

# KUNDENPROJEKT CAFM

„Für alle vorhandenen Dokumente und Pläne sollte eine einheitliche Datei- und Ablagestruktur geschaffen werden, um so dem kompletten Bereich eine Übersicht gewährleisten zu können. Die Mitarbeiter sollen auch im Vertretungs- oder Krankheitsfall in der Lage sein, schnell und umfassend reagieren zu können. Die Anschaffung einer CAFM-Software stand für uns unter dem Ziel, den Workflow einheitlicher, schneller und somit effizienter zu gestalten.“

Daniel Noll, Referent für Zentrale Dienste, IKK Südwest

## Einsatz von SPARTACUS Facility Management® bei der IKK Südwest



Mit einer Versichertenanzahl von mehr als 650.000 Versicherten, mehr als 1.500 Mitarbeitern und 19 Geschäftsstellen in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland zählt die IKK Südwest zu einem der größten Unternehmen im Raum (Süd-)Westdeutschland. An den Standorten Mainz und Saarbrücken ist die Abteilung Support ansässig, welche die gesamte IT sowie den Bereich Zentrale Dienste umfasst. Dem Zentralen Dienst unterliegen die Bereiche Einkauf, Immobilien und Post und damit auch die Zuständigkeit für die insgesamt 33 Gebäude – fünf davon im Eigentum – mit ca. 30.000 m<sup>2</sup> Nutzfläche, die sich in der Verwaltung der IKK Südwest befinden.

### Herausforderung

Da es bei der IKK Südwest vorher noch keine Berührung mit jeglicher CAFM-Software gab, lagen bis Anfang des Jahres alle die Gebäudebewirtschaftung betreffenden Dokumente in verschiedenen Datei-Formaten und diversen dezentralen Ordnern vor. Daniel Noll, Referent für Zentrale Dienste, beschreibt die Anforderung an ein CAFM-System daher so: „Für alle vorhandenen Dokumente und Pläne sollte eine einheitliche Datei- und Ablagestruktur geschaffen werden, um so dem kompletten Bereich eine Übersicht gewährleisten zu können. Die Mitarbeiter sollen auch im Vertretungs- oder Krankheitsfall in der Lage sein, schnell und umfassend reagieren zu können. Die Anschaffung einer CAFM-Software stand für uns unter dem Ziel, den Workflow einheitlicher, schneller und somit effizienter zu gestalten.“

### IT-Lösung

Im Zuge einer öffentlichen Ausschreibung entschied man sich bei der IKK Südwest für eine Teststellung der Lösung SPARTACUS Facility Management® aus dem Hause N+P Informationssysteme GmbH. Nach erfolgreicher Testphase fiel Anfang 2017 der Startschuss für die schrittweise Implementierung und Umsetzung der verschiedenen SPARTACUS-Prozess-Pakete bei der Krankenkasse.

### Umsetzung

Im ersten Schritt konnte innerhalb der Einführung des Prozess-Paketes Störungs- und Auftragsmanagement die Erfassung, Qualifizierung und Verfolgung von Störungsmeldungen abgebildet werden. In Zukunft ist die Einrichtung einer zentralen Hotline sowie der Anbindung an das unternehmenseigene Intranet

geplant, womit dann alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, Probleme an nur eine „Adresse“ zu melden, von wo aus eine zeitnahe Steuerung der damit verbundenen Aufgaben erfolgt. „Wir nutzen damit das sogenannte Ticketsystem und haben nach einer internen Schulung mittlerweile die ersten praktischen Erfahrungen sammeln können. Wie bei jedem neuen System war der Arbeitsaufwand während der Umstellung zunächst recht umfangreich. Inzwischen haben sich jedoch alle Beteiligten mit den Funktionen auseinandergesetzt und kommen sehr gut damit zurecht, so dass diese Form der IT-Unterstützung uns nun wesentlich die Arbeit erleichtern wird“, erläutert Noll.

