei der Einrichtung von Auswertungen und Analysen einen möglichst umfangreichen Standard zu setzen, mit dem ein Großteil der gewünschten Abfragen bereits abgedeckt werden kann. Sollte ein Kunde dennoch eine abweichende Anforderung an uns herantragen, können wir den Wunsch zügig implementieren und bei Bedarf anderen Kunden zur Verfügung stellen.“

Kein Projekt gleicht dem anderen

Trotz einiger Gemeinsamkeiten gibt es für Timo Novotny kein CAFM-Projekt, das einem anderen gleicht: „Jeder Kunde hat seine speziellen Anforderungen. Da wir hauptsächlich im Bereich Sonderbauten tätig sind, ist das klassische Bürogebäude eher die Seltenheit. Jede Branche und jeder Kunde bringt immer seine ganz eigenen Besonderheiten mit sich.“ An einen Kunden kann er sich dabei noch ganz besonders gut erinnern: „Der Landtag Brandenburg war eine intensive Herausforderung, da es für uns das erste Projekt in der FM-Software wave Facilities war und gleichzeitig viele Anforderungen auf uns einprasselten. Hier haben wir im Laufe der Zeit viele Sonderlösungen geschaffen, um die Kundenwünsche bestmöglich zu erfüllen. Eine solche Sonderlösung war die Anbindung einer POIS-Schnittstelle (Point of Information System) an das CAFM-System. Die rund 20 Konferenzräume des Brandenburger Landtags verfügen über große Bildschirme, welche über Veranstaltungen informieren. Die Veranstaltungsdaten sollten über das CAFM-System geführt und über eine automatisierte Schnittstelle an das POIS übermittelt werden, welches die Informationen letztlich auf den Bildschirmen anzeigt. Dabei hatten wir einige Auflagen zu erfüllen. Eine davon war die Anforderung, dass für den Parla-



mentsbetrieb eine hohe Verfügbarkeit garantiert werden muss, ebenso müssen Änderungen angezeigter Informationen sehr kurzfristig umgesetzt werden. Als privates Unternehmen sind wir für die technische Bereitstellung des Datenflusses verantwortlich.“ Das CAFM-Team der ZECH Facility Management GmbH zeigt dabei, dass es bei der Entwicklung neuer Lösungen für die PPP-Projekte tatsächlich partnerschaftlich zugeht: „Wenn es neue Kundenanforderungen gibt, erarbeiten wir – in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden – gemeinsame Lösungen. Das Ganze ergibt sich sozusagen aus einem intensiven Dialog. Dies beinhaltet die anfängliche Abstimmung von Anforderungen, die Besprechung von Zwischenergebnissen sowie letztendlich die Durchführung von Schulungen. Der gesamte Entstehungsprozess erfolgt gemeinschaftlich.“

Flexibilität bedeutet Freiheit

Erhält Timo Novotny von einem Kunden eine neue Anforderung, die sich mit seinem aktuellen System nicht abbilden lässt, informiert er sich zunächst bei Loy & Hutz, ob es speziell für diese Problemstellung bereits ein Erweiterungspaket gibt. „Ist dies der Fall, installiere ich das Modulpaket in unserer Testumgebung auf unserem Testserver und stelle dann erst einmal fest, ob ich damit unsere Kundenanforderungen gut umsetzen kann. Kann das gewährleistet werden, nehme ich das Standardmodul von Loy & Hutz. Gibt es noch nichts, entwickeln wir etwas Eigenes.“ Auf diesem Wege haben sich bereits viele kleinere Funktionalitäten und ebenfalls umfangreichere Softwaremodule entwickelt. Timo Novotny und seine Kolleginnen und Kollegen legen dabei von Anfang an viel Wert auf eine strategische Vorgehens-



weise. „Wir achten darauf, dass sich neue Softwaremodule nicht auf einen Kunden beschränken, sondern jederzeit für alle Kunden eingesetzt werden können. Genau so viel Wert wird auch auf die Integration der Module und Funktionen ins Gesamtsystem gelegt. Denn diese müssen später nahtlos ineinandergreifen. Wir möchten keine losgelösten Module, die von der restlichen Softwareumgebung abgekoppelt agieren.“

