

WAS IST EIN IWMS?

Den Geschäftswert eines Integrated Workplace Management System (IWMS) verstehen

Entdecken Sie die wichtigsten Vorteile, Anwendungsfälle und Funktionen eines IWMS und erfahren Sie, wie es Unternehmen unterstützen kann, die ihre Immobilien- und Facility Management-Prozesse verbessern möchten.



INHALTSVERZEICHNIS

1 Was ist IWMS?	P. 3
2 Der Nutzen von IWMS	P. 11
3 Wer nutzt IWMS?	P. 16
4 Auswahlkriterien für IWMS	P. 20

INFORMATIONEN UND GESCHÄFTSPROZESSE

Die Bereiche Facility Management (FM) und Immobilienmanagement bzw. Corporate Real Estate Management (CREM) haben sich innerhalb der letzten drei Jahrzehnte schnell entwickelt und stark verändert. Die meisten Organisationen sind sich inzwischen bewusst, dass Immobilien häufig den zweitgrößten Kostenblock in der Bilanz darstellen und ein professionelles Facility Management einen erheblichen Mehrwert für das Kerngeschäft schafft.

Der steigende Bedarf nach Kosteneffizienz, Flexibilität und Transparenz in den Geschäftsprozessen ist heute eine der großen Herausforderungen für Facility- und Real Estate Manager. Was sind die wirklichen Kosten und wo gibt es Einsparpotentiale? Wie können CREM- und FM-Dienstleistungen an veränderte Anforderungen angepasst werden? Was ist die geeignete Sourcing-Strategie? Wie kann man Qualität messen und innerhalb der Budgetgrenzen gewährleisten? Wie werden Arbeitsplatzkonzepte auf die zunehmende Mobilität der Mitarbeiter abgestimmt? Zudem sehen sich Facility- und Real Estate Manager einer ganzen Reihe weiterer, oft komplexer Anforderungen gegenüber, wie Gesetzgebung und Richtlinien, Compliance, Betreiberverantwortung, Business Continuity, der schnellen technologischen Entwicklung oder dem Thema Nachhaltigkeit.

Diese Komplexität macht den Bedarf an zuverlässigen Informationen offensichtlich, und zwar sowohl auf operativer, wie auch taktischer und strategischer Ebene. Operative Daten und Informationen zu Ihren Gebäuden, zu Flächen und deren Nutzung sind notwendig, um die tatsächliche Belegung zu analysieren, zukünftige Leerstände zu identifizieren und die Leistung Ihrer Gebäude zu bewerten. Wenn Sie Ihre technischen Anlagen und deren Wartungsbedarf kennen, können Sie auch die zu erwartenden Instandhaltungskosten prognostizieren und mit dem verfügbaren Instandhaltungsbudget abstimmen.

Die Erfassung von Lieferantenverträgen und Service Level Agreements (SLA) unterstützt Sie dabei, Qualität, Kosten und Zeitpläne zu überwachen um letztendlich die beste Leistung für Ihr Geld zu bekommen. Die Kenntnis des Energieverbrauchs pro Gebäude oder Arbeitsplatz hilft Ihnen, Möglichkeiten für Kosten- und Emissionseinsparungen zu identifizieren. Seine Mietverträge und deren finanzielle Auswirkungen zu kennen gewährleistet eine regelkonforme und zuverlässige Verwaltung und eine korrekte Abwicklung. Und das sind nur einige Beispiele.

In einer Reihe von Organisationen sind viele dieser FM- und CREM-bezogenen Daten und Informationen schon verfügbar, häufig jedoch in verschiedenen Datenbanken, unterschiedlichen IT-Systemen und oft auch in den Köpfen verschiedener Mitarbeiter. Die Qualität und Genauigkeit dieser Daten ist manchmal zweifelhaft und aufgrund der Fragmentierung in verschiedenen Systemen ist es praktisch nicht möglich, wirklich nützliche Informationen zu generieren. Diese Daten in einer strukturierten "Single-source-of-truth", also in einer zentralen Datenquelle zusammen zu bringen, ist ein wichtiger Schritt, um Fragen zu beantworten, wie: Welches Gebäude sollte als erstes saniert werden? Welche Anlage muss gewartet werden? Welche Dienstleistungen werden benötigt?"

Neben der Frage nach dem "Was" ist die Frage nach dem "Wie" sogar noch wichtiger, um die FM- und CREM-Ziele zu erreichen. Wie soll eine Dienstleistung ausgeführt und geliefert werden? Wie ist der Workflow aufgebaut? Wer ist für welchen Schritt verantwortlich? Diese sogenannten Geschäftsprozesse sind die Basis einer jeden effizienten und professionellen FM- und CREM-Organisation. Wie wird eine Service-Anfrage abgewickelt? Wie wird ein Umzugsprozess geplant und durchgeführt? Wie wird eine Immobilientransaktion abgewickelt?

Wie wird die technische Instandhaltung budgetiert und ausgeführt? Wie wird eine Raumreservierung durchgeführt? Das sind wieder nur einige Beispiele für eine große Bandbreite unterschiedlicher Geschäftsprozesse im Facility- und Real Estate Management. Die Implementierung von Prozessen innerhalb einer Organisation ist fast unmöglich ohne eine unterstützende Software, die automatisierte Workflows ermöglicht, um den entsprechenden Personen Arbeitsaufgaben zuzuweisen, die Monitoring-Funktionalitäten enthält, um die Ausführung der Prozesse nachzuverfolgen und die in der Lage ist, proaktive Benachrichtigungen bei potenziellen Eskalationen auszulösen.

Die Kombination dieser zentralen Datenquelle mit den Geschäftsprozessen in einer integrierten Software Lösung ist eine Schlüssel-Voraussetzung für jede Facility Management- und Corporate Real-Estate-Organisation, um kontinuierliche Effizienz- und Qualitätsverbesserungen zu identifizieren und durchzuführen.

Diese Software Lösungen werden auf internationaler Ebene Integrated Workplace Management Systeme (IWMS) genannt. Im deutschen Sprachraum wird der Begriff Computer Aided Facility Management (CAFM) meist synonym verwendet. Beide Begriffe sollen deshalb nachfolgend kurz erläutert werden.

