

Prozessoptimierung mit speedikon FM und SAP

Bensheim, 25. September 2008

VORWEG GEHEN

Herzlich willkommen....

... sagen:

> **Herr Manfred Köhler**

- **RWE Systems AG**
- **Facility Management / Büro- und Gebäudeservice**
- **Telefon +49(0)201/12-26048**
- **Fax +49(0)201/12-26086**
- **Mail ma.koehler@rwe.com**

> **Herr Thomas Schnitzler**

- **Externer Mitarbeiter der RWE Consulting GmbH**
- **Mobil +49 (0)172/ 20 36 421**
- **Mail thomas.schnitzler@rwe.com**

Inhalt

- > Kundenumfeld
- > Projektauftrag
- > Projektplanung
- > Kernthemen der Prozessoptimierung
 - Schnittstelle
 - Workflow
- > Resumé

Kundenumfeld: Der Büro- und Gebäudeservice der RWE

Gebäudeservice

- > Gebäudemanagement von Bestandsimmobilien in der Nutzungsphase, die von Konzerngeschäftsgesellschaften (und wenigen Dritten) genutzt werden
 - ca. 400 so genannte Wirtschaftseinheiten (~Standorte)
 - ca. 1.400 Gebäude
 - ca. 900.000 m² Büro- und Gewerbeflächen
 - ca. 6.000 technische Anlagen

> Organisation

- Operativ getrennte Eigentümer- und FM-Funktion innerhalb der RWE Systems AG
- FM-Struktur
 - 7 Regionen
 - 25 Objektleitereinzugsbereiche
 - 400 eigenen Mitarbeitern


Immobilien / Facility Management (SD) Dr. Kesselheim			
Gastronomie/ Veranstaltungs- management/ Sprachendienst (SD-M) Hünne	Büro- und Gebäudeservice / Sicherheit (SD-B) Köhler/ Hanstein	Fahrbereitschaft (SD-F) Blumberger	Planung / Steuerung Sparte (SD-P) Bleil
<ul style="list-style-type: none"> ■ Betrieb Küche / Kantine Nord (SD-MGN) Bosbach ■ Betrieb Küche / Kantine Süd (SD-MGS) Spies ■ Grundlagen, Planung und Steuerung (SD-MGP) Ellerhorst ■ Veranstaltungsmanagement (SD-MV) Teigelkamp ■ Sprachendienst (SD-MT) Schmitler 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Region Essen Zentrum (SD-BE) Gnege I ■ Region Niederrhein/ Essen Nord (SD-BN) Nourney ■ Region Rheinland (SD-BB) Bach ■ Region Eifel/ Hunsrück (SD-BT) Schmitt ■ Sicherheitsdienste (SD-BS) Eisen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Region Dortmund (SD-BD) Ontrup ■ Region Sauerland/ Siegerland (SD-BA) Gertzen ■ Region Münster/ Osnabrück (SD-BM) Fr. Jambor ■ PR-Service (SD-BP) Hoscheidt ■ Zentrale Aufgaben Büro- und Gebäudeservice (SD-BZ) Müller, S. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vertragsmanagement (SD-PV) Fr. Beining


Büroservice (nicht Gegenstand des Projekts)



Projektauftrag Teilprojekt „Einführung spedikon“


- > Erhebung und Dokumentation der **TGA**
- > Prozessuale Unterstützung der **Leistungs-**erbringung und Dokumentation (auch i.S. der Betreiberverantwortung)
 - für Maßnahmen Betreiben und Warten
 - unter Beibehaltung der kaufmännischen Primärprozesse, der Beschaffungsprozesse sowie der grundlegenden Controllingprozesse in SAP
 - für (Klein-)Leistungen aufgrund von Kundenmeldungen
 - für eigeninitiierte, „größere“ oder aus Planung generierte Leistungen
- > **Unterstützung des Management** z. B. bei Kundengesprächen, Ergebnisplanung, Potenzialsichtung,...