CAFM als digitales Werkzeug

Das CAFM-Softwaresystem von Loy & Hutz wird bei der ZECH Facility Management GmbH als digitales Werkzeug zu den Neubauten an die Kunden mitgeliefert. Die individualisierte Softwarelösung trägt zur Generierung von Mehrwerten bei, indem sie beispielsweise für eine verbesserte Datenqualität und eine Einsparung von Kosten sorgt. Durch die aufeinander abgestimmten Modulpakete bietet wave Facilities eine durchgängige Dokumentation, detaillierte Informationen zu verwalteten Objekten und übergreifende Reports für das strategische Management. Bei der Einführung von Softwareprojekten spielt die Benutzerakzeptanz eine nicht zu unterschätzende Rolle. Werden die späteren Anwenderinnen und Anwender nicht von Anfang an in den Prozess einbezogen, kann dies zu Frust führen. Allein die Umstellung und die damit einhergehende Eingewöhnungsphase können bei einigen Anwenderinnen und Anwendern für Unmut

sorgen – ungeachtet möglicher Vorteile, die das neue System mit sich bringt. Für die Kunden der ZECH Facility Management GmbH gibt Timo Novotny jedoch Entwarnung: „Dieses Problem gibt es bei uns nicht. Wir haben grundsätzlich eine positive Ausgangsposition. Gemeinsam mit unserem Konzernverbund bauen wir für den Kunden etwas Neues und geben ihm für die effiziente Verwaltung ein perfekt abgestimmtes Werkzeug an die Hand. Aus diesem Grund sind unsere Kunden grundsätzlich offen eingestellt und gerne dazu bereit, neue Prozesse zu erlernen.“





Interne Softwareschulungen

Um die eigenen Mitarbeitenden der ZECH Facility Management GmbH für die Arbeit mit dem Softwaresystem zu begeistern, bietet das Unternehmen regelmäßig interne Schulungen und Workshops an. „Ein weiterer Erfolgsfaktor ist ein stetiger und intensiver Austausch mit allen beteiligten Personen. Wir machen im CAFM-Team den kompletten First-Level-Support und pflegen somit einen sehr engen Kontakt mit den Leuten vor Ort.“ Einmal im Quartal findet eine große, zweitägige Schulungsrunde statt, bei der sich Mitarbeitende bei Bedarf anmelden können. Zusätzlich wurden sowohl Schulungsunterlagen als auch Schulungsvideos erstellt und im Intranet veröffentlicht.

Hohe Nutzerakzeptanz

Das Feedback der Kunden ist äußerst positiv. Vor allem in Bezug auf die Anpassbarkeit und Individualisierbarkeit an Kundenanforderungen wird die CAFM-Software von Loy & Hutz sehr gelobt. Immer wieder erhält Timo Novotny positive Rückmeldungen zu den automatisch generierten, hoch individualisierten Kunden- und Projektberichten.

Alles in allem sind Timo Novotny und sein Team zufrieden und blicken positiv in die Zukunft: „Wir sind überzeugt, dass der Umstieg auf wave Facilities der richtige Weg zur Umsetzung unserer Unterneh-

mensziele war und sich der Aufwand für die Einführung und stetige Verbesserung des Systems gelohnt hat. Die Stärken von wave Facilities liegen in der hohen Anpassbarkeit sowie einer modernen und ausgereiften Administrierbarkeit und Systemstruktur. Ich bin davon überzeugt, dass wir mit wave Facilities für zukünftige Herausforderungen gewappnet sind.“

Building Information Modeling

Die intensive Nutzung von CAFM-Funktionen in der Betriebsphase setzt zunächst eine qualitativ und quantitativ hochwertige Datenerfassung in der geforderten Tiefe voraus. Zum aktuellen Zeitpunkt kommen je nach Projekt die unterschiedlichsten Methoden und Wege zum Einsatz.



BIM Building Information Modeling

Die BIM-Software von waveware® unterstützt die Planung, Ausführung und Bewirtschaftung von Gebäuden und anderen Bauwerken. Die Softwarelösung ermöglicht darüber hinaus eine digitale Modellierung, Kombination und Erfassung aller relevanten Bauwerksdaten.

