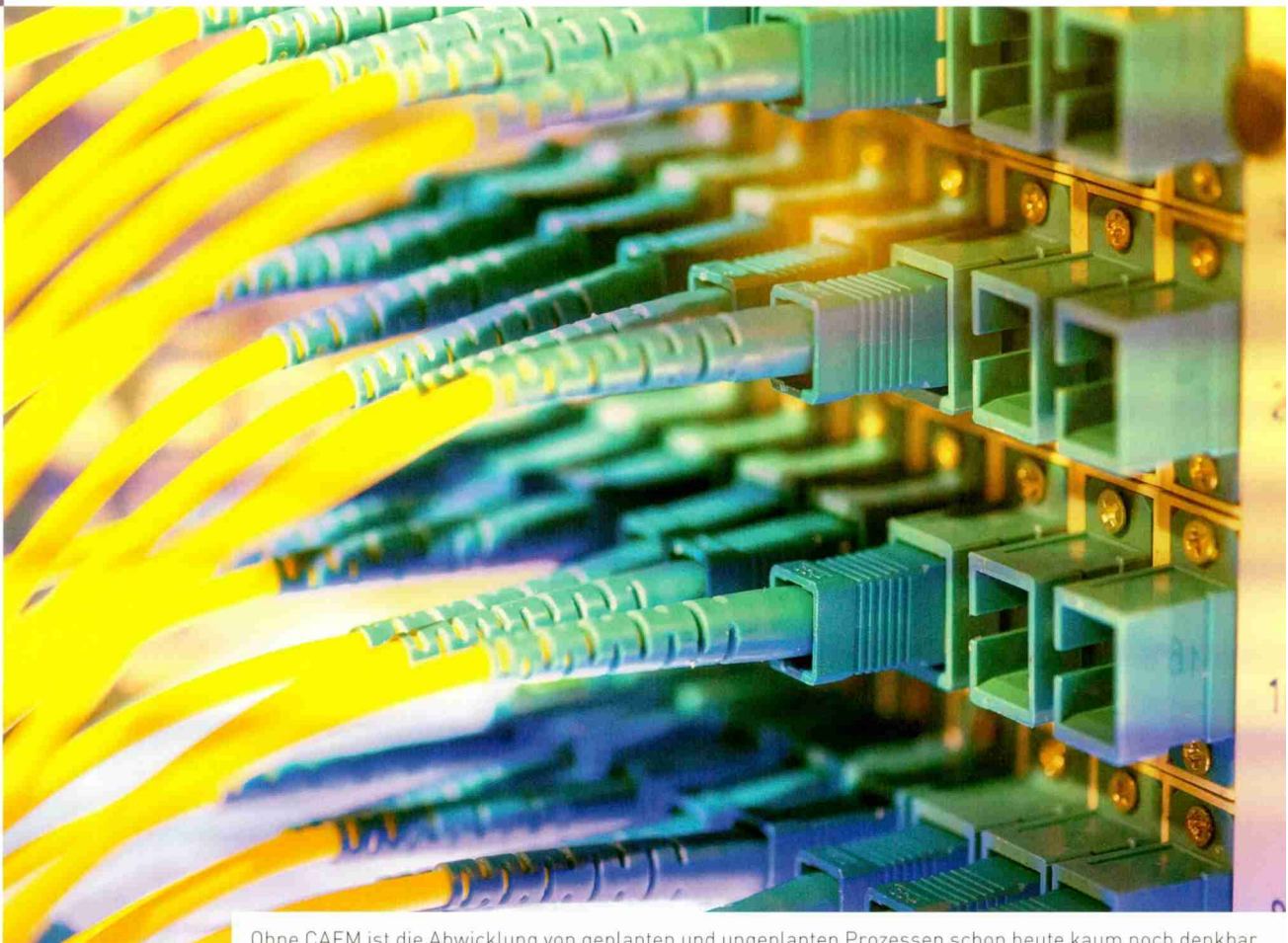




# Die neue Rolle des CAFM

**Facility Management** – Die Digitalisierung, bisher eine Nische im immobilienwirtschaftlichen IT-Ökosystem, spielt den Herstellern in die Hände. Je besser FM-Geschäftsprozesse beschrieben sind, desto breiter werden die CAFM-Einsatzmöglichkeiten.

