

Trendanalyse

Nutzung von
CAFM-Software-Systemen

cgmunich-report
01/2004

Inhaltsverzeichnis

- 4-7 CAFM – IN oder OUT ?
Die Nutzer bestimmen die Trends

- 8-11 Ergebnisse Teil 1
– Ziele des Facility Managements

- 12-23 Ergebnisse Teil 2
– Einführung eines CAFM-Systems

- 24-32 Ergebnisse Teil 3
– Bewertung und Problemfelder
– Zusätzliche Auswertungen

- 33-39 Ergebnisse Teil 4
– Fazit



Vorwort

Transparenz zu schaffen ist ein wesentliches Ziel der Berater und Analysten der consulting group munich. Gerade der Markt der IT-Systeme wird immer unüberschaubarer. Trotz umfangreicher hersteller- bzw. systembezogener Analysen gibt es kaum Aussagen über die tatsächliche Verbreitung verschiedener Software-Systeme, noch über die Zufriedenheit der System-Nutzer. Die aktuelle Trendanalyse soll im eng eingegrenzten Markt der CAFM-Systeme (CAFM:= Computer Aided Facility Management) aufzeigen, welche Beweggründe Nutzer haben sich ein derartiges Tool anzuschaffen, wie verbreitet diese Tools sind und ob die Nutzer der Systeme tatsächlich Erleichterung bei der täglichen Arbeit verspüren.

Durch die Zusammenarbeit mit der Fachhochschule München konnte der praxisbezogene mit dem wissenschaftlichen Anspruch verbunden werden.

cgmunich GmbH
Januar 2004



Zusammenfassung

Die Trendanalyse CAFM baut auf einer umfassenden Befragung von Nutzern von CAFM-Systemen auf. Sie soll die Erfahrungen und Meinungen potenzieller oder bereits aktiver Nutzer von CAFM-Systemen betrachten. Die Kernfragen waren dabei:

- Wie wird ein CAFM-System im Unternehmen eingesetzt und welchen Nutzen ziehen die Anwender und das Unternehmen daraus?
- Wie groß ist die Akzeptanz für ein solches System innerhalb eines Unternehmens?
- Behindern oder beschleunigen externe Berater die Einführung eines CAFM-Systems?
- Last but not least: Welche und wie viele Organisationen haben derartige Projekte eigentlich schon umgesetzt und waren Sie denn damit erfolgreich?

In einer aufwändigen Untersuchung wurden mehr als 250 Unternehmen befragt. Von den betrachteten Unternehmen haben bereits über 60% ein CAFM-System im Einsatz.

Detaillierte Interviews wurden schließlich mit 43 ausgewählten Organisationen geführt. Besonderer Wert wurde darauf gelegt, mit denjenigen Mitarbeitern zu sprechen, die Entscheidungskompetenz

besitzen. Die Quote der befragten Führungskräfte, liegt bei etwa 89 Prozent.

Etwa 30% der Unternehmen kommen aus dem Finanz-Sektor, weitere 30% stammen aus der produzierenden Industrie.

In die Untersuchung sind 17 der DAX100-Unternehmen eingeflossen. Im Fokus waren also ganz klar große Konzerne, aber auch große mittelständische Unternehmen, mit umfangreichem Immobilienbestand. Die vorliegende Untersuchung erhebt nicht den Anspruch einer repräsentativen Marktstudie, Zielsetzung ist vielmehr die Beschreibung derzeitiger Trends in der Nutzung und Akzeptanz von IT-Unterstützung im Bereich Facility Management. Hierzu wurden Anwender und potenzielle Anwender nach ihren Erfahrungen und Erwartungen zum Einsatz von CAFM-Systemen befragt.

Die Struktur der Interviews gliederte sich in folgende grundlegenden Themenbereiche:

- Ziele des Facility Managements
- Einführung eines CAFM-Systems
- Bewertung und Problemfelder
- Fazit



Eng verknüpft mit möglichen Einsatzgebieten eines CAFM-Systems ist das generelle Grundverständnis, mit dem Unternehmen Facility Management betreiben. Der erste Teil der Befragung diente daher einer grundsätzlichen Analyse der Ziele und Aufgabenstellungen, die in diesem Bereich gesehen werden.

Der zweite Analyseteil befasst sich mit der Thematik der CAFM-System-Einführung und fragt nach möglichen Implementierungsstrategien und notwendigen Ressourcen. Die dabei in den Unternehmen gemachten Erfahrungen werden im dritten Teilbereich dargestellt. Dabei wird auf mögliche Problemfelder hingewiesen, sowie Aufgaben und Möglichkeiten der Projektunterstützung durch externe Berater diskutiert.

