

Der Facility Manager

November 2012
Heft 11, Jahrgang 19

Gebäude und Anlagen
besser planen, bauen, bewirtschaften

Health Care

Flächenmanagement • Möblierungs-
konzepte • Bodenbeläge • Beleuchtung 10

Büroneben-
kosten

8

CAFM-Markt-
studie, Teil 2

24

FM bei
Rolls Royce

34

Schneelasten

52



Bild: D. Bessert/eTASK (7)

CAFМ-PRAXIS

Vitaler Gebäudebetrieb

Effiziente Prozesse und transparente Kosten – mit CAFM-Unterstützung im Facility Management lassen sich diese Ziele erreichen. Das zeigt das Beispiel der Bayer HealthCare Deutschland im Chempark Leverkusen, die seit 2008 mit den CAFM-Werkzeugen von eTASK arbeitet.

Die Ausmaße einer Kleinstadt reichen kaum, um den Chempark Leverkusen zu beschreiben. Knapp 30.000 Beschäftigte bevölkern entlang des Rheins Produktionsanlagen für Chemie und Pharma ebenso wie Gebäude und Labore für Forschung und Entwicklung oder Büro- und Verwaltungsbauten. Hier schlägt das Herz des Bayer-Konzerns und hier arbeiten alle seine wichtigen Organe.

Eines davon ist die Bayer Vital GmbH, die deutsche Vertriebsgesellschaft von Bayer HealthCare. Seit 2009 bewohnt sie den schicken Neubau mit dem schlichten Namen „K56“. Rund 1.000 Büroarbeitsplätze verteilen sich auf fünf Etagen, 38 mit modernster Technik ausgestattete Konferenzräume bieten Raum für die im Vertrieb und Marketing so wichtige Kommunikation.

Das Gebäudemanagement hat seit dem Bezug des neuen Gebäudes erheblich an Bedeutung gewonnen. Als Leiter General Services von Bayer HealthCare ist Bernd Herold nicht nur der Betriebsleiter. Er verantwortet alle unterstützenden Service-Funktionen für die operativen Bereiche, die in der Central Administrative Organisation (CAO) zusammengefasst sind. „Wir sind als Vertrieb und Marketing eine lebhafte Organisation mit vielen Umzügen, Arbeitsplatzveränderungen und Umbauten“, charakterisiert er das Unternehmen.

Prozessunterstützung mit CAFM

Zur Unterstützung bei diesen Prozessen führte Herold im Jahr 2008 mit eTASK ein CAFM-System für den Gebäudebetrieb ein.

Zuvor waren Umzüge unterschiedlich organisiert. Als Hilfsmittel dienten Papier und Bleistift ebenso wie Ansätze im CAD, mit denen den Mitarbeitern die neue Umgebung nähergebracht werden sollte. „Unser Ziel war es dabei immer, die neuen Umgebungen so transparent für die Mitarbeiter zu machen, dass sie sich darin wiederfinden“, erklärt Herold.

Beim Umzug in die neue Zentrale kamen umfangreiche Anforderungen hinzu: „Wir mussten beispielsweise prüfen, ob wir die jeweiligen Bereiche in den vorgesehenen Flächen überhaupt unterbringen können“, sagt Herold. Zudem waren plötzlich weitere Informationen wichtig: Welche Flächen sind welchen Kostenstellen zugeordnet? Welche Räume sind belegt, wie viele freie Arbeitsplätze gibt es? Welches Inventar kann aus dem Bestand umgezogen werden, wo ist neues Inventar erforderlich? Das CAFM-Tool bot die Möglichkeit, den Flächen in der Datenbank diese und weitere Informationen zuzuordnen. Konkret enthält das browsergesteuerte Gebäudemanagementsystem eTASK.FM-Portal beispielsweise 12.000 Personaldatensätze inklusive Bayer HealthCare und darüber hinaus, die mittels einer Schnittstelle zur Bayer-Personaldatenbank eingespielt wurden. Die feste Zuordnung der Mitarbeiter zu den von ihnen belegten Räumen, die Flächen nach DIN 277 oder die 13.200 mobil erfassten und digital verorteten Inventarobjekte der Bayer HealthCare sind ebenfalls im Portal erfasst.