Von Jörg Seifert – Bilder: Depositphotos; PD



Ohne CAFM ist die Abwicklung von geplanten und ungeplanten Prozessen schon heute kaum noch denkbar.



Das Marktvolumen für Anbieter von Computer Aided Facility Management (CAFM) wird für 2017 auf etwa 20 Millionen Franken geschätzt. Um diesen noch kleinen, jedoch wachsenden Teilmarkt des Facility Managements konkurriert in der Schweiz eine ganze Reihe von Herstellern. Denn im Aufwind der Digitalisierung wächst der Markt für FM-Services und eben auch derjenige, der das Ganze mittels Informationstechnologie sichtbar und steuerbar macht. Dennoch sieht Christian Stejskal, Leiter FM Business Solutions Schweiz bei ISS Facility Services, den «Schweizer Gesamt-FM-Markt im Vergleich zu anderen europäischen Staaten noch wenig entwickelt». Ein Kennzeichen dafür sei der «tiefe Outsourcing-Grad von ungefähr 30–35 Prozent», der einem Volumen von 10 Milliarden Schweizer Franken entspreche. Das Potenzial des Schweizer FM-Marktes sieht der Experte dagegen bei 30 Milliarden Franken, spricht bei etwa 5 Prozent des Bruttoinlandsprodukts. «Das zeigt, wie wichtig und auch weite Industriebereiche durchdringend diese Branche ist», so Stejskal.

## Der Innovationsdruck

Die deutlich wahrnehmbare Digitalisierung auch des Facility Managements ist für die CAFM-Anbieter Herausforderung und zugleich Chance. Die Bewegung hin zur Industrie 4.0 macht – logischerweise – auch vor den CAFM-Herstellern nicht halt. Daraus resultiert ein sehr hoher Innovationsdruck. Nicole Piot, CCO der Apleona HSG AG, sieht diesen

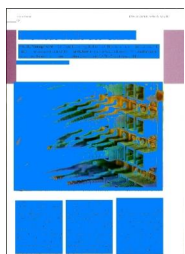
vor allem in «den bidirektionalen Datenschnittstellen zwischen den Kundensystemen und CAFM- und BIM Building Information Modeling». Auch die «hohe Qualität, Transparenz und Verfügbarkeit des Kunden über die Daten in Echtzeit» sei zu gewährleisten, da nur so «Reaktivität, Schnelligkeit und Transparenz in der Abwicklung von Nutzeranliegen» zustande kämen, so die Geschäftsführerin. In einem jeden Unternehmen sollte dies allerdings auch aus eigenem Antrieb geschehen: Nur so könne man dem hohen Kostendruck begegnen – eben «durch Effizienzsteigerungen». «Die Digitalisierung betrifft alle Bereiche des FM von der Reinigung bis zum Managementreport, weil man durchgängig digitale Prozesse braucht», unterstreicht die Managerin.

Gemäss Michael Ulli, Geschäftsführer von ICFM, kommt «der stärkste Druck zurzeit von den Kunden in Bezug auf die BIM-Anbindung. Diese haben wir mittlerweile in unterschiedlichen Ausprägungen umgesetzt. Nun sammeln wir Erfahrungen damit». «Ein starker Innovationsdruck im CAFM besteht aktuell auch in den Themen Digitaler Zwilling, Big Data, Auswertungen von Sensordaten oder Webanwendungen», ergänzt Sieglinde Wesesslintner von der Walder + Trüb Engineering AG. «Dabei sind die Optimierungen im Bereich des reinen «Bessermachens» praktisch ausgeschöpft», stellt Christian Stejskal von ISS heraus. Um weitere Effizienzsteigerungen zu erreichen, müssten neue Wege eingeschlagen werden.

