

Mobile Instandhaltung leicht gemacht

Hinter den Kulissen der Einkaufslandschaft CentrO Oberhausen

Nicht nur hervorragende infrastrukturelle Voraussetzungen und Kreativität, sondern auch effiziente Arbeitsprozesse hinter den Kulissen gehören zu einem angenehmen Einkaufsambiente. Hierbei sind insbesondere intelligente IT-Lösungen zur mobilen Instandhaltung hervorzuheben, die auch in einem großen Einkaufszentrum jederzeit einwandfrei funktionierende Installationen sichern. Während der Besucher qualitativ höchste Standards genießen kann, wächst auch beim Betreiber die Zufriedenheit aufgrund hoher Transparenz und Kosteneffizienz.

Mit über 200 Geschäften, einer Verkaufsfläche von 72.300 m², 14.000 kostenlosen Parkplätzen und zwei Millionen Waren ist das CentrO Oberhausen eines der größten Einkaufszentren Deutschlands und ein wahres Paradies für shoppingbegeisterte Kunden und Schaulustige. Um aber Tag für Tag den Kunden wie einen

König empfangen zu können und einen reibungslosen Arbeitsablauf im Hintergrund des für jedermann sichtbaren Geschehens zu gewährleisten, ist ein Einkaufszentrum dieser Größenordnung unbedingt auf effiziente und intelligente IT-Unterstützung angewiesen.

Hinter den Kulissen und dem Glanz der attraktiven Schaufenster, verglasten Wände und imposanten Glaskuppeln, finden tagtäglich wichtige Geschäftsprozesse in der Bewirtschaftung statt, ohne die ein gemütlicher Einkaufsbummel dem Kunden nur halb so viel Spaß machen würde. Oftmals sind Bereiche wie Reinigung und Sicherheit bzw. Schließung komplett ausgegliedert und werden von externen Anbietern geregelt, doch bleibt die Steuerung und Überwachung dieser technischen Dienstleister sowie die Dokumentation der technischen Gebäudebewirtschaftung eine wichtige Aufgabe für die operativ verantwortlichen Per-

sonen im Center-Management. In Oberhausen wird die Steuerung interner und externer Technikfachkräfte mithilfe einer webbasierten Plattform durchgeführt. Während vor einigen Jahren noch die einzelnen Angestellten Arbeitsnachweise ausfüllen, Stundenprotokolle führen und Materialkosten verzeichnen mussten, läuft nun alles automatisch über eine intelligente Softwarelösung, die einerseits Fehlerisiken manueller Erfassungen eliminiert und andererseits viel Zeit und Geld spart. Die angewandte webbasierte Lösung bindet sowohl interne Mitarbeiter als auch externe Dienstleister in den Arbeitsprozess ein. Ohne aufwendige Papierwirtschaft haben alle Ausführenden jederzeit Zugriff auf ihre Arbeitsaufträge und können diese einfach über die Weboberfläche bearbeiten und dokumentieren. Die kaufmännische Abteilung überwacht und verrechnet alle Aufträge und ist für die Kontrolle des Budgets zuständig. Während





Alle Fotos auf dieser Doppelseite: CentrO Oberhausen

früher einige Arbeitstage für die Nachdokumentation der Arbeitsprozesse aufgebracht werden mussten, sind heute alle wichtigen Prozessdaten ideal in der Software-Umgebung integriert. »Bis zu 250 Arbeitsprotokolle wurden im Monat nachdokumentiert. Ein Angestellter war hierdurch zwei Tage eingebunden. Im Jahr sind das immerhin 24 Tage. Die Einbindung in den Softwareprozess erspart uns damit hohe Kosten und erleichtert uns die Nachverfolgung von technischen Mängeln«, bekräftigt Hans Hengen, Coordinator Operations (CentrO Management GmbH).

Zumal die angewandte Lösung in stetiger Rücksprache mit Hans Hengen und Operations Manager Guido Geissler auf die Anwenderansprüche angepasst wurde, kann von einer bestens funktionierenden Synergie die Rede sein. Die mobile Instandhaltung wird mittels tragbarer PC bzw. sogenannter »tough-books« abgewickelt und wird ergänzt durch weitere Softwarelösungen für das Auftragsmanagement, die Budgetplanung sowie das Vertrags- und Dokumentenmanagement.

Ein Helpdesk-System ist installiert, das eine durchgängige Prozessabwicklung von der Aufnahme von Störungen über die Koordination von Wartungsmaßnahmen bis hin zur vollständigen Auftragsabwicklung und Budgetkontrolle ermöglicht. »Es ist unmöglich, große Datenmengen wie die unseren mit Excel-Listen zu bewältigen. Mittlerweile wäre eine Arbeit ohne effiziente IT-Unterstützung gar nicht mehr denkbar«, sagt Hengen. Nach der anfänglichen Integration aller Grundrisspläne in das System und der Kategorisierung der Flächen hinsichtlich ihrer Nutzung wurden alle instandhaltungsrelevanten technischen Anlagen erfasst und im TGA Manager mit den notwendigen Merkmalen beschrieben. Bereits vorhandene graphische Pläne konnten dabei problemlos in die Software integriert werden. Schnittstellen zur Gebäudeautomation sind angedacht und könnten in Zukunft zusätzlich die Arbeit erleichtern. Besonders populär bei den Anwendern sind die erwähnten tough-books, die in Verbindung mit der Software schnelle und zuverlässige Arbeitsabläufe garantieren. »Durch den Online-Zugriff sind alle

relevanten Informationen für uns an den Anlagen sofort sichtbar. Der aktuelle Zustand wird vor Ort dokumentiert. Eine Nachbearbeitung muss nicht erfolgen«, sagt Betriebselektriker Martin Neumeister. Zahlreiche ehemals unverzichtbare Prozesswege sind in Oberhausen nun durch den Einsatz einer leistungsfähigen IT-Lösung vollkommen überflüssig geworden. Das Wichtigste: Der Kunde kann sich weiterhin auf ein Einkaufserlebnis erster Klasse inklusive aller notwendigen Rahmenbedingungen freuen.



Ein Beitrag von
Edi Zelić,
Marketing und Kommunikation,
speedikon Facility Management
AG, Bensheim