 TGA-Objekte

 B&W Maßnahmenverwaltung

 SAP

-  SAP Aufträge
-  SAP Kosten / Erlöse

 Schnittstellen

-  Schnittstelle abzurechnende 500er Sammler

Grobkonzept
der
Schnittstelle

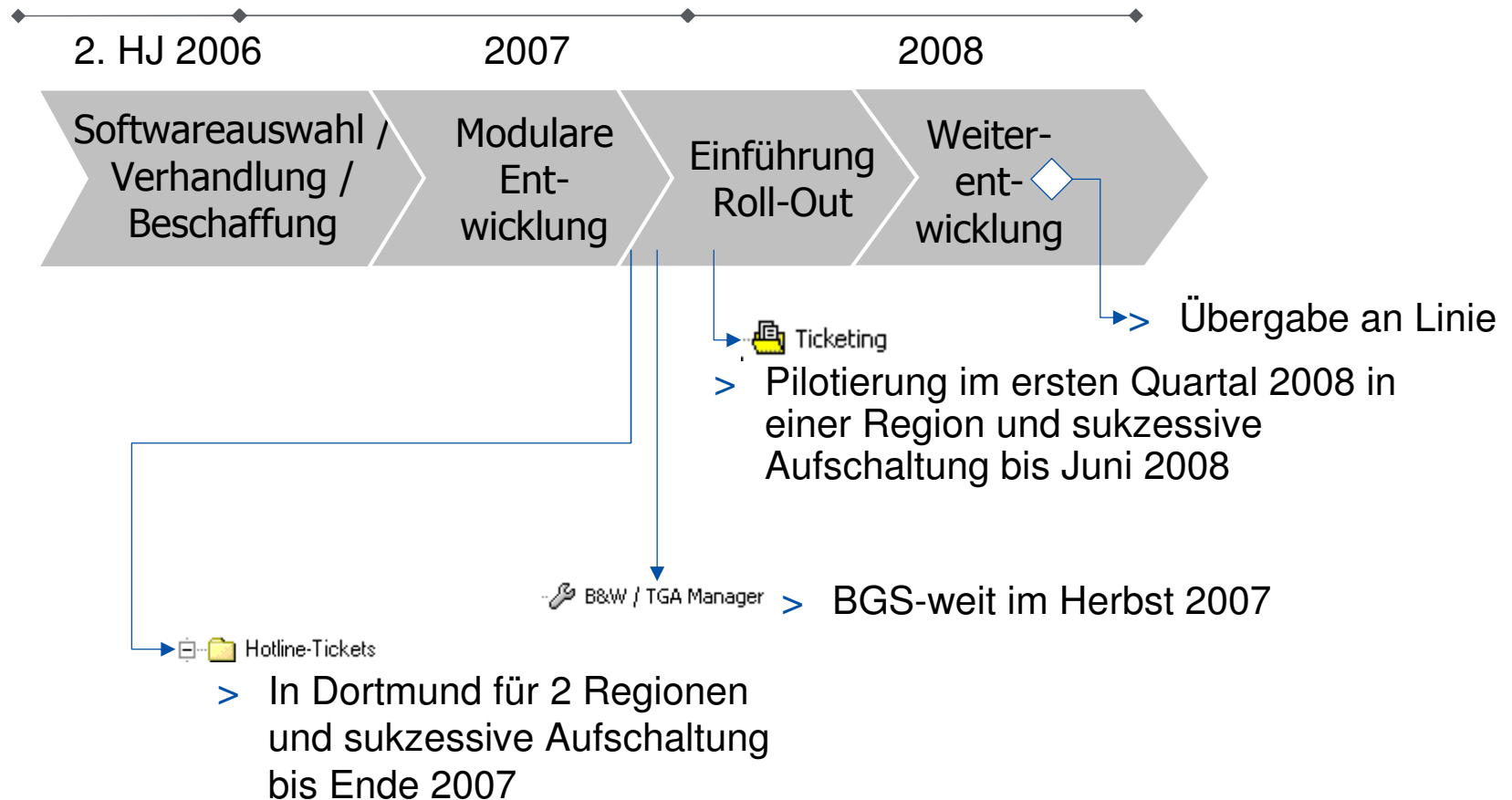
 Hotline-Tickets

 Ticketing

Grobkonzept
des
Workflows

 Reporting

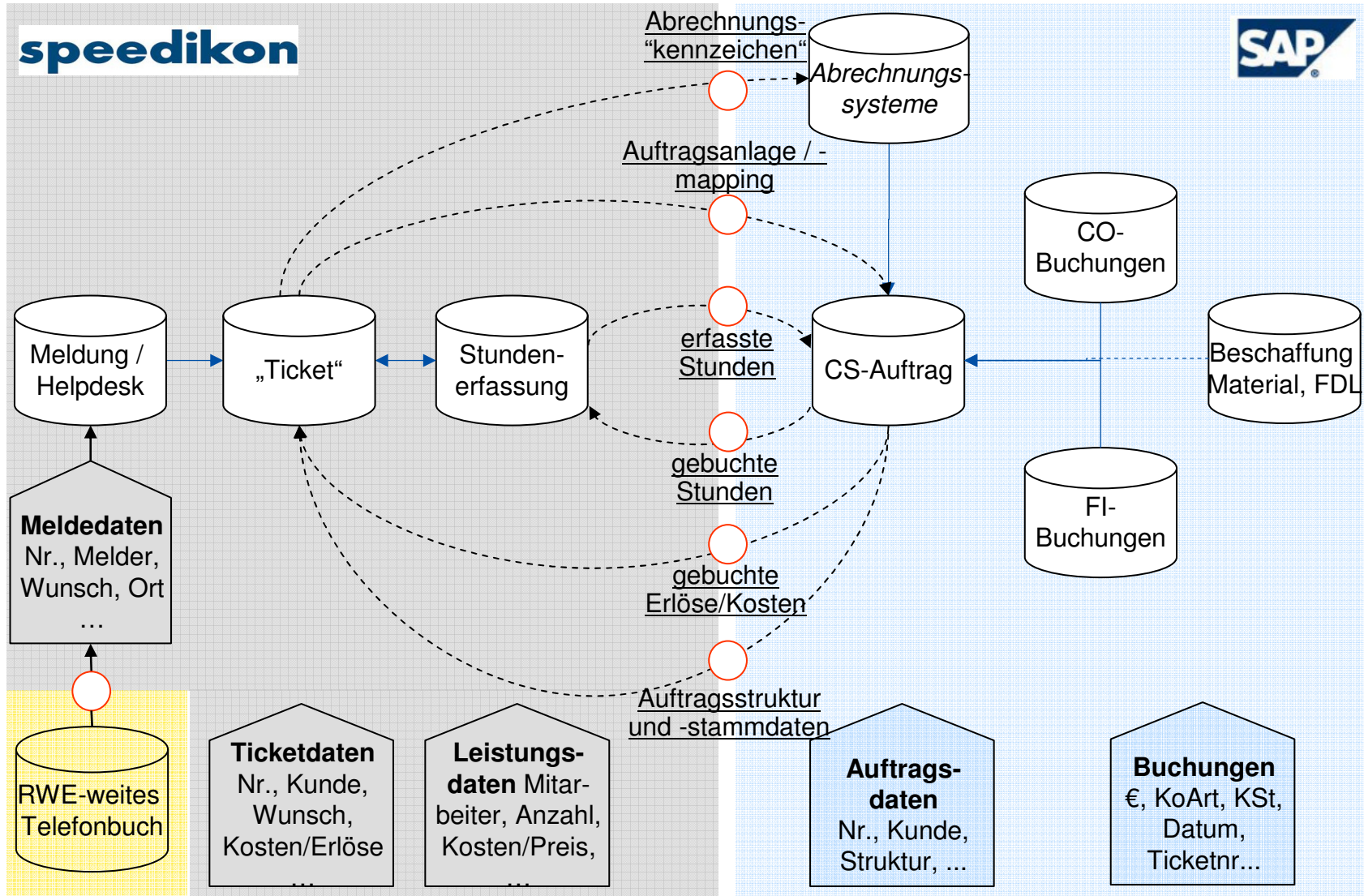
Zeitlicher Ablauf „Einführung speedikon“