## Die Umwälzungen

Dabei entsteht ein starkes Marktverlangen nach weiteren Innovationsschritten aus der zunehmend feingliedrigeren Arbeitsteilung. Da das Outsourcing mit weiteren Subunternehmern zu stärker verteiltem Arbeiten mit unterschiedlichen Anforderungen führe, müssten sich CAFM-Systeme «weg von monolithischen Systemen hin zu kleineren, modularen oder aufgabenorientierten Systemen entwickeln», meint Frank Bögel, Technical Director EMEA der Aconex AG. «Die Verschiebung einzelner Prozessschritte auf die unterschiedlichsten mobilen Geräte bringt gerade grosse Fortschritte für die Anwender. Gleichzeitig beschert das den Anbietern einen hohen, teilweise schwer refinanzierbaren Aufwand.»

Bei den gravierenden Umwälzungen am FM-Markt geht es um die Transformation der konventionellen in digitale Prozesse. Das benötigt IT-Tools, die sich durch eine hohe Akzeptanz und Anwenderfreundlichkeit auszeichnen. «Andererseits müssen alle FM-Mitarbeiter kundenseitig wie auch FM-Provider ausreichend geschult sein, um die Tools richtig bedienen und anwenden zu können», sagt Piot. Die persönlichen Begegnungen und Vier-Augen-Gespräche nehmen mit zunehmender Digitalisierung ab. Wie die Apleona-CCO berichtet, laufen immer mehr Prozesse ausschliesslich über ein technisches Interface: «Dies gilt auch für die «Beziehung»



«Alle FM-Mitarbeiter müssen ausreichend geschult sein, um die Tools richtig bedienen und anwenden zu können.»

Nicole Piot, Apleona HSG AG



«Die strategische Ebene kann ein einheitliches Zielverständnis zu den Themen FM und CAFM schaffen.»

Christian Stejskal, ISS Facility Services AG

«Der stärkste Druck kommt zurzeit von den Kunden in Bezug auf die BIM-Anbindung.»

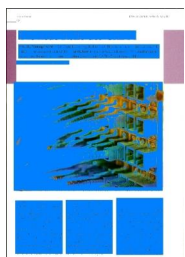
Michael Ulli, ICFM



«Die Verschiebung einzelner Prozessschritte auf die unterschiedlichsten mobilen Geräte bringt grosse Fortschritte für die Anwender.»

Frank Bögel, Aconex

CAFМ-ANBIETER UND IHRE LÖSUNGEN	
FIRMA	CAFМ-LÖSUNG
Apleona HSG AG	Eigenentwicklung auf Basis MS Dynamics NAV 2016
Aconex AG	conjectFM c/s 8.4; conjectFM Web 3.44
ICFM	CAMPOS (Weblösung mit täglichen Releases)
ISS Facility Services AG	myMCS 14 / derzeit weltweite Migration auf IBM TRIRIGA
Walder + Trüb Engineering AG	speedikon C, Version 4.0



zwischen der objektbetreuenden Mannschaft und den ihnen anvertrauten Anlagen. Dies erfordert eine mental-emotionale Umstellung in der Objekt- und Anlagenbetreuung.» Eigentümer und Investoren sollten sich dieser Tatsache bewusst sein, zumal viele Unternehmensgebäude weder aktuell noch planungstechnisch so weit sind, dass die notwendige Digitalisierung in ihnen durchgeführt werden könnte. «Dies erfordert auf Eigentümerseite und im Planungsgremium Weitsicht und Investitionsbereitschaft», meint Piot. Client-Server-Lösungen, die aktuell noch einen hohen Verbreitungsgrad haben, werden demnach technisch wohl bald ausgestorben sein. «Client-Lösungen ohne Vernetzung mit Umsystemen haben es zunehmend schwerer», bekräftigt Michael Ulli von ICFM.