Front-End für alle Mitarbeiter

Im nächsten Schritt wurden die Nutzer des Gebäudes aktiv an das Gebäudemanagementsystem angebunden. Über den Self-Service eTASK.Raumreservierung, der allen Nutzern ohne lokale Softwareinstallation bereitgestellt wurde, können alle Mitarbeiter direkt einen der insgesamt 38 Besprechungsräume buchen. Das Front-End von eTASK wird intensiv genutzt: Allein im Jahr 2011 buchten die Mitarbeiter mehr als 12.000 Besprechungen über das Portal. Die Möglichkeit, Terminserien für die Jahresplanung frühzeitig zu buchen, reduziert den administrativen Aufwand zusätzlich.

Darüber hinaus können die Mitarbeiter von Bayer HealthCare bei Bedarf auch Getränke und Catering in die Räume ordern. Dank der Anbindung des externen Caterers an eTASK.FM-Portal konnte auch hier der gesamte Prozess rationalisiert werden. Die Kosten dafür werden verursachergenaу auf die Kostenstelle des jeweiligen Nutzers gebucht. Gleiches gilt für die Ausgabe von Büroartikeln an die Mitarbeiter. Die Bestellung läuft hier über die Weboberfläche von eTASK.Lagerverwaltung. An einer zentralen Ausgabestelle werden die angeforderten Artikel dann ausgebucht und übergeben. Das System kalkuliert daraufhin den aktuellen Bedarf für Nachbestellungen. Mit minimalem Aufwand können so pro Jahr ca. 58.000 Ausgaben reibungslos durchgeführt werden.



Der 2009 bezogene Neubau der Bayer HealthCare bietet mit seiner hellen, kommunikativen Bauweise eine attraktive Arbeitsumgebung.



Über 13.000 Inventarobjekte der Bayer HealthCare sind mobil erfasst und digital verortet.



Mitarbeiter von Fremdfirmen melden sich an einem Portal im CAFM-System an. Ihre Anwesenheitszeiten fließen in die Unfallstatistiken ein.



Die Ausgabestelle für Bürobedarf arbeitet mit Softwareunterstützung durch das eTASK-Lagermodul.



Am Empfang von Bayer HealthCare arbeiten auch die Angestellten des Facility Services Dienstleisters mit dem CAFM-System: Die Besucherausweise werden mit eTASK-Software erstellt.

Helpdesk für Störmeldungen

Ebenfalls für alle Mitarbeiter offen ist das Facility Management Helpdesk eTASK.Service-Ticket. Über eine Online-Maske können verschiedene Anfragen an die Facility Management-Abteilung geschickt werden: Das können Störungsmeldungen ebenso sein wie die Anmeldung von Umzügen oder die Anforderung von Botenfahrten, Parkplatzreservierungen und Besucherkarten. Die Anfragen werden gemäß den voreingestellten Verteilungsschlüsseln an die jeweilige Zuständigen zugeteilt und dann weiterbearbeitet. „Gerade beim Neubau erwies sich das Ticket-System als wichtig, weil in der Gewährleistungsphase noch eine Menge Nacharbeiten anfielen“, berichtet Herold. „Jetzt, nach gut drei Jahren, kommen wir hier in ein ruhigeres Fahrwasser mit Tickets zum normalen Tagesgeschäft.“