Inhalt

- > Kundenumfeld ✓
- > Projektauftrag ✓
- > Projektplanung ✓
- > Kernthemen der Prozessoptimierung
 - die Konzeption der Schnittstelle sFM zu SAP
 - der Workflow im „Ticketing“
- > Resumé

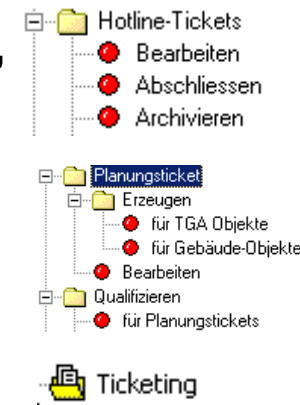
Konzeption der Schnittstelle sFM zu SAP



Workflows in speedikon

Ziel,

- > in einer prozessorientierten Organisation
 - Objektverantwortlicher
 - Technische Stelle
 - Kaufmännische Stelle
 - Ausführende (eigene, AÜ und Dritte)
- > den Leistungserstellungsprozess sowie den administrative Verwaltungsprozess für verschiedene „Tickets“ abzubilden
 - eine Kundenmeldung / Hotlineticket: erfassen, weiter geleitet, erledigen und abschließen
 - eine größere Instandsetzungs- oder Umbaumaßnahme mit dem Kunden: erzeugen, anbieten, Beauftragung einpflegen
 - „größere“ Leistung abwickeln



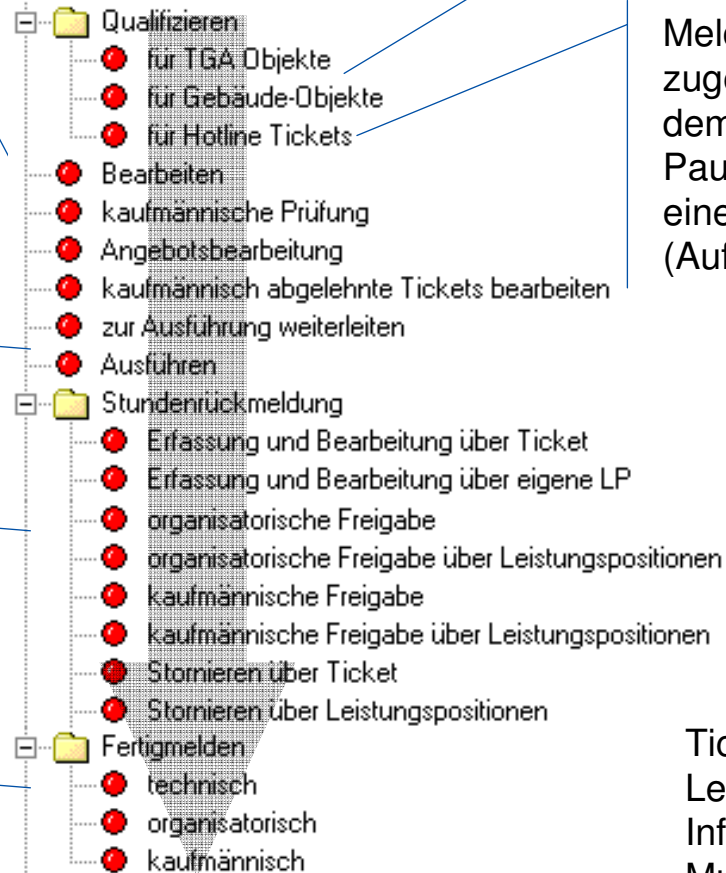
Workflow im Ticketing

Der Verantwortliche kann das Ticket in eine kfm. Prüfung überstellen, in der Angebote erstellt bzw. SAP-Aufträge angelegt werden können

Jederzeit können interne oder externe Arbeitsscheine erstellt werden

Stunden werden erfasst, frei gegeben und nach SAP übergeben

Die Leistungserbringung wird erfasst, frei gegeben und die Abrechnung initiiert



Erstellen von neuen Tickets für eigeninitiierte Leistungen

Meldungen / Hotlinetickets werden zugeordnet zu einem bestehenden Ticket („Türklinke wackelt“ zu Pauschalticket) oder Initiierung eines neues „Abrechnungstickets“ (Aufhängen Whiteboard)