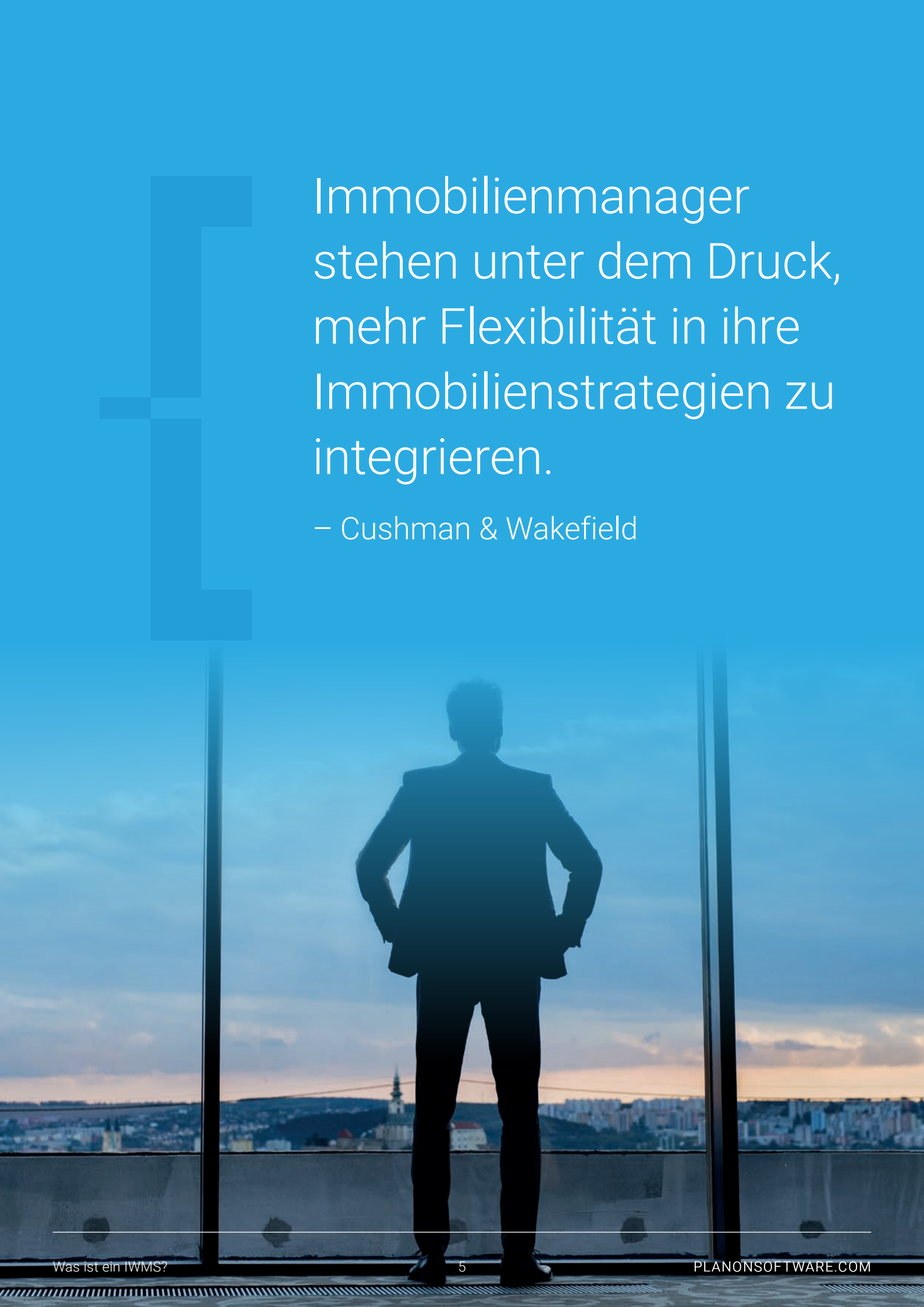
INTEGRATED WORKPLACE MANAGEMENT SYSTEME (IWMS)

Als Integrated Workplace Management Systeme werden Software Lösungen bezeichnet, die Prozesse im Facility Management und Immobilienmanagement unterstützen. Der Begriff wurde ursprünglich im Jahr 2004 durch Gartner Inc. geprägt, dem führenden Institut im Bereich Technologieforschung. Gartner erstellt Evaluationen und Berichte zu verschiedenen Software Lösungen und Technologiemarkten. Basierend auf den Definitionen von Gartner und Verdantix – einem weiteren unabhängigen Forschungs- und Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt auf innovativen Technologien zur Optimierung von Geschäftsprozessen – kann ein IWMS wie folgt beschrieben werden:

„Eine unternehmensweite Software-Plattform, die IT-, Facility Management- und Immobilienfachkräfte bei der Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Unternehmenseinrichtungen und -anlagen unterstützt, die Kosteneindämmung fördert und die Nutzung von Arbeitsplatzressourcen optimiert, um die Erfahrung der Mitarbeiter zu verbessern.“

Ein IWMS ermöglicht Unternehmen die Erfassung und Analyse von Informationen, die Verwaltung von Betriebsabläufen, die Optimierung von Arbeitsabläufen sowie die Verbesserung des Berichtswesens hinsichtlich Prozessen im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatzmanagement in Bereichen wie: Immobilienportfoliomanagement, Mietverträge, Finanzmanagement, Investitionsprojekte, Einrichtungs- und Raumnutzung, Arbeitsplatzdienstleistungen, Anlagen und Wartung sowie Energie und Nachhaltigkeit.

Verdantix präsentiert regelmäßig IWMS-bezogene Marktforschungs- und Anbieterinformationen im „Verdantix Green Quadrant® Integrated Workplace Management Systems“. Weitere Informationen finden Sie unter www.verdantix.com.

A large, stylized blue letter 'E' is positioned on the left side of the page. The background is a blue-tinted photograph of a person in a suit standing with their back to the camera, hands on hips, looking out a large window at a cityscape during sunset or sunrise. The sky is a mix of blue and orange hues, and the city below is visible through the glass.

Immobilienmanager
stehen unter dem Druck,
mehr Flexibilität in ihre
Immobilienstrategien zu
integrieren.

– Cushman & Wakefield

COMPUTER AIDED FACILITY MANAGEMENT (CAFM)

In den USA und in global operierenden Unternehmen und Organisationen ist das IWMS Konzept weithin als Best Practice akzeptiert. In Europa, einschließlich in Großbritannien, wird Software für Facility- und Real Estate Management, meist als Computer Aided Facility Management (CAFM) bezeichnet, in den Niederlanden und Belgien auch als Facility Management Information System (FMIS). Die German Facility Management Association (GEFMA) hat in ihrer GEFMA 400 Richtlinie Standard-Definitionen für CAFM Systeme entwickelt.

Im Allgemeinen unterstützen CAFM Systeme zumindest folgende Prozesse:

- Flächenmanagement, (alphanumerisch und grafisch)
- Service Management
- Instandsetzung bzw. reaktives Instandhaltungsmanagement

Aus funktioneller Sicht besteht der wichtigste Unterschied zwischen IWMS und CAFM darin, dass IWMS zusätzlich zu den Funktionalitäten von CAFM noch umfassende Funktionalitäten für Immobilien- und Mietvertragsmanagement, Projektmanagement und Nachhaltigkeitsmanagement beinhaltet. Die Angebotspalette der Hersteller variiert aber zum Teil erheblich.

Die GEFMA hat als Teil der 400er-Richtlinien auch das GEFMA 444 Zertifikat für CAFM Software entwickelt, das derzeit 17 Kategorien umfasst und inzwischen in vielen Ausschreibungen als Mindestkriterium Verwendung findet. Für die Vergabe des Zertifikats ist zumindest der Basiskatalog mit Flächenmanagement und Instandhaltungsmanagement erforderlich.

Neben CAFM und IWMS Lösungen, die den Anspruch haben, eine Kombination von integrierten Prozessen zu unterstützen, gibt es noch eine Vielzahl von Insellösungen, bei denen der Fokus auf einer bestimmten Funktionalität liegt. Beispiele für solche Einzellösungen sind Computerised Maintenance Management Systeme (CMMS), Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO), Enterprise Asset Management (EAM), Raumbuchungssysteme oder auch Besucherverwaltungssysteme.

DIE ENTWICKLUNG VON IWMS

Software für Facility Management und Real Estate Management hat sich in den letzten Jahrzehnten stark weiterentwickelt. Anfang der 90er Jahre lag der Fokus bei diesen Systemen auf der Erfassung von Basisdaten und CAD-Plänen, um das Flächenmanagement und die Erfassung von technischen Anlagen zu unterstützen. Seit dem Jahr 2000 verschiebt sich der Fokus immer mehr auf die Unterstützung von Geschäftsprozessen, um deren Effizienz zu steigern und Kosten zu senken. Die Einführung von Workflow Management und der steigende Bedarf an Management-Informationen führten bei den Anbietern entweder zur entsprechenden Erweiterung oder zum kompletten Re-Engineering ihrer Software. Auch das Internet und neue Technologien waren wichtige Treiber für diese Veränderungen.

Bis zum Jahr 2020 und darüber hinaus lag der Schwerpunkt auf der Verbesserung von Benutzererfahrung, Komfort und Mobilität durch Apps und Zugangsmöglichkeiten sowie auf der Unterstützung der Digitalisierung rund um Gebäude in Bereichen wie Komfort, Wohlbefinden, Gesundheit und Sicherheit durch die Integration von Initiativen in Bezug auf das Internet der Dinge (IoT) und Immobilientechnologien (PropTech).