Abschließend wurden zentrale Resultate der Studie zusammengefasst und evaluiert. Ein Ergebnis sei vorweggenommen: Generell sind die Unternehmen, die mit einer CAFM-Lösung arbeiten sehr erfolgreich und zufrieden mit den erzielten Resultaten. Nachdenklich stimmt hingegen der in der allgemeinen Unternehmenswelt generell geringe Bekanntheitsgrad der Begriffe „Facility Management“ oder gar „Computer Aided Facility Management“.

Erhebt diese Disziplin den Anspruch ein „strategisches Konzept für Sachressourcen“ zu sein (vgl. Definition von Jens Nävy in Facility Management, Berlin, 2000), so ist in der Praxis hierzu noch viel internes Marketing notwendig.

Im Interesse einer optimierten internen Organisation und eines verbesserten Services für die Mitarbeiter im Unternehmen ist dies vielleicht sogar eine lohnende Aufgabe.



Untersuchungsdesign

Durch sorgfältige Auswahl der Ansprechpartner und detaillierte Gestaltung des Fragebogens konnten - trotz der statistisch sicher nicht als repräsentativ geltenden Zahl der befragten Unternehmen - aussagekräftige Analyseergebnisse erzielt werden.

Insgesamt flossen in die Untersuchung 250 Unternehmen in ganz Deutschland ein (übergreifende Fragen). Die Rücklaufquote betrug aufgrund der intensiven telefonischen Betreuung 89%. Für jede der übergreifenden Fragen standen also jeweils insgesamt bis zu 222 Einzelergebnisse zur Verfügung.

Mit dem zuständigen Ansprechpartner für Facility Management-Fragen oder den jeweiligen CAFM-Beauftragten oder aber dem direkt dem CREM oder FM-Bereich überstellten Management wurden detaillierte Interviews geführt bzw. spezifisch weiterführende Fragebögen übersandt. So wurden 43 Interviewpartner ausgewählt, deren Antworten auf den umfangreichen Fragebogen mit insgesamt 53 Items in die Untersuchung eingingen. Ein Großteil der Interviewpartner sind Führungskräfte in leitender Funktion im Bereich Facility Management. Die Firmen wurden branchenübergreifend ausgewählt, ca. 30 % der

befragten Unternehmen stammen aus dem Sektor Finanzdienstleistung, weitere 30 % aus der produzierenden Industrie und ca. 40% aus den Bereichen Handel, Non Profit Organisationen und öffentlicher Dienst. Wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Unternehmen war eine möglichst große bewirtschaftete Grundfläche (BGF) und damit auch potenzielle Zielgruppe für die Nutzung eines CAFM-Systems. Ein weiteres Kriterium war ein großer Bestand an Liegenschaften, die dezentral, also über mehrere Standorte verteilt betreut werden müssen.

Siebzehn der befragten Unternehmen sind im DAX 100 gelistet.

Im Folgenden wird häufiger die Bezeichnung „CAFM-Projekt“ verwendet. Hierzu zählen alle Vorarbeiten, die Anforderungsdefinition, die Auswahl der Software, Implementierung und Customizing, sowie Datenerfassung und ggf. Prozessdefinitionen, kurz alle Aufgaben, die notwendig sind ein funktionsfähiges CAFM-System einzuführen.

In vorliegender Trendanalyse sind nicht alle ausgewerteten Fragen dargestellt. Durch unser Team wurden Fragen, die ggf. nur eine begrenzte Leserschaft interessieren, oder aber Rückschluss auf die



befragten Organisationen geben von der Veröffentlichung ausgeschlossen.

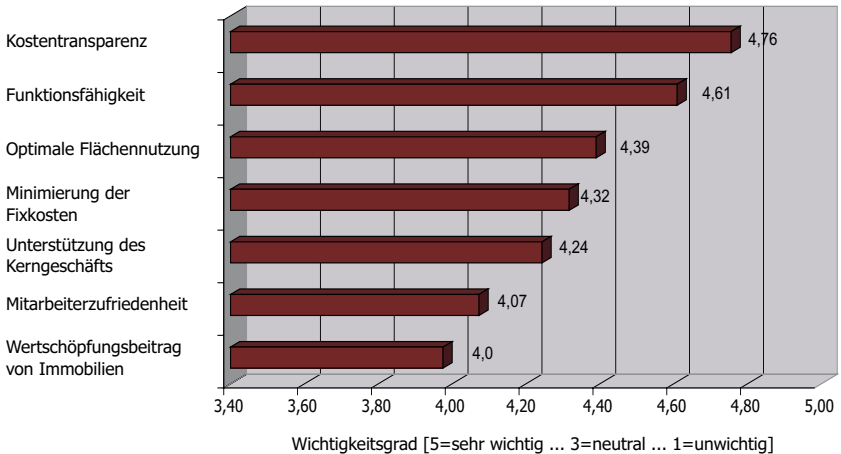
Der in der Klammer angegebene Wert bei den Fragen gibt an, ob sich die Frage auf die Fragenbogen-Rückläufer (89% aus 250 = 222) (222) oder die befragten Unternehmen (43) bezieht. 222 Teilnehmer beziehungsweise 43 Teilnehmer ist jeweils der maximale Pool. Die 100%Marke kann zum Teil geringer sein, da verschiedene Fragen nicht von allen Teilnehmern beantwortet werden konnten.

