



Mit der CAFM-Software kann präzise analysiert werden, für welches Gebäude und für welches Gewerk die meisten Tickets geschrieben wurden und somit auch die meisten Reparaturen angefallen sind

Plattform für vielfältige FM-Prozesse

Mehrsprachige CAFM-Lösung für die Schweizer Warenhausgruppe Manor

Es gibt viele CAFM-Systeme am zentral-europäischen Markt, jedoch erfüllt nur eine geringe Anzahl die breite Palette der Bedürfnisse und den Funktionsumfang, der alle Anforderungen einer großen Handelskette wie der Manor AG abdeckt. Der schweizer Marktführer ist mit seinen Warenhäusern und Restaurants in der gesamten Schweiz vertreten und suchte somit nicht nur eine Applikation, die möglichst viele Prozesse, sondern auch gleich drei Sprachen abdeckte.

„Sucht man eine professionelle CAFM-Lösung mit breitgefächertem Funktionsumfang, so wird der Kreis der geeigneten Anbieter sehr klein“, konstatiert David Maronde, seit 2016 bei der Manor AG hauptverantwortlich für FM-Prozesse und -Systeme. Schon seit einigen Jahren wurde eine frühere Version von speedikon FM sowohl bei der Maus-Frères, der Manor AG als auch bei der Baumarktkette Jumbo für jeweils unterschiedliche Prozessunterstützung eingesetzt.

Bereits im Jahr 2017 fiel mit dem Pilotprojekt Helpdesk die Entscheidung auf die zwischenzeitlich weit verbreitete, intuitiv bedienbare „C-Plattform“ der speedikon FM AG. Die endgültige Produktivstellung wurde im Januar 2019 unter der Leitung des Direktors Facility Management Urs Aeberli vollzogen. Der Schwerpunkt der Arbeit mit speedikon liegt bei der Manor AG im Anwen-

dungsfeld Inventar-Wartung-Helpdesk. Erklärtes Ziel während der Einführung der Software war die komplette Inventaraufnahme aller Warenhäuser zur Bewirtschaftung. Ein weiterer Schwerpunkt des Softwareeinsatzes ist sowohl die Kontrolle als auch die Überwachung von Ausfällen und Störungen, die in Händen eines Helpdesk-Teams von drei Fachleuten liegt. Da die Daten ohnehin alle aus dem CAFM-System kommen, wollte man – neben vielen anderen Vorteilen – eine einheitliche Lösung implementieren. „Ich hatte nur eine sehr kurze Einführung, aber es lief sehr gut, ich musste mir vieles selbst aneignen, aber da half mir die gute, selbsterklärende Strukturierung des System“, resümiert David Maronde seine Einarbeitungszeit.

Weitere Anwendungsbereiche

Inzwischen sind 90 % aller Gebäude erfasst, das Flächenmanagement für die

Verkaufsflächen ist produktiv und auch das Reinigungsmanagement mit Reinigungsgruppen wurde zwischenzeitlich aktiviert. Auf Basis des Flächenmanagements werden Ausschreibungen für Dienstleister schweizweit durchgeführt. Somit nutzt auch das Indirect Procurement der Manor AG die Plattform, auf der David Maronde die jeweils zuständigen Mitarbeiter schult. Die FM-Abteilung wiederum liefert die notwendigen Daten an das Procurement.

Leistungsfähig und mehrsprachig

Für den Erfolg des CAFM-Systems bei der Manor AG ist ganz entscheidend, dass es in Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar ist und alle drei Sprachversionen in den jeweiligen Sprachräumen der Schweiz synchron angewendet werden.

Es ist ein übergeordnetes Ziel der Manor AG, die Software-Applikationsland-



Bildquellen: Manor AG

Der Helpdesk ist komplett dreisprachig, schon beim Start des Programms bekommt jeder Mitarbeiter automatisch seine korrekte Muttersprache zugeteilt – wie hier am italienischsprachigen Standort Lugano (Bild in der Mitte)

Neben der weiteren Vertiefung bei der Investitionsplanung wird die C-Plattform demnächst auch das Energiemanagement unterstützen

schaft zu vereinheitlichen und möglichst viele Prozesse über ein System abwickeln zu können. Kleinere Software-Programme werden somit sukzessive obsolet. Zudem wird eine Vereinheitlichung der Konsistenz der Daten angestrebt. „Wir hatten jede Menge verschiedene Excel-Listen, und bedingt dadurch verschiedene, aktuelle Stände für ein und dasselbe Gebäude. Es war mithin nicht mehr möglich, alle diese heterogenen Datenbestände zu überprüfen. Inzwischen haben wir nun alle notwendigen Daten konsistent auf der C-Plattform ohne jegliche Redundanz im Zugriff“, betont der FM-Verantwortliche.