„Uns liegen ja bereits viele Daten aus der Bauphase vor, auf die wir prinzipiell zurückgreifen können. Von Architekten fordern

wir dazu beispielsweise Raumlisten an. Diverse Informationen zu den technischen Gewerken erhalten wir von Fachplanern aus deren Baudokumentation. Können diese nicht geliefert werden, führen wir Anlagenaufnahmen auch mit eigenem Personal durch.“

Eine Schnittstelle zu BIM 360 Field von Autodesk® soll beispielsweise die automatisierte Übernahme von Bauteilen, Räumen etc. in wave Facilities ermöglichen. Dazu zählt ebenfalls ein automatischer Aktualisierungsprozess bei Umbauten, Umnutzungen oder anderen Veränderungen.

Das übergeordnete Ziel des BIM-Projekts ist die digitale Unterstützung der Übergabe von der Bau- in die Betriebsphase. Hierfür sollen alle relevanten Informationen im zentralen BIM-System zusammenfließen. „Bereits heute geben wir unsere Anforderungen an die für den Betrieb relevanten Daten an die Bauverantwortlichen weiter, damit die benötigten Informationen später in das BIM-Modell einfließen werden. Daraus ergibt sich für uns letztendlich die Möglichkeit, dass wir sämtliche Betriebsprozesse aus dem vorhandenen Bau-Modell komplett füttern können. Dies bedeutet große Einsparpotenziale und schnellere Abläufe in allen Belangen.“

Künftig wird es der ZECH Facility Management GmbH möglich sein, diese Daten direkt aus einem BIM-Modell (Building Information Modeling) ziehen zu können. „Das Einfordern der Daten von Architekten und Raumplanern ist somit bald passé. Dies übernimmt künftig das Bau-Team bereits bei der Erstellung des BIM-Modells, aus welchem wir unsere Daten vollautomatisiert beziehen werden.“

BIM-Projekt mit Loy & Hutz

Im Rahmen eines Beratungsauftrags werden bereits gemeinsam mit der Schwesterfirma, Loy & Hutz und dem Felix-Platter-Spital in der Schweiz intensive Tests für die Implementierung eines BIM-Systems durchgeführt. Als Kooperationspartner für die Entwicklung der BIM-Schnittstelle ist Loy & Hutz als CAFM-Hersteller verantwortlich. Das



Projekt baut auf einer erfolgreichen Laborphase des Jahres 2017 auf, in welcher der Nachweis der Machbarkeit einer solchen Schnittstelle – durch die Einbindung der Autodesk® API in waveware® – erbracht wurde. „In diesem Entwicklungsprojekt wollen wir partnerschaftlich herausfinden, welche BIM-Daten für die Nutzung in Betreiberprozessen im CAFM-System tatsächlich Sinn ergeben und welche grundlegenden Voraussetzungen dafür geschaffen werden müssen. Das Vorhaben dient somit als Grundstein für den Einsatz aller künftigen Technologien und Projekte rund um das Thema BIM.“

Ideen und Visionen gibt es beim Thema BIM unendlich viele. Eine bereits im Test befindliche Möglichkeit ist der Einsatz der MR-Brille (Mixed-Reality-Brille) von Microsoft. Die HoloLens-Brille kann in der Abnahmephase eines Bauprojekts eingesetzt werden, um das virtuell modellierte Gebäude mit dem tatsächlich erbauten abzugleichen und so mögliche Abweichungen schnell und einfach festzustellen. Die Mixed-Reality-Technologie bietet ebenfalls viel Potenzial für die Modellierung geplanter Umbauten oder die Wartung von Anlagen. Für Timo Novotny ist das eines von vielen spannenden Zukunftsprojekten: „BIM ist gerade überall im Gespräch. Wir betreiben zusammen mit unseren Kooperationspartnern einen großen Aufwand, um auf alle möglichen Zukunftsthemen vorbereitet zu sein. Wir schauen zuversichtlich in die Zukunft.“



ZECH Facility Management GmbH

Mönchhaldenstraße 26
70191 Stuttgart

T +49 711 99 751-101
info-zech-fm@zech-fm.de
www.zech-fm.de

Interviewpartner

Timo Novotny
CAFM-Administrator



Landtag Brandenburg, Potsdam

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