Die Landschaft der IWMS-Anbieter hat sich in den letzten 20 Jahren stark verändert. Eine ganze Reihe von Anbietern verschwand von der Bildfläche, andere nutzten die Gelegenheit und entwickelten ihre Systeme komplett neu und wieder andere versuchten mit Fusionen und Zukäufen, ihre Position zu stärken. Gerade auf dem deutschsprachigen Markt ist aber die erwartete Konsolidierung bisher ausgeblieben, denn immer wieder kommen auch neue Anbieter auf den Markt. Die Auswirkungen dieser Entwicklung sind auf dem Markt immer noch erkennbar. Nur eine kleine Anzahl von IWMS-Anbietern kann den heutigen technologischen Anforderungen wirklich gerecht werden, bspw. im Hinblick auf IT-Architektur, Sicherheit, einfache Bereitstellung und die Fähigkeit zur Systemintegration. Sucht man nach wirklich integrierten, voll webfähigen Lösungen, die auf einem zentralen Datenbank-Repository basieren, wird die Auswahl sogar noch kleiner.

KONFIGURIEREN VERSUS CUSTOMIZING

Zeitgleich mit der Weiterentwicklung von IWMS ist auf dem Markt auch die Nachfrage nach Standardsoftware drastisch gestiegen. Man hat erkannt, dass projektspezifische Programmierungen (Customizing) und maßgeschneiderte, individuelle Softwarelösungen teuer, zeitaufwendig und extrem schwierig zu pflegen sind, denn die Geschäftsprozesse ändern sich mit der Zeit und Anpassungen sind dann nur schwierig zu bewerkstelligen. Die meisten Organisationen wählen deshalb inzwischen eine IWMS Lösung, die innerhalb der Standard-Software an veränderte Bedarfe angepasst werden kann. Änderungen werden nicht mit spezieller Software programmiert, sondern in der Standard-Lösung konfiguriert. Das erhöht die Flexibilität, senkt die Total Cost of Ownership (TCO) und gewährleistet Kompatibilität mit neuen Software-Versionen.

Konfigurationsfähigkeit innerhalb der Standardsoftware ist in vielen Fällen eine Schlüsselvoraussetzung für eine erfolgreiche und zukunftsichere IWMS-Implementierung. Auch bei den technischen Möglichkeiten für Konfigurationen gibt es sehr große Unterschiede bei den verschiedenen Anbietern. Sie sollten Ihre Anforderungen deshalb eingehend evaluieren.

INTEGRATION

Eine IWMS Lösung ist normalerweise an verschiedene andere IT-Lösungen angebunden, wie Enterprise Resource Planning (ERP), Human Resources (HR), Gebäudeleittechnik Systeme (GLT) oder digitale Zähler.

ERP-Systeme, wie SAP, Oracle, Microsoft Dynamics oder MACH enthalten Daten, die auch für Facility- und Corporate Real Estate Management-Prozesse von Bedeutung sind. Kostenstellen, Budgets, Rechnungen oder Lieferantendaten sind Beispiele für Daten, die regelmäßig zwischen dem ERP- und dem IWMS System ausgetauscht werden. HR-Systeme liefern Personendaten, die GLT sendet technische Daten und digitale Zähler übertragen online Energieverbrauchsdaten an das IWMS. In den meisten Fällen ist dieser Datenaustausch bidirektional. Das IWMS sendet bspw. Informationen zur Kostenumlage an das ERP oder aktualisiert Raum- und Telefondaten im HR-System. Neben dem Datenaustausch unterstützen heutige Technologien, wie Service Orientierte Architektur (SOA), sogar eine Echtzeit-Prozessintegration zwischen Software-Systemen. IWMS Anbieter bieten verschiedene Lösungen dafür an, entweder auf Basis von spezifischen Programmierungen oder über die Konfiguration von Webservices innerhalb der Standard-Software.

VISUALISIERUNG

Traditionell gibt es eine enge Verbindung von IWMS mit Computer Aided Design Systemen (CAD), wie AutoCAD®. Gerade in den Bereichen Flächenmanagement und Anlagenmanagement hat diese Verbindung ihre Vorteile unter Beweis gestellt. Bestehende CAD-Pläne können bei der Implementierung einer IWMS Lösung auf einfache Weise wiederverwendet werden, um zum Beispiel Flächen, Dimensionen, Anlagen oder die Flächennutzung zu importieren. Datenbankszenarios können wiederum grafisch visualisiert werden und sogar grafische Szenarios in CAD-Plänen können mit der IWMS Datenbank synchronisiert werden. Diese Integration macht es möglich, dass Organisationen ihre Investitionen in CAD bestmöglich nutzen und ihre CAD-Pläne konsistent weaternutzen können.

Auch dem Thema Building Information Modelling (BIM) wird in Verbindung mit IWMS immer mehr Aufmerksamkeit entgegengebracht, manchmal auch getrieben durch entsprechende Gesetzgebung.

Mit dreidimensionalen grafischen (CAD-) Modellen inklusive der relevanten Daten ist BIM darauf ausgerichtet, den kompletten Lebenszyklus eines Gebäudes zu unterstützen: von der Planung über den Bau bis hin zum Betrieb. Mit BIM soll auch die Lücke zwischen der Konstruktionsphase und der Betriebsphase von Gebäuden geschlossen werden. Einige IWMS Lösungen unterstützen bereits den automatischen (bidirektionalen) Datenaustausch zwischen IWMS und BIM. Einer der meistgenutzten Standards für Datenaustausch in diesem Bereich ist der COBie Standard.

Für Organisationen mit einem großen und geografisch weit gestreuten Portfolio bietet die Integration mit Geografischen Informationssystemen (GIS), wie ESRI oder auch Google Maps, neue Möglichkeiten in Bezug auf Analyse und Visualisierung. Eine Integration von IWMS und GIS gibt Ihnen die Möglichkeit, die Fähigkeiten beider Welten zu kombinieren, um beispielsweise die Auswirkungen von demografischen Bedingungen auf Ihr Immobilienportfolio zu untersuchen oder als Einzelhändler die geeignetsten Lagen für Ihre Expansion zu finden.

IMPLEMENTIERUNG VON BEST PRACTICES

Jede Organisation, die mit der Einführung einer IWMS Software beginnt, erwartet heute eine schnelle Implementierung, schnelle Ergebnisse und möchte bestmöglich von der Erfahrung profitieren, die auf dem Markt verfügbar ist. Einige IWMS Anbieter haben diesen veränderten Anforderungen Rechnung getragen und Best-Practice-Lösungen entwickelt, die auf den Erfahrungen aus vielen Implementierungen beruhen und Marktstandards entsprechen, wie IPD, BOMA, CEN, ISO, DIN oder auch DGNB, LEED und BREEAM. Dadurch haben Organisationen die Möglichkeit, die Implementierungszeit zu verkürzen und schnellstmöglich von der IWMS Lösung zu profitieren. Die Anbieter haben so die Möglichkeit, sich mit diesen Best Practices vom Wettbewerb zu differenzieren und die eigene Erfahrung zu nutzen, um ihren Kunden einen messbaren Mehrwert zu bieten.

A hand in a white shirt sleeve holds a tablet computer. The background is a blurred city skyline at night with lights from buildings and streets. A large, semi-transparent blue 'F' is on the left side of the image.

59% der Führungskräfte
aus dem Immobilien- und
Facility Management-
Bereich großer
Unternehmen planen, ihre
Daten mit Lösungen zu
verwalten, die eine breite
Funktionalität bieten –
wie ein IWMS.

– Verdantix



DER NUTZEN VON IWMS

VOLLSTÄNDIGE TRANSPARENZ

Wenn Sie Ihr Immobilienportfolio, dessen Wert, Flächen, Belegung, Wartungsplanung, Mietverträge, Dienstleister, SLA's etc. nicht genau kennen, birgt das ein enormes Risiko in Bezug auf Kosten, Compliance, Betreiberverantwortung und Business Continuity. Mit einem guten IWMS System bekommen Sie Transparenz in allen relevanten Aspekten, weil es ein zentrales, standardisiertes und strukturiertes Daten-Repository für all Ihre Prozesse bietet. Sie wissen exakt, wie viel Fläche für künftiges Wachstum noch zur Verfügung steht, Sie kennen die Flächenverteilung, um Reinigungsverträge optimal zu gestalten, Sie wissen rechtzeitig, wann Mietverträge auslaufen und wann die nächste Wartung ansteht. Mit dieser Art von Informationen behalten Facility- und Real Estate Manager die Kontrolle über ihr Portfolio.