Als weiterer FM-Prozess spielt das Umzugsmanagement eine große Rolle bei der IKK Südwest. Da bereits der Austausch von zwei Arbeitstischen zwischen zwei Büros als Umzug zählt, der zur späteren Nachvollziehbarkeit dokumentiert werden sollte, fallen bei der Krankenkasse sehr viele Vorgänge in diese Anwendung. Hintergrund: Aufgrund der vielen Standorte ziehen öfters Mitarbeiter um, wenn sich Teams ändern oder komplett neu bilden. Darüber hinaus wird im Jahr 2019 der Neubau in Saarbrücken fertiggestellt sowie ein weiterer Neubau am Standort Kaiserslautern. Je größer die Umzüge werden, desto wichtiger ist das Vorhandensein eines verlässlichen IT-Werkzeuges, welches den Prozess in der Planung, Vorbereitung, Durchführung sowie Dokumentation unterstützt und bei der Beantwortung von Fragen wie: Welches Personal sitzt derzeit in welchem Raum? Wo ist Platz für einen neuen Mitarbeiter? oder Welches Inventar muss wann, wohin umgezogen werden? verlässlich hilft.

Da es bisher keine zentrale Ablage aller Pläne und Grundrisse aller sich in der Verwaltung der IKK Südwest befindlichen Immobilienobjekte gab, wird dieser Punkt für die bevorstehenden Umbauarbeiten sowie die Organisation der Umzüge besonders wichtig sein. Mit SPARTACUS werden zukünftig neben dem Referat Zentrale Dienste alle weiteren involvierten oder angrenzenden Bereiche in der Lage sein, auf die gleichen Informationen, wie z. B. Größe der Gebäude, Nutzflächen und zugehöriges Inventar, zugreifen zu können. Dank der durchgängigen einheitlichen Dokumentation ist die Möglichkeit gegeben, nicht nur alle Daten, sondern auch die Aufgabenstellungen lückenlos abzubilden und somit interne Prozesse miteinander zu verbinden. Auch eine Doppelablage kann dadurch vermieden werden.

In einem nächsten Schritt ist es vorgesehen, das Thema der Wartung, welches ebenfalls innerhalb des Prozess-Paketes Störungs- und Auftragsmanagement abgebildet wird, in die praktische Umsetzung aufzunehmen. Mit der Hinzugewinnung der zwei Neubauten für die Krankenkasse wird es zukünftig noch wichtiger werden, Termine für Inspektion und Wartung im Blick zu behalten, Fristen für technische Anlagen einzuhalten und die daraus resultierenden Maßnahmen und Aufträge effizient zu steuern.

## Ausblick

„Für die weitere Zukunft ist eine vollumfängliche Nutzung von SPARTACUS bei uns geplant, d. h. die komplette Verwaltung wird in die CAFM-Lösung integriert“, blickt Noll voraus. „Noch in diesem Monat wird der Prozess Umzugsmanagement auf unsere Anforderungen angepasst. Zu einem späteren Zeitpunkt ist eine Schulung für die Reportingfunktionen, die wir zur internen Berichterstattung nutzen möchten, vorgesehen.“ Ähnlich wie das Thema Wartung wird der FM-Prozess Energiecontrolling bei der IKK Südwest eine große Rolle spielen, sobald die zwei Neubauten fertiggestellt sind. Ergänzend dazu steht die Implementierung der FM-Prozesse Fuhrpark und Schließanlagenmanagement auf dem Plan.

## N+P Informationssysteme GmbH

Im Jahr 1990 gegründet, arbeiten heute über 180 Mitarbeiter im Unternehmen mit Hauptsitz in Meerane. Die Leistungen der N+P umfassen IT-Beratung, IT-Entwicklung, IT-Implementierung und IT-Betrieb. Verknüpft mit der langjährigen Erfahrung und dem Wissen des N+P-Teams werden Kundenanforderungen in IT-Systemen entlang der Wertschöpfungskette umgesetzt. Gemeinsam verfolgen wir im Produktentstehungsprozess die Vision des digitalen Produktmodells und der digitalen Fabrik. Im Rahmen des Gebäudeentstehungsprozesses steht das digitale Gebäudemodell (BIM) im Fokus.