Die Ergebnisse spiegeln allein die Meinungen der befragten Organisationen und die Interpretation der Experten der cgmunich GmbH wider. Für daraus abgeleitete Schlüsse und Handlungen schließen wir die Haftung aus.



Ziele im Facility Management

Welche Ziele verbinden Sie mit Facility Management? (222)



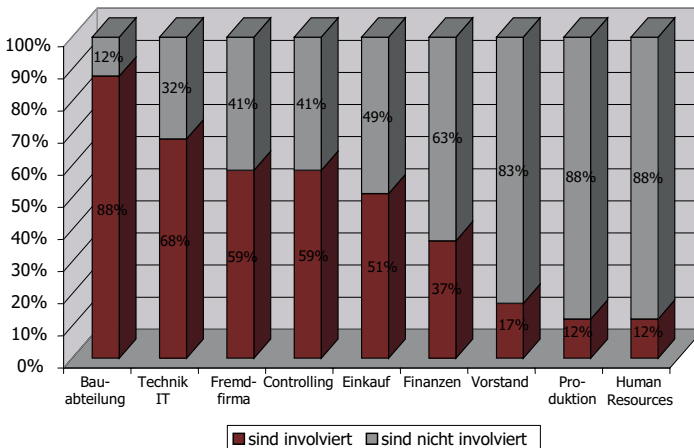
Ziele bewusst zu definieren und deren Erreichung konsequent zu verfolgen kennzeichnet Organisationen, die erfolgreich CAFM-Systeme nutzen. Um die Philosophie der befragten Organisationen zu verstehen, wurde im ersten Teil der Befragung untersucht, mit welchem Grundverständnis die Unternehmen Facility Management betreiben. Das Grundverständnis von Facility Management beeinflusst maßgeblich den Einsatz und die Nutzung eines CAFM-Systems. Die primären Ziele, die im

Facility Management verfolgt werden sind demnach die Schaffung von Kostentransparenz, Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Objekte und eine Optimierung der Flächennutzung.

Wichtig ist, dass diese Ziele eindeutig definiert, mit konkreten Aktionen verfolgt und mit entsprechenden Kennzahlen gesteuert werden, wobei die Eingangsgrößen aus einem zentralen und aktuellen Datenpool stammen, der auch kontinuierlich gepflegt wird.

Facility Management Akteure

Welche Fachbereiche/Abteilungen sind bei der Verwirklichung der Facility Management Ziele beteiligt? (222)



Die dominante Rolle der Bauabteilung spiegelt das zugunsten des Objektmanagements „verschobene“ Verständnis von Facility Management in der deutschen Unternehmenslandschaft wider.

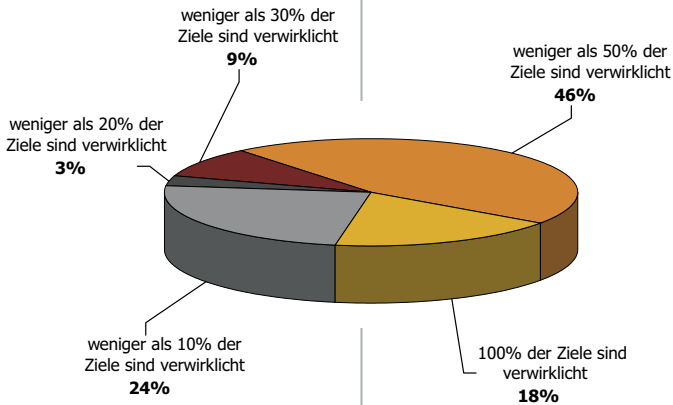
Bei Firmen, die ein CAFM-System nutzen, ist der Anteil der Technik- und IT-Abteilung um sieben Prozentpunkte höher als bei Unternehmen ohne Einsatz eines solchen Systems. CAFM-Lösungen binden Kapazitäten der IT-Abteilung - eine Erkenntnis, der

bei Einführung solcher Systeme Rechnung getragen werden muss. Bemerkenswert ist eine Einbeziehung des Vorstandes bzw. der Geschäftsleitung, also der obersten Führungsebene bei immerhin 17% aller Facility Management Entscheidungen. Ein Indikator dafür, dass doch zahlreiche Bereiche im Facility Management als unternehmensübergreifende und finanziell kritische Vorgänge angesehen werden.