MEHR EFFIZIENZ

Da IWMS Ihre Geschäftsprozesse unterstützt, können Sie die Performance dieser Prozesse auf einfache Art und Weise analysieren und letztendlich die Effizienz steigern sowie die Output-Qualität erhöhen. Identifizieren Sie Engpässe, Ineffizienz, übermäßigen Zeitaufwand, überschrittene Budgets oder andere Parameter, die sich auf Ihr Geschäft auswirken.

Mit IWMS können Sie diese Prozesse kontinuierlich verbessern und benchmarken, um die Effizienz und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

VERBESSERTER NUTZUNG

Oft sieht es so aus, als wären die Anlagen, Büroflächen, Besprechungsräume und Arbeitsplätze gut ausgelastet. Die Praxis zeigt jedoch, dass der Auslastungsgrad durchschnittlich bei nur 30% bis 40% liegt. IWMS Software beinhaltet Werkzeuge, mit denen Sie die Auslastung messen und analysieren können, um die effektive Nutzung und somit den Wert für Ihre Organisation zu verbessern.

Darüber hinaus haben Sie sogar die Möglichkeit, nicht oder schlecht genutzte Flächen und Einrichtungen zu beseitigen oder deren Nutzung zu ändern.

BESSERE PLANUNG

Für viele Organisationen ist es extrem schwer, zuverlässige Kennzahlen zu prognostizieren und entsprechend zu planen, egal ob es dabei um den künftigen Belegungsgrad, den Bedarf an Arbeitsplätzen, die Höhe des Instandhaltungsbudgets, den Energieverbrauch oder andere Themen geht. IWMS Systeme unterstützen den Planungsprozess auf strategischer, taktischer und operativer Ebene, basierend auf historischen Informationen, Standardkatalogen oder sogar Zukunftsszenarien. Das hilft Facility- und Real Estate Managern, ihr Portfolio und ihre Anlagen auf die zukünftigen Anforderungen abzustimmen und Ressourcen und Budgets entsprechend zu planen.

EINBINDUNG DER MITARBEITER

Mitarbeiter erwarten heute einen einfachen 24/7 Zugang zu jeder Art von Dienstleistungen, die das Kerngeschäft unterstützen. In Kombination mit der steigenden Mobilität der Belegschaft wird das zu einer echten Herausforderung für die FM Organisation. Führende IWMS Systeme beinhalten Werkzeuge, wie Employee-Self-Service oder Apps für Smartphones, die es den Mitarbeitern ermöglichen, ganz einfach Services anzufordern, relevante Informationen abzurufen, Besprechungsräume oder Arbeitsplätze zu buchen, Störmeldungen abzusetzen und viele andere Services in Anspruch zu nehmen. Das erhöht nicht nur die Zugänglichkeit zu Dienstleistungen bzw. Einrichtungen und verkürzt die Abwicklung, sondern verbessert auch die Mitarbeiterzufriedenheit.



Die meisten
Führungskräfte aus
dem Immobilien- und
Facility Management-
Bereich schätzen ihre
Flächennutzung auf 65-
70 %, allerdings werden
Büroflächen in der Regel
nur zu 30-40 % genutzt.

– JLL

PROZESSINTEGRATION UND MONITORING

In vielen Fällen sind die operativen FM-Services an einen oder mehrere FM Dienstleister ausgelagert. Für FM- und CREM-Manager wird es deshalb zunehmend wichtiger, die Leistung der Lieferanten zu kontrollieren und die Einhaltung der vereinbarten Verträge und Service Level Agreements zu überwachen. IWMS erlaubt Ihnen, externe Dienstleister in Ihre Prozesse einzubinden, indem Sie ihnen Zugang zu den entsprechenden Funktionen in Ihrer IWMS Lösung geben. Diese Prozessintegration gewährleistet eine maximale Effizienz in den Prozessen, gibt Ihnen die Möglichkeit, die Performance der Lieferanten in Echtzeit zu überwachen und bietet Ihnen absolute Flexibilität in Bezug auf Ihre Sourcing-Strategie.

COMPLIANCE UND BETREIBERVERANTWORTUNG

Compliance, Betreiberverantwortung, Richtlinien und Gesetze haben eine immer stärkere Auswirkung auf Prozesse im Facility- und Immobilienmanagement. Gesundheit & Sicherheit, Instandhaltung, Nachhaltigkeit oder die Bilanzierung von Leasing sind nur einige Beispiele für Bereiche, in denen der Bedarf an regelkonformen Prozessen mit entsprechendem Berichtswesen immer mehr zunimmt. Eine strukturierte Verwaltung und Dokumentation muss hier gewährleistet sein, um im Falle von Prüfungen oder Störfällen nachweisen zu können, dass man der Betreiberverantwortung nachgekommen ist. Ist der Nachweis nicht möglich, kann das erhebliche rechtliche Konsequenzen für das Management nach sich ziehen. IWMS bietet die Funktionalitäten, Werkzeuge und Strukturen, um im Facility- und Corporate Real Estate-Bereich die notwendige Compliance sicherzustellen.

ENTSCHEIDUNGSUNTERSTÜTZUNG

In der heutigen Geschäftswelt ist es enorm wichtig, die richtigen Entscheidungen schnell zu treffen. Fusionen, Übernahmen, Reorganisationen, Budgetbeschränkungen etc. erhöhen entsprechend den Druck auf Facility- und Real Estate Manager. Und das erhöht auch den Bedarf an zuverlässigen und umfassenden Management-Informationen, um den Prozess der Entscheidungsfindung zu unterstützen. IWMS unterstützt sowohl operative, taktische als auch strategische Entscheidungsprozesse durch Berichte, Analysen, Dashboards und Benchmarks. Neben Standard-Berichten bieten IWMS Lösungen Organisationen auch die Möglichkeit, spezifische Reports oder Analysen zu erstellen, die auf historischen Daten und Zukunftsprognosen basieren.

IMAGE UND PROFESSIONALITÄT

Eine erfolgreiche IWMS-Implementierung wird das Image, die Professionalität und die Innovationskraft einer Organisation unmittelbar verbessern. Mitarbeiter schätzen die bessere Qualität und Verfügbarkeit von Dienstleistungen. Durch die Standardisierung von FM- und CREM-Prozessen können sich die Mitarbeiter mehr auf Ausnahmesituationen und Spezialfälle konzentrieren, anstatt viel Zeit für Standardarbeit aufzuwenden. Das verbessert die Motivation und Innovationsfreude genauso wie die Kundenorientierung und die Professionalität im Team.