## Die Technologien

Grosse Hoffnungen setzen Anwender und auch viele Unternehmensneugründungen im IT-Bereich derzeit auf Robotereinsatz und Verwendung von Sensortechnik – versprechen sie doch in diesem Kontext ein sehr grosses Optimierungspotenzial. «Beide Technologien greifen bei Arbeitsabläufen unterstützend ein und helfen somit dem Personal effizienter und effektiver zu werden», sagt Christian Stejskal. Doch wie bei allen neuen Ansätzen müsse sich noch die Spreu vom Weizen trennen: «Nicht alle angebotenen Produkte halten auch längerfristig, was sie versprechen.» Doch auch heute schon können viele infrastrukturelle und operative Prozesse mittels CAFM effizienter gestaltet werden. Spürbaren Kundennutzen bringen

laut Sieglinde Wesesslinter «Ereignis- und laufzeitgesteuerte Anwendungen im Bereich Instandhaltung». Und Nicole Piot verweist auf ihre guten Erfahrungen mit «Apleona-Apps als mobiler Helpdesk-Lösung für die mobile Auftragsabwicklung sowie das Digital Invoicing direkt in das Kunden-ERP-System». Für die CAFM einsetzenden Unternehmen steht die Effizienzfrage immer an vorderster Stelle. Für Frank Bögel ist CAFM «sinnvoll bei jeglicher Art von Serviceleistung, die komplette Prozessketten abbildet, wie etwa Ticketsystemen inklusive Bestellwesen». Er betont die Wichtigkeit von Transparenz – etwa in Störungsfällen: «Diese können jederzeit nach Terminen, Status und Budget kontrolliert werden. Dies hilft Störungen zügig und strukturiert zu qualifizieren und zu beheben.» Auch eine fundiertere Betrachtung aller technischen Schwachpunkte eines Gebäudes sei auf diese Weise leichter vorzunehmen: «Die Schwachstellenanalyse wird durch die Sammlung aller Störmeldungen in einem zentralen System möglich.»

## Der Nutzen

Störungsmanagement, Helpdesk und Gewährleistung nennt auch Michael Ulli als besonders wertvollen und vor allem heute bereits erreichbaren Nutzen: «Die erkannten Mängel können direkt am mobilen Gerät erfasst und dokumentiert werden. Die Meldungen werden automatisch verteilt auf die Geräte der Personen vor Ort und direkt von ihnen abgearbeitet. Die Meldung darüber wird dann wieder automatisiert verteilt», beschreibt Ulli den Prozess.

Bei welchen Prozessen ein CAFM-Einsatz bereits heute möglich und auch sinnvoll ist, sei immer auch von der strategischen Ebene aus zu bedenken, erklärt Christian Stejskal: «Erst diese kann durch eine langfristig angelegte Partnerschaft zwischen Kunden und Dienstleister ein einheitliches Zielverständnis zu den Themen FM und CAFM schaffen.»

Die taktische Ebene umfasst laut Stejskal mittelfristig vor allem eine qualifizierte Datenaggregation und -haltung. «Erst anhand derer wird ein umfassendes Reporting sowie die Steuerung des FM im Zeitverlauf ermöglicht.» Schon heute sei ohne CAFM die operative Abwicklung von geplanten Prozessen wie Instandhaltung und ungeplanten Prozessen wie Incident Management und die Gewährleistung der Betriebssicherheit kaum noch denkbar.

## Der Erfolgsschlüssel

Spannend wird zu beobachten sein, wie sich die Entwicklung auch am noch umsatzmässig recht kleinen Schweizer CAFM-Markt künftig gestaltet. Der Schlüssel zum Erfolg: Je mehr FM-Prozesse von Anfang bis Ende durchdefiniert sind, desto grösser wird auch das Marktvolumen für die umsetzenden CAFM-Hersteller. Er wird allerdings nur den Anbietern beschieden sein, die sich offen aufstellen. Solitäre CAFM-Lösungen geraten schon heute ins Hintertreffen. Offene Datenaustauschmöglichkeiten mit BIM, ERP und/oder weiteren IT-Plattformen sind unabdingbar im immer komplexer werdenden immobilienwirtschaftlichen IT-Ökosystem. ▲