Der Helpdesk ist komplett dreisprachig, schon beim Start des Programms bekommt jeder Mitarbeiter automatisch seine korrekte Muttersprache zugeteilt. Alle Mitarbeiter sind im SAP-System geführt, und jede Nacht erfolgt ein kompletter Abgleich mit der Software. Hierfür ist der Import automatisiert, denn die Liste wird automatisch aus dem SAP generiert. Alle Nutzer erhalten Zugang zum System über Single Sign-On. Der Workflow im Helpdesk läuft nun folgendermaßen ab: Der Melder auf der 1. Stufe gibt ein Ticket auf, die Koordination dieses Tickets liegt beim übergeordneten Helpdesk-Team, und die Ausführung erfolgt dann durch externe FM-Firmen bzw. die jeweiligen Fachfirmen. Die Meldung wird vom System ge-

mäß Status in einer Farbskala von Rot über Gelb bis Grün ausgegeben. Darüber hinaus gibt es Reklamationsfunktionalitäten für abgeschlossene Tickets. In dieser Phase, die überfällige Tickets betrifft, sind unterschiedliche Eskalationsstufen mit verschiedenen Prioritäten festgelegt, bei Priorität 1 muss beispielsweise innerhalb von zwei Stunden reagiert werden. Ist eine Eskalationsstufe erreicht, erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung, selbstverständlich in der Sprache des jeweiligen Anwenders. Der Helpdesk bildet den gesamten diesbezüglichen Workflow der FM-Organisation der Manor AG ab.

Effizientes Berichtswesen, nützliche Analysen

Jeder Regionalleiter erhält pro Monat eine Auswertung für seine Warenhäuser über offene, überfällige und abgeschlossene Tickets. Die Berichte und Analysen

werden sowohl automatisch generiert als auch automatisch verschickt. Alle Berichte sind weitgehend vordefiniert, was das Erstellen deutlich erleichtert. Dies geschieht in täglichem, wöchentlichem und monatlichem Intervall sowie als Quartalsbericht. Selbstverständlich sind die Berichte stets hochaktuell und präzise. Man muss wissen, dass das Helpdesk-Team als die zentrale Anlaufstelle für die gesamte Schweiz agiert. Das Team kann dank des Helpdesks sofort und professionell reagieren. Vor allem dann, wenn der Geschäftsführung Informationen schnell und zuverlässig geliefert werden müssen.

Unterstützung der Investitionsplanung

Das genaue und detaillierte Berichtswesen wird in Zukunft auch die Investitionsplanung unterstützen. „Wir können präzise analysieren, für welches Gebäude

Die Manor AG

mit Hauptsitz in Basel ist Schweizer Marktführerin im Sektor Warenhäuser mit einem Marktanteil von rund 60 %. Das in allen Landesteilen vertretene Unternehmen beschäftigt rund 9750 Mitarbeitende. Zur Manor-Gruppe gehören 61 Warenhäuser, 31 Food-Supermärkte, 29 Restaurants und 31 zusätzliche Verkaufsstandorte. Der Umsatz der Manor AG verteilt sich auf die Segmente Non-Food (71 %), Food (25 %) und Restaurant (4 %). Insgesamt führt Manor über eine Million Artikel von rund 2800 Lieferanten aus der ganzen Welt. Davon sind rund 690 lokale Produzenten, die saisonale und lokale Produkte in die Manor-Food-Märkte liefern. Die Manor AG ist die größte Warenhausgruppe der Schweiz.

Zur Manor-Gruppe gehören 61 Manor-Warenhäuser, 31 Manor-Food-Supermärkte, 29 Manora-Restaurants und 31 zusätzliche Verkaufsstandorte. Hier der Standort in Sierre



und für welches Gewerk die meisten Tickets und somit auch die meisten Reparaturen angefallen sind“, beschreibt David Maronde. „Das ist eine wertvolle Unterstützung unserer Investitionsplanung, man sieht, bei welchen technischen Anlagen konkrete Maßnahmen eingeleitet werden müssen“. Zukünftig ist vorgesehen, die Investitionsplanung weitgehend über das CAFM-System abzuwickeln.