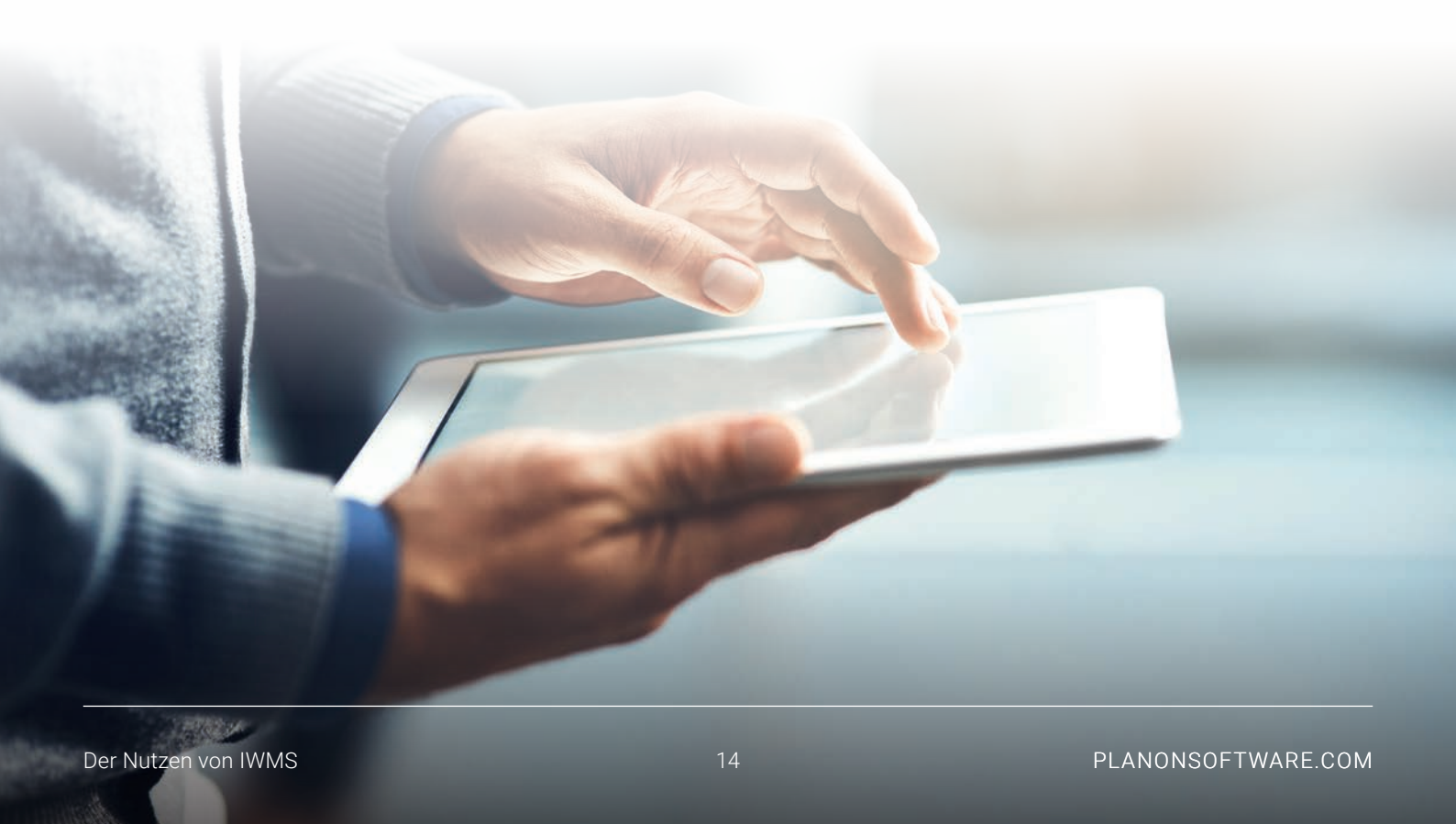
KOSTENEINSPARUNGEN

Aus der finanziellen Perspektive schließen die aufgeführten Vorteile auch mit ein, dass direkt oder indirekt Kosten eingespart oder vermieden bzw. Ertragssteigerungen erzielt werden können. Eine allgemeine Quantifizierung der monetären Vorteile ist nur schwierig möglich, da die Rahmenbedingungen und die Ausgangssituation natürlich in jeder Organisation anders sind. Das führende Forschungs- und Beratungsunternehmen Gartner hat eine Analyse zu Kosteneinsparungen durch IWMS veröffentlicht, in der geschätzt wird, dass Einsparungen von 10-15% bei den Flächen durch effektives und effizientes Flächenmanagement, 5-8% Einsparungen durch Prozessverbesserungen und 5-8% Einsparungen bei den Mietkosten durch professionelles Mietvertragsmanagement erreicht werden können.

BUSINESS CASE

Vor der Auswahl und Implementierung einer IWMS Lösung ist es ratsam, einen Business Case zu rechnen, der interne und externe Kosten sowie den quantitativen und qualitativen Nutzen aus zumindest einer 5 Jahres-Perspektive enthält. In vielen Fällen stellen die Kosten für IWMS nur einen kleineren Teil der nötigen Gesamtinvestition dar. Datenerfassung, Change Management, interne Kosten, die IT-Infrastruktur und das Projektmanagement sollten in die Kalkulation mit einbezogen werden. Auch spezifische Programmierungen oder Integrationen können erhebliche Auswirkungen auf die Total Costs of Ownership (TCO) haben. Je nach Anbieter und gewählter Lösung sind die Unterschiede dabei sehr groß.

Das IWMS Bereitstellungs- und Nutzungsmodell gehört ebenfalls zu einem Business Case: wird die IWMS Lösung innerhalb der Organisation installiert oder durch einen Anbieter gehostet? Wird das Application Management intern gemacht oder wird es an den Anbieter outsourct? Diese Entscheidungen wirken sich sowohl auf die Kosten als auch den Nutzen der IWMS Lösung aus.





WER NUTZT IWMS?

ORGANISATIONEN AUS ALLEN BRANCHEN

IWMS wird branchenübergreifend sowohl in Profit- als auch in Non-Profit-Organisationen genutzt, sei es bei Banken und Versicherungen, der Öffentlichen Hand, bei Hochschulen, im Gesundheitswesen, im Einzelhandel, in der Produktion oder bei der Chemie- und Pharmaindustrie. Gerade multinationale Organisationen nutzen aufgrund ihrer komplexen Struktur IWMS Systeme häufig als wichtiges strategisches Werkzeug, um ihr Immobilienportfolio und ihre Facility Management-Prozesse zu managen und entsprechend auf die Organisationsziele abzustimmen.

Neben der Größe der Organisation und deren Immobilien-Portfolio sind vor allem aber auch die Komplexität und der Wert der Facility Management-Prozesse ausschlaggebend für die Notwendigkeit einer IWMS Lösung. Best Practices zeigen, dass sich schon für mittelgroße Organisationen die Nutzung eines IWMS Systems lohnen kann. Die Frage ist hier, ob es sich um eigene oder angemietete Immobilien handelt und ob die Facility Management-Prozesse ausgelagert sind oder mit eigenem Personal ausgeführt werden. Diese Parameter bestimmen die funktionellen Prioritäten. Beispielsweise werden für eigene Immobilien durch IWMS unterstützte Prozesse, wie Portfolio Management, geplante Instandhaltung oder Mietvertragsmanagement benötigt. In den meisten Fällen setzt sich das Portfolio aus eigenen und angemieteten Immobilien zusammen und auch die Dienstleistungen werden zu einem Teil extern und zum anderen Teil intern erbracht. In diesem komplexen Umfeld ist der Einsatz und Nutzen einer IWMS Lösung offensichtlich.

PROFESSIONELLE FM DIENSTLEISTER

Bei Anbietern von professionellen Facility Management-, Instandhaltungs- oder Immobiliendienstleistungen ist IWMS Software als Teil des Kerngeschäfts etabliert, da sie ihnen hilft, Planung, Lieferung und Qualität der Dienstleistungen für ihre Kunden zu verbessern.

Der anhaltende Trend zum Outsourcing hat den Markt für FM Dienstleistungen sichtbar verändert; die Anbieter müssen mehr integrierte Dienstleistungen in einem geografisch größeren Gebiet liefern. Ein Ergebnis davon ist, dass Fusionen und Übernahmen die Rolle von IWMS als Werkzeug für die Standardisierung, Anpassung und das Monitoring sämtlicher Dienstleistungsprozesse noch weiter verstärken werden. Innovative FM Dienstleister nutzen IWMS bereits heute als Teil ihres Nutzenversprechens für ihre Kunden und bieten ihnen häufig sogar einen Systemzugang an. Und das nicht nur, um die Kunden an die Prozesse anzubinden, sondern auch, um die eigene Performance für die Kunden transparent zu machen.

Für professionelle FM Dienstleister ist der Einsatz einer IWMS Lösung geschäftskritisch. Deshalb wird auch die Notwendigkeit einer stabilen, flexiblen und wirklich integrierten Lösung immer wichtiger. Auch aus einer funktionellen Perspektive bestehen in dieser Branche spezifische und umfangreiche Anforderungen an eine IWMS Lösung, wie die Planung und Verteilung von Arbeitsaufträgen, mobile Lösungen zur Ausführung von Field Services und Wartungsdienstleistungen, Richtlinien zu Sicherheit und Gesundheitsschutz, Produkt- und Lagerverwaltung, Controlling und Monitoring oder die umfassende Integration mit Finanzsystemen für die Rechnungsabwicklung.