Tickets enthalten in ihrem Lebenszyklus zunehmend mehr Informationen (aus SAP bzw. Muss-/Kann-Eingaben)

Workflow im Ticketing: Ticketmerkmale

Planungsdaten
Kunde, SAP-Auftrag, ...
Verantwortlichkeiten, Termine, ...
Grundlagen, Basis
Erfasste Stunden
Verlinkte Dokumente

Ticket: 3011885 [Umbauarbeiten RR Büro B E38]

Merkmale | Projektcontrolling | Kaufmännisches | Ausführung | Angebote | Maßnahmen | Meldungen | Leistungspositionen | SAP-Auftrag | Kosten/Erlöse | Vorgang | Anhänge

Name	Wert
Nummer	3011885
Bezeichnung	Umbauarbeiten RR Büro B E38
Leistungswunsch	schliessen von zwei Zwischentüren mit Anstricharbeiten
Gebäudezuordnung	00000015 [Eurener-Straße 33 - Bürogebäude B]
Objektnummer Gebäudezuordnung	00000015
Bezeichnung Objektzuordnung	Eurener-Straße 33 - Bürogebäude B
ORGA Objektzuordnung	SD-BT-T
Art	Kleinmaßnahme
Produkt	SD-BT Umbau/Modernisierung P04655286
Nummer der auslösenden Meldung	
Planjahr	2008
Status	organisatorisch abgeschlossen
eingestellt am	14.04.2008
Initiator	
Initiator - Name	
Initiator - Vorname	Jürgen

Historie des Tickets
Deckungsbeitrag des Tickets

Inhalt

- > Kundenumfeld ✓
- > Projektauftrag ✓
- > Projektplanung ✓
- > Kernthemen der Prozessoptimierung
 - die Konzeption der Schnittstelle sFM zu SAP ✓
 - der Workflow im „Ticketing“ ✓
- > Resumé ✓

Prozessoptimierung mit speedikon FM und SAP: Nutzen für RWE

> Aus der Sicht Konzern:

- Professionelle Basis für effizientes, flexibles Facility Management

Professionalität

> Aus der Sicht FM-Management:

- objektive Basis bzgl. Art, Anzahl, Dauer,... der Leistungen „in der Fläche“ – auch bzgl. Kundenverhandlungen
- Chance des zentralen „Leistungscontrollings“ (Arbeitsstände, Überlast, Potenzialerkennung,..) durch zentrale Auswerte- und Benchmarkmöglichkeiten
- saubere Dokumentation – insb. hinsichtlich Betreiberverantwortung

Transparenz

> Aus der Sicht der Prozessbeteiligten:

- Klarheit bzgl. Verantwortung, Arbeitsablauf,... innerhalb definierter „Prozessleitplanken“ und speedikon-Rollen
- Bereitstellung optimierter Arbeitsmittel im System

Sicherheit

Prozessoptimierung mit speedikon FM und SAP: Resumeé des Projekts

> Schnittstelle

- Die technische Realisierung der Schnittstelle (Anstoßen von SAP-Funktionsbausteinen) bereitete speedikon keinerlei Probleme
- Herausforderung kundenseitig:
 - Korrelation zwischen sauberer Konzeption (welche Daten werden benötigt / gewünscht) und Entwicklungszeit
 - Testumgebung so gestalten, dass Echtbetrieb wirklich simuliert wird

> Workflow

- Die Konzeption eines Workflows kann nur Kundenaufgabe sein; die Umsetzung bereitete speedikon keinerlei Probleme
- Herausforderung kundenseitig:
 - In der Entwicklungsphase schnelle und kompetente Entscheidungen auf Nachfragen von sFM herbeiführen

- > Fazit: Die Zusammenarbeit mit sFM hat sehr gut funktioniert, das Projekt wurde budgetgerecht (Zeit und Kosten), entsprechend unserer Vorstellung abgewickelt

Vielen Dank für ihre
Aufmerksamkeit und lassen
Sie uns gemeinsam:

VORWEG GEHEN