Über das Ticketsystem ist der Bearbeitungsstatus einer Meldung jederzeit nachverfolgbar. Die Auswertung dieser Informationen ermöglicht auch die fundierte Kontrolle des externen Dienstleisters. „So können wir einschätzen, ob der Dienstleister richtig aufgestellt ist und ob die Entlohnung der Leistungen angemessen ist“, erläutert Herold. Allein im Jahr 2011 gaben die Mitarbeiter von Bayer HealthCare über 3.000 dieser Tickets ein – eine wertvolle Informationsquelle für das Facility Management und eine solide Basis für das Berichtswesen, das mit ebenfalls in eTASK hinterlegten Reports im Wesentlichen auf die Kosten- und Flächenzuordnung abzielt. Gleichzeitig lässt sich laut Herold aus den Auswertungen ein Gerüst für künftige Ausschreibungen ableiten.

Während die meisten implementierten Funktionalitäten intern auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter von Bayer HealthCare ausgerichtet sind, gibt es auch erste Ansätze einer Öffnung des Gebäudemanagementsystems nach außen. So können sich beispielsweise Besucher an einem Terminal die Wegbeschreibung zu ihrem Ansprechpartner anzeigen lassen. Zudem gibt es ein Fremdfirmen-



Anmeldeportal. Es dient dem Überblick, welche Fremdfirmen im Gebäude sind und welchen zeitlichen Anteil sie dort verbringen. Die so erhobenen Informationen fließen in die Unfallstatistiken und die Gefährdungsbeurteilung mit ein, da Herold auch für den Bereich Health, Safety and Environment verantwortlich ist.

Effizienzgewinn in operativen Prozessen

Für Bernd Herold ist der Effizienzgewinn in der täglichen Arbeit das entscheidende Kriterium für den Einsatz des CAFM-Werkzeugs. „Mit dem System kann ich auf Knopfdruck sagen, welche Kostenstelle welche Flächen belegt“, nennt er ein einfaches Beispiel. „Früher hätten wir das aus diversen Excel-Listen mühsam zusammentragen müssen.“ Einen spürbaren Nutzen sieht er auch beim Ticket-Handling und Störungsmanagement: „Hier können wir bewerten, auswerten und priorisieren, sodass wir im täglichen Gebäudebetrieb spürbar effizienter arbeiten können.“ So leistet CAFM mit der Prozessunterstützung einen Beitrag dazu, die gestiegenen Qualitätsansprüche der Nutzer erfolgreich zu erfüllen.

Als hilfreich für die Weiterentwicklung sowohl der Software selbst als auch der konkreten Anwendungen erweist sich zudem die im letzten Jahr ins Leben gerufene Interessengemeinschaft CAFM innerhalb des Bayer-Konzerns. Mehrere andere Bayer-Gesellschaften arbeiten ebenfalls mit eTASK, teils schon seit 2001. In dieser Runde tauschen sich die verschiedenen Nutzer über Anforderungen und Erfahrungen der Gesellschaften aus. Der CAFM-Anbieter bietet dazu auch eine zentrale Plattform, um Neuerungen vorzustellen. Insgesamt werden im Chempark Leverkusen rund 690 Gebäude mit über 60.000 Räumen und einer Fläche von 1,95 Mio. m² mit Software-Tools von eTASK bewirtschaftet. Dabei können über 55.000 User via Web-Front-End auf die zahlreichen Funktionalitäten zugreifen.

Robert Altmannshofer ■

FM-Organisation bei Bayer HealthCare

Der Bereich General Services der Bayer HealthCare unter der Leitung von Bernd Herold ist für das Facility Management, die Beschaffung gebäudebezogener Ausstattung, Health/Safety/Environment, Security, CAFM, Flottenmanagement, Telekommunikationstechnik und Infrastruktur verantwortlich. Das Team sorgt dafür, dass die rund 950 Mitarbeiter von Bayer HealthCare stets ein optimales Arbeitsumfeld vorfinden. Ein externer Dienstleister ist dabei für Aufgaben wie Empfang, Bewirtung, Hausmeisterdienste, technische Dienste, Büromaterial oder seit Kurzem auch für Postdienste zuständig.