ENDANWENDER VON IWMS

Eine gute IWMS Lösung unterstützt viele verschiedene Anwendergruppen in unterschiedlichsten Organisationen. In den meisten Fällen hat die Implementierung eines IWMS zunächst einmal das Ziel die FM- und CREM-Mitarbeiter im Back Office zu unterstützen: Planer, Koordinatoren und Manager, die für Geschäftsprozesse verantwortlich sind, wie Portfolio Management, Mietvertragsmanagement, Flächenmanagement oder Energiemanagement. Diese Anwender nutzen IWMS meist sehr umfassend.

Die zweite IWMS Anwendergruppe im FM- und CREM-Bereich sind die Front-End-Nutzer: die Verbindung zwischen der Back Office Organisation und den Mitarbeitern im Kerngeschäft. Diese Anwender nutzen im IWMS spezifische Funktionalitäten für Anruf-Erfassung, Helpdesk-Unterstützung oder zur Beantwortung von häufig gestellten Fragen. Außerdem nutzen sie IWMS, um Raumreservierungen und Services, wie Catering, Reinigung oder Geschäftsreisen zu managen.

Die dritte Gruppe der IWMS Anwender sind die Mitarbeiter im Field Service, die für die Ausführung der Arbeiten bzw. die Abarbeitung der Arbeitsaufträge vor Ort verantwortlich sind. Das können interne Mitarbeiter sein oder auch die Mitarbeiter von externen Dienstleistern. Auch diese Field Services Techniker benötigen spezielle Funktionalitäten, um ihre Aufgaben schnell und effizient abzuarbeiten, wie zum Beispiel mobile Lösungen, die dem Techniker die nächsten Aufträge anzeigen, ihn zum richtigen Ort navigieren, die Einhaltung von Richtlinien zu Sicherheit und Gesundheitsschutz gewährleisten und die Möglichkeit bieten, Zeit- und Materialaufwände zu erfassen. Solche Lösungen sollten dabei sowohl online als auch offline nutzbar sein, da sich die Techniker häufig in Bereichen ohne Internet-Verbindung befinden.

Die nächste Anwendergruppe, die IWMS nutzt, sind die Mitarbeiter im Kerngeschäft. Diese Gruppe nutzt FM- und CREM-Dienstleistungen, um ihre Aufgaben bestmöglich auszuführen. IWMS unterstützt diese Nutzer mit Employee-Self-Service Lösungen, die es ermöglichen, Services anzufordern oder zu buchen, wie Besprechungsräume, Catering, Reisen, Parkplätze und ähnliche. Diese browser-basierten Lösungen sind in den meisten Fällen in das Unternehmensportal eingebunden, um den Zugang so einfach wie möglich zu gestalten.

Moderne IWMS Lösungen bieten heute auch Smartphone Apps, mit denen Mitarbeiter Dienstleistungen anfordern, Räume oder flexible Arbeitsplätze direkt vor Ort buchen oder auch Störmeldungen absetzen können. Durch die Nutzung von Technologien, wie Ortung, RFID oder QR Code Scanning, sind diese Apps sehr einfach zu benutzen und bringen die FM Dienstleistungen modern, einfach und effizient zu den Mitarbeitern.

Eine besondere Anwendergruppe von IWMS sind die leitenden Manager. Diese Anwender benötigen typischerweise keine detaillierten IWMS Funktionalitäten. Was sie aber benötigen, ist ein einfacher Zugang zu IWMS-Ergebnissen, wie Management Dashboards, Trendanalysen, Belegungsberichten, Service Level Agreements (SLA), Key Performance Indikatoren (KPI), Benchmarks und andere taktische und strategische Informationen. Zudem brauchen sie rechtzeitig dynamische Benachrichtigungen, wie E-Mails oder SMS, wenn ein Prozess zu eskalieren droht, Budgetgrenzen erreicht werden oder ein Service Level nicht eingehalten wird. So können die Manager frühzeitig geeignete Maßnahmen ergreifen, um Eskalationen zu vermeiden.

Und nicht zuletzt sind Application Manager eine wichtige Anwendergruppe jeder IWMS Software. Für diese Gruppe ist der vollständige Zugang zu Konfigurationen, Autorisierungen und System Management Funktionen des IWMS Systems wichtig: um Prozesse zu (re)konfigurieren, Nutzer-Schnittstellen und Systemkonfigurationen zu ändern, Standards zu pflegen, Nutzer-Autorisierungen hinzuzufügen oder zu ändern und vieles mehr. Diese IWMS Anwendergruppe stellt sicher, dass das IWMS systemtechnisch „up-to-date“ bleibt und an veränderte Anforderungen angepasst wird. Dafür brauchen diese Anwender leicht verständliche und einfach zu benutzende Tools innerhalb der IWMS Lösung.



75% der Nutzer nennen
integrierte Daten als
Schlüssel zur Erreichung
strategischer Ziele
für das Facility- und
Immobilienmanagement.

– CBRE





AUSWAHLKRITERIEN FÜR IWMS

PROZESSE UND OUTPUT

Die FM- und CREM-Strategie einer Organisation bestimmt den Umfang, die Funktionalitäten und die Prozesse, die durch das IWMS System unterstützt werden müssen.

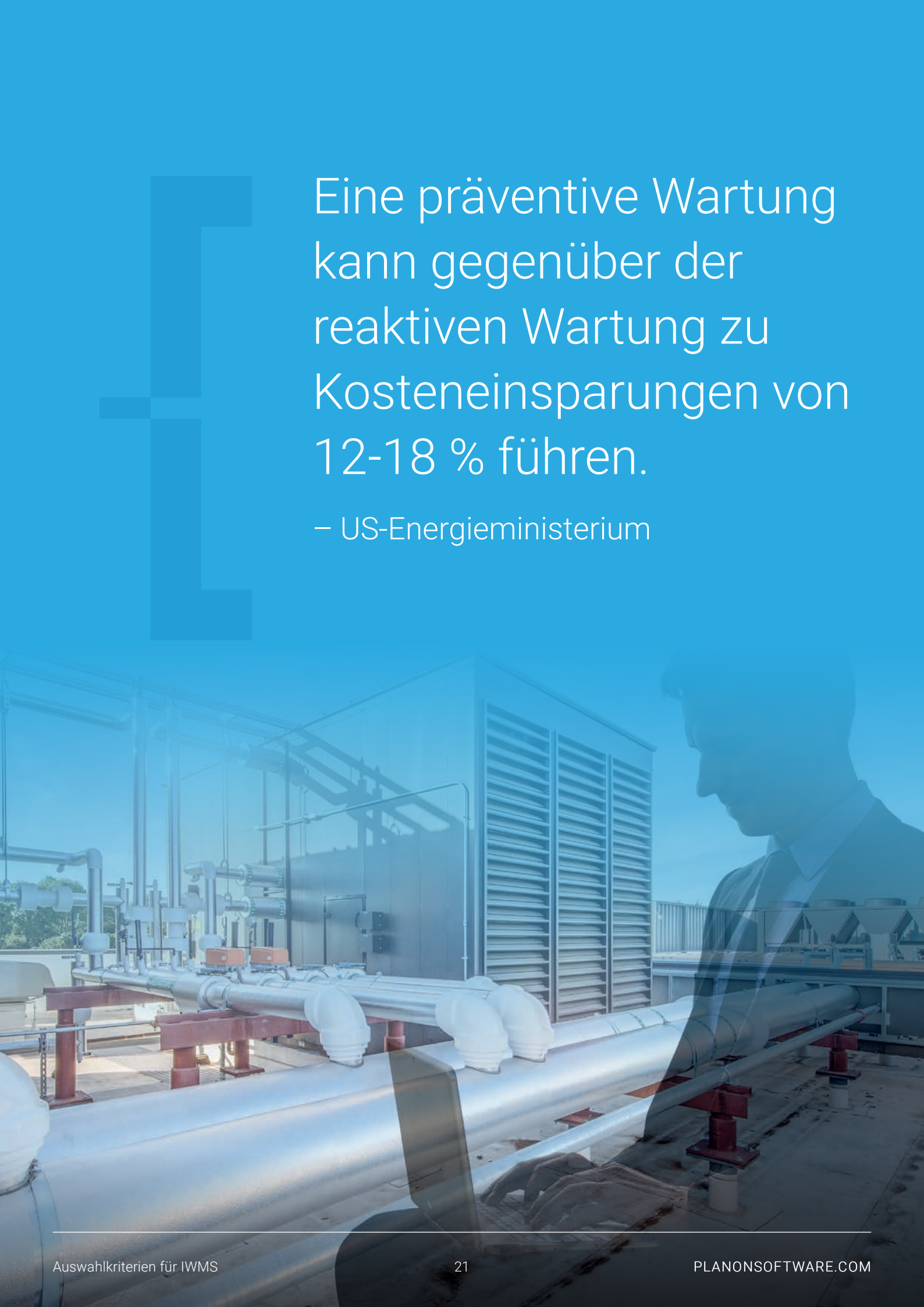
Ihre Strategie ist das Outsourcing von FM-Dienstleistungen? Dann sind Prozesse, wie SLA- und Vertragsmanagement, Lieferantenmanagement, Performance Monitoring, Kundenzufriedenheitsumfragen und Prozessintegration für Sie relevant. Sie möchten Ihr Immobilienportfolio konsolidieren? Dann werden Prozesse, wie Portfoliomanagement, Mietvertragsmanagement, Strategische Flächenplanung, Szenarioplanung und Transaktionsmanagement eine Schlüsselrolle in Ihrem IWMS spielen. Sie möchten den Mehrwert für Ihr Kerngeschäft verbessern? Prozesse, wie effizientes Flächen- und Arbeitsplatzmanagement, Raumbuchungs-Services, Helpdesk-Unterstützung und Self-Service-Prozesse werden Ihnen unmittelbar dabei helfen. Sie konzentrieren sich auf Business Continuity, Compliance und Betreiberverantwortung? Geplante Instandhaltung bzw. Wartungsplanung, Instandsetzung, Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen, eine regelkonforme Verwaltung und ein umfassendes Berichtswesen unterstützen Sie, Ihre Ziele zu erreichen. Ist unternehmensweite Nachhaltigkeit Teil ihrer Strategie? Dann sind für Sie Prozesse relevant, wie Energie-Monitoring bzw. Energie-Controlling, Abfallmanagement, Berichte zu CO₂-Emissionen, DGNB-, BREEAM- oder LEED-Zertifizierungen und Projektmanagement.