Realisierte Einsparungen und Nutzenpotenzial

„Seit wir die Software im Einsatz haben, hat sich die Fehleranfälligkeit der Daten stark reduziert. Darüber hinaus konnte der Suchaufwand für verlässliche Daten und Informationen drastisch minimiert werden. Suchaufwand bedeutet unter Umständen viel Zeit, und Zeit ist bekanntlich Geld“, betont der FM-Verantwortliche. Als weiterer wichtiger Nutzeffekt ist zu nennen, dass sich der Unsicherheitsfaktor, ob man die richtigen tagesaktuellen Informationen vorliegen hat, nahezu völlig aufgelöst hat. „Hierfür steht die Zuverlässigkeit des Systems“, bekräftigt David Maronde, „wir haben unsere Reaktionszeiten signifikant verkürzen können, da die Mitarbeiter auf Knopfdruck alles Wesentliche zur Hand haben. Man wählt einfach ein Feld über den Katalog im System aus, das ist sehr bequem zu handhaben.“ Überzeugt hat die Anwender der Manor AG vor allem die hohe Benutzerfreundlichkeit, die gut verständlichen Icons sowie die ansprechende farbliche Gestaltung. „Ein weiterer deutlicher Vorteil ist

die Tatsache, dass im CAFM-System viel automatisiert ist“, berichtet Maronde.

„Jede der einzelnen Anwendergruppen, sei es Helpdesk, Flächenmanagement oder Reinigung, bekommt exakt die Angaben aus dem System, die sie benötigt, und natürlich nur diese. Somit wird niemand mit unnützen Informationen überfrachtet. Wir haben eine viel bessere Übersicht, denn vieles ist im System vorgegeben, das erleichtert die Eingabe der Daten erheblich“. Vorgefertigte Masken und entsprechende Kataloge sind in diesem Zusammenhang eine hervorragende Unterstützung. Wenn man eine Anlagennummer eingibt, so füllt das System automatisch die übergeordnete Hierarchieebene aus. Meldungen im Helpdesk werden nach Meldungstyp, als Bedarfs- oder Störungsmeldung sowie nach Meldungskategorie, unterschieden. Man differenziert zudem nach Non-Food-Area, Restaurant, Supermarkt, nach Gebäude, Hauptsitz und Hinterräumen. Bei den Gewerken gibt es über 30 verschiedene Kriterien, hierunter fallen etwa Kälteanlagen, Elektroinstallationen, Beleuchtung und Kasse.

Simulation der Reinigungskosten

Bei der Manor AG gibt es ein festgelegtes Jahresbudget für die Reinigung. Im System sind sowohl die Flächen als auch die Reinigungsintervalle hinterlegt, die entscheidend für die Kosten sind. „Man kann nun die Kosten der Reinigung zu Planungszwecken simulieren, da Reinigungskategorie, -fläche und -intervalle mit Kosten pro Quadratmeter und Kate-

gorie versehen sind. Gemäß der gültigen SIA-Norm stellt das System dann die Pläne nach Reinigungskategorien farblich dar und zeigt auch den jeweils vorhandenen Fußbodenbelag pro Etage an. Dank der Simulation kann das Reinigungsbudget sinnvoll verteilt werden, damit die bestmögliche Qualität erreicht wird. „Im System ist alles sehr gut darstellbar, vor allem die Kosten, man kann verschiedene Varianten simulieren, und im Handumdrehen habe ich die neuen Kosten. Auch bei der gleichzeitigen Auswertung von insgesamt 61 Warenhäusern funktioniert dies völlig problemlos“, ergänzt David Maronde. Das System bietet zudem weitreichende grafische Möglichkeiten. „Überhaupt sind Grafikprogramme gut integrierbar, die Kompatibilität mit CAD ist gegeben, und es entstehen uns keinerlei Probleme“, bekräftigt der FM-Prozessverantwortliche.

Ausblick

Neben der weiteren Vertiefung bei der Investitionsplanung wird die CAFM-Software aus Bensheim auch das Energiemanagement unterstützen, das als nächstes wichtiges Projekt seit Ende letzten Jahres bei der Manor AG auf der Agenda steht. Denn Energieeffizienz sowie Nachhaltigkeit sind wichtige Säulen im strategischen Wertekanon des führenden Schweizer Handelsunternehmens.

Hans Werner Eirich, Mitglied der Geschäftsleitung, speedikon FM AG, 64625 Bensheim