Je größer der Umfang und die Anzahl der Prozesse ist, desto größer ist auch der Nutzen, den Sie aus einer umfassenden und wirklich integrierten IWMS Lösung ziehen können. Denn mit einer integrierten Lösung können Sie ein Maximum an Basisdaten wiederverwenden und die einzelnen Prozesse sinnvoll miteinander verknüpfen.

Einige Beispiele: eine gut geplante Instandhaltung hilft Ihnen, kostenintensive reaktive Instandsetzung zu vermeiden; kombinieren Sie Energieeinsparungsziele mit einem nachhaltigen Wartungsplan; fassen Sie FM- und IT-Services effektiv in einem integrierten Helpdesk zusammen; ein intelligentes Flächen- und Arbeitsplatzmanagement verringert den Bedarf an Flächen und beeinflusst auch Ihre Portfolio-Planung.

Neben Prozessen und Workflows ist es außerordentlich wichtig, den benötigten Output, die Berichte, KPI's und Management-Informationen zu verstehen, die aus der IWMS Lösung gewonnen werden sollen und bei der Auswahl genau zu prüfen, ob diese Anforderungen von der IWMS Software Ihrer Wahl auch erfüllt werden.

Für globale, multinationale Organisationen, die in mehreren Ländern und auf mehreren Kontinenten tätig sind, beinhalten die Anforderungen an ein IWMS System typischerweise Aspekte, wie die Unterstützung von Mehrsprachigkeit, verschiedenen Währungen, Zeitzonen und Maßzahlen (z.B. Flächenmaße). Die Praxis zeigt, dass diese Organisationen dazu tendieren, eine zentralisierte Standardisierung mit der Möglichkeit für lokale Anpassungen zu kombinieren. Multinationale Organisationen und FM Dienstleister sollten die Erfüllung dieser Anforderungen eingehend prüfen, wenn sie eine IWMS Lösung auswählen.

The background of the slide is a blue-tinted photograph of an industrial facility. In the foreground, there are large, horizontal pipes supported by red brackets. In the background, there are industrial buildings and more piping. A semi-transparent silhouette of a man in a suit is visible on the right side of the image.

Eine präventive Wartung
kann gegenüber der
reaktiven Wartung zu
Kosteneinsparungen von
12-18 % führen.

– US-Energieministerium

TECHNOLOGIE UND INTEGRATION

Die IWMS Software muss konform sein mit Ihren IT- und Technologiestandards, wie Betriebssystemen, Datenbanksystemen, Browser-Versionen und Sicherheitsstandards. Wenn das IWMS extern über ASP oder SaaS gehostet werden soll, ist es wichtig, Aspekte, wie Datensicherheit, Verschlüsselung, rechtliche Fragestellungen und Uptime-Anforderungen zu bewerten und während des Auswahl-Prozesses zu prüfen.

Eine IWMS Lösung ist in den meisten Fällen mit anderen IT-Lösungen und Technologien verbunden bzw. integriert. Beispiele sind Microsoft Exchange, SAP, HR Lösungen, GLT, digitale Zähler, GIS Lösungen, mobile Technologien oder andere Lösungen. Bei der Vielzahl der möglichen Systeme ist es nicht verwunderlich, dass den technischen Fähigkeiten einer IWMS Lösung zur Integration während des Auswahlprozesses immer mehr Aufmerksamkeit entgegengebracht wird. Es ist ein klarer Markttrend zu beobachten, dass verstärkt wartungsfähige, konfigurierbare, standardisierte Integrationen nachgefragt werden anstatt kundenspezifische, programmierte Anpassungen. Die ausschlaggebenden Gründe dafür sind, dass konfigurierbare Standards substantiell niedrigere Total Cost of Ownership (TCO) haben, schneller implementiert werden können und über den gesamten Lebenszyklus hinweg wesentlich einfacher zu pflegen sind. Offene Standards, wie SOA/SOAP und XML treiben die Echtzeit-Integration und Standardisierung weiter voran.

Eine Marktforschung von Gartner beschreibt, dass nicht alle IWMS-Anbieter wirklich integrierte Lösungen anbieten. Obwohl als „integriert“ positioniert, gibt es doch einige Lösungen, die auf unterschiedlichen Technologie-Plattformen und teilweise sogar auf unterschiedlichen Datenbank-Lösungen basieren. Das kann sowohl die TCO als auch die Implementierungszeit und den Pflegeaufwand während des Lebenszyklus drastisch erhöhen und damit den erläuterten Nutzen, den integrierte Systeme bieten, entsprechend mindern.

IMPLEMENTIERUNG

Sowohl Best-Practices aus dem Markt als auch Gartner-Recherchen zeigen, dass der Implementierungsaufwand für IWMS von Anbieter zu Anbieter sehr unterschiedlich ist. Einige Anbieter implementieren jeden Prozess von Grund auf, andere wiederum nutzen einen Best-Practice-Ansatz. Die Nachfrage des Marktes nach letzterem ist stark steigend, denn der Best-Practice-Ansatz bietet einige Vorteile: er bietet einen schnelleren Mehrwert, Organisationen können von der Erfahrung des Anbieters profitieren und senken das Risiko von Budget- und Zeitüberschreitungen. Traditionelle Implementierungen nehmen 9 bis 16 Monate in Anspruch und machen im Durchschnitt 60% des Projektbudgets aus. Bei Best-Practice-Implementierungen liegt der Zeitaufwand zwischen 2 und 6 Monaten bei einem wesentlich geringeren Budgetanteil.

BETRIEB

Auswahl und Implementierung sind die ersten beiden – und kürzesten – Schritte im Lebenszyklus eines IWMS Projekts. Deshalb ist es extrem wichtig, auch zu analysieren, welche Ressourcen, welcher Zeitaufwand und welches Budget notwendig sind, um das gewünschte IWMS System zu betreiben. Das kann die Auswahl stark beeinflussen, denn: trotz niedriger Beschaffungs- und Implementierungskosten können durch hohe Betriebskosten die Gesamtkosten höher sein. Oder anders gesagt: eine höherpreisige IWMS Lösung kann vielleicht kostengünstiger und einfacher betrieben werden.

Best-Practices und Analysen haben gezeigt, dass konfigurierbare IWMS Standard-Lösungen mit wesentlich geringerem Aufwand und niedrigeren Kosten betrieben werden können. Organisationen können hier bspw. Workflows leicht selbst (re)konfigurieren, Standards und Autorisierungen pflegen, Schnittstellen konfigurieren und warten und sogar Berichte oder Dashboards selbst erstellen oder ändern. Das senkt nicht nur erheblich die TCO, sondern macht Organisationen auch unabhängiger von den Anbietern und gewährleistet eine schnelle Anpassung des Systems an veränderte Umfeldbedingungen.

INVESTITION

Zum Investitionsaufwand für eine IWMS Lösung gibt es keine genauen Zahlen, da Größe, Funktionalitäten, Komplexität und Rahmenbedingungen von Projekt zu Projekt unterschiedlich sein können. Die Forschung deutet aber darauf hin, dass der Investitionsaufwand in den verschiedenen IWMS Lebenszyklusphasen stark vom gewählten IWMS Typ abhängt.

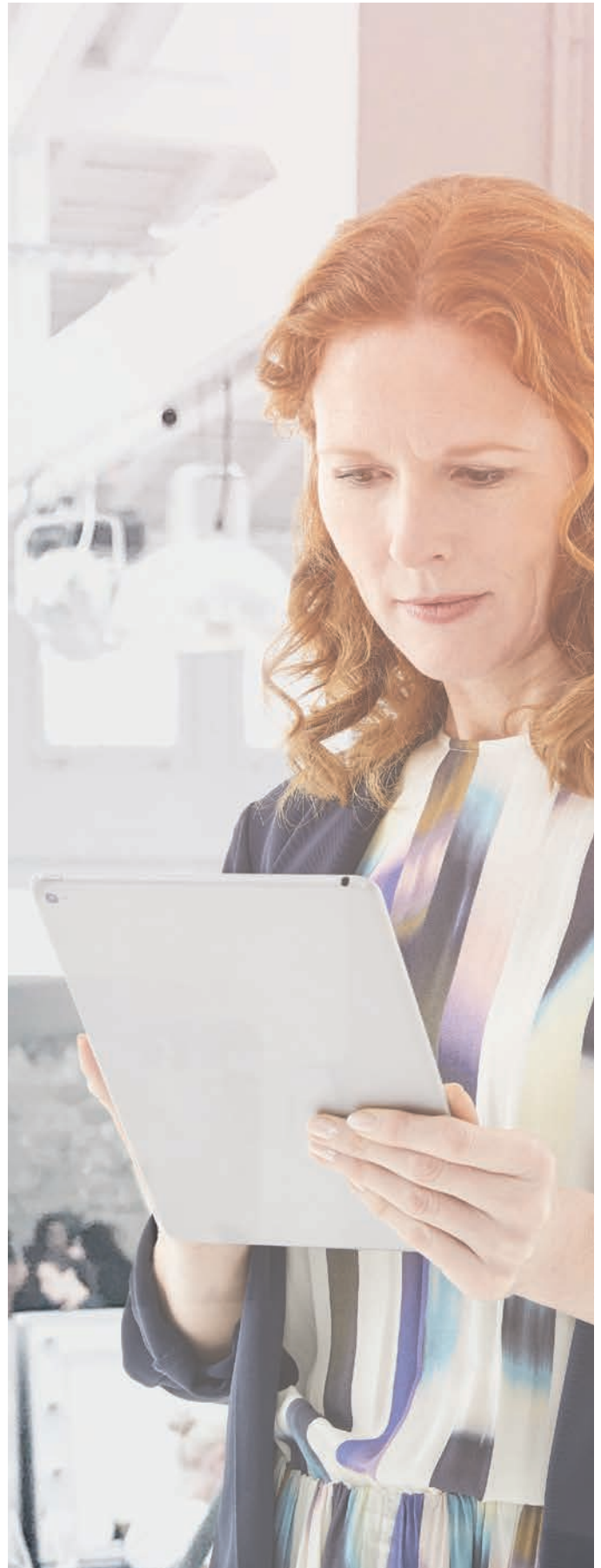
Bei wirklich integrierten und ganzheitlichen Standard-Lösungen, die auf Best-Practices basieren und auch im Standard schon Konfigurations-Tools enthalten, sind normalerweise die Einführungskosten und auch die TCO während der Betriebsphase signifikant niedriger. Diese Lösungen sind einfacher zu installieren, schneller zu implementieren und einfacher zu warten, was sich zum einen positiv auf die Kosten auswirkt und zum anderen einen schnelleren Mehrwert bringt und die Implementierungs-Risiken senkt.

ANBIETER-KRITERIEN

Wenn Sie sich für die Auswahl und Implementierung einer IWMS Lösung entscheiden, sind Kontinuität in Forschung und Entwicklung des Anbieters und die Fähigkeit, vollen Support über den gesamten Lebenszyklus hinweg zu leisten, sehr wichtig. Neue Technologien, Marktentwicklungen und veränderte Anwendererfahrungen beeinflussen die Weiterentwicklung von IWMS. Die Anbieter-Landschaft zeigt hier unterschiedliche Strategien im Umgang damit: einige universelle Software-Hersteller übernehmen andere Anbieter, um ihre Angebotspalette zu komplettieren und auszuweiten; andere Anbieter bleiben bei einer Kernkompetenz und konzentrieren Forschung und Entwicklung (F&E) auf den IWMS Bereich.

Neben den Investitionen in F&E gibt es noch einige Schlüsselkriterien, die bei der Auswählerauswahl in Betracht gezogen werden sollten. Zum einen ist das die Fähigkeit, lokalen Support zu gewährleisten, zum anderen ist auch die finanzielle Stabilität des Anbieters enorm wichtig, den nur ein Anbieter, der auch in fünf Jahren noch auf dem Markt ist, kann Sie dann auch noch unterstützen. Wie schon in der Einführung angemerkt, Verdantix präsentiert regelmäßig IWMS-bezogene Marktforschungs- und Anbieterinformationen im „Verdantix Green Quadrant® Integrated Workplace Management Systems“. Weitere Informationen finden Sie unter www.verdantix.com

Hier sei auch noch einmal auf die schon in der Einführung angesprochene GEFMA 444-Zertifizierung für CAFM Software hingewiesen. Das Zertifikat hat sich bei Ausschreibungen im deutschsprachigen Raum sehr schnell zu einem Muss-Kriterium entwickelt. Trotzdem ist es wichtig, bei den zertifizierten Software-Produkten zu prüfen, welche der (derzeit siebzehn) Prüf-Kriterien von der gewünschten CAFM Lösung tatsächlich auch erfüllt werden, da es für eine Zertifizierung nicht notwendig ist, alle Kriterien zu erfüllen.





Planon gehört laut Immobilien- und Facility Managern im Jahr 2019 zu den drei anerkanntesten Anbietern von IWMS Software weltweit.

– Verdantix

Möchten Sie mehr über den Mehrwert eines IWMS & CAFM erfahren?

Dann besuchen Sie
planonsoftware.com/de/iwms

ÜBER PLANON

Mit über 35 Jahren Erfahrung ist Planon der weltweit führende Anbieter von innovativer Software, bewährten Best Practices und professionellen Dienstleistungen, die Gebäudeeigentümern und -nutzern, FM-Dienstleistern und Finanzcontrollern helfen, Geschäftsprozesse für Gebäude, Anlagen, Arbeitsplätze und Menschen zu optimieren.

Unabhängige Marktforschungs- und Beratungsunternehmen bewerten Planon kontinuierlich als einen der weltweit führenden Anbieter. Planon hat seine umfassenden Lösungen bei über 2.500 Kunden implementiert, unterstützt von Niederlassungen und Partnern auf der ganzen Welt.