Zielerreichung

Wie viele der für den Bereich Facility Management definierten Ziele konnten bisher verwirklicht werden? (222)



In beinahe der Hälfte aller befragten Unternehmen liegt die verwirklichte Quote bei nur knapp 50 Prozent. Nur 18 Prozent aller Unternehmen gaben an, dass sie bereits alle ihre gesetzten Ziele verwirklicht hätten. Diese Aussagen der befragten Unternehmen sind Hinweis auf ein enormes noch nicht erschlossenes Potenzial, welches in der Umsetzung und Organisation des Facility Management liegt. Andererseits könnte es allerdings auch Rückschluss über zu hoch gesteckte oder unrealistische Ziele liefern.

Welche Dienstleistungen haben Sie an externe Dienstleistungserbringer vergeben?
(Auswahl) (222)

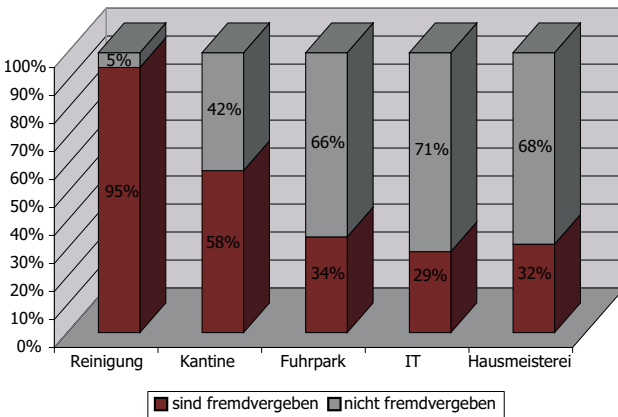
Fremdvergebene Dienstleistungen

Outsourcing von FM-Dienstleistungen ist für viele Unternehmen keine neuartige Philosophie, sondern längst praktizierter Alltag. Mit Abstand an erster Stelle der fremdvergebenen Leistungen steht bei

den befragten Unternehmen die Reinigungsleistung mit 95%.

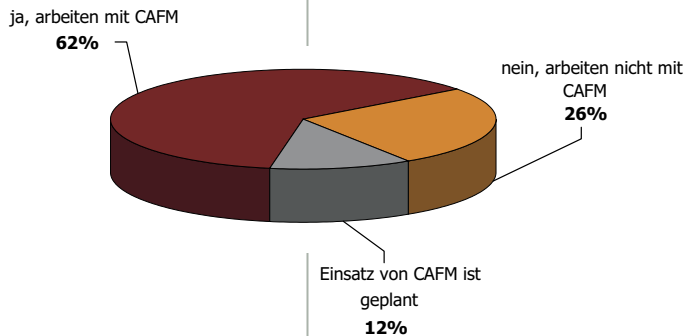
In Bereichen mit hohem Outsourcinggrad stellen sich die grundlegenden Fragen: Wer hat die Systemunterstützung für die operativen Aufgaben bereitzustellen und wie hat das Monitoring für die Controllingaufgaben auszusehen? Der Auftraggeber benötigt in diesen Bereichen in

der Regel nur kennzahlenbezogene Controllingfunktionalitäten während der operative Dienstleister sein Tagesgeschäft und somit seine Prozesse systemunterstützt erbringt.



Verbreitung CAFM-Systeme

Arbeiten Sie mit einem CAFM-System?
(222)



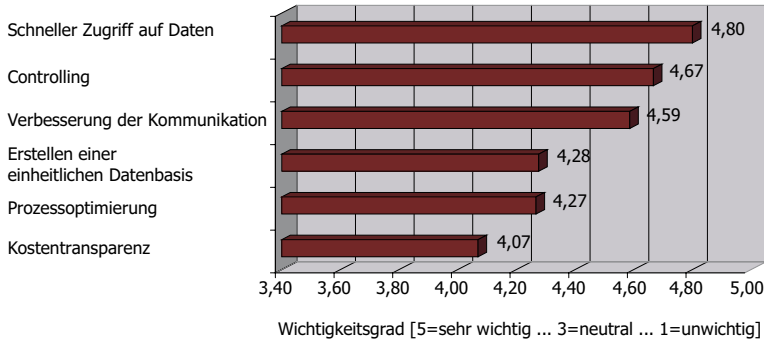
Manche Hersteller grübeln ob sie immer noch auf der „Cash-Cow“ sitzen oder bereits den „Poor-Dog“ an der Leine führen.

Der Verbreitungsgrad von CAFM-Systemen liegt bei den befragten Unternehmen bereits bei 62%. Nur 12% der (befragten) Unternehmen haben die Systemeinführung bereits konkret geplant, während 26% weder ein CAFM-System eingesetzt haben, noch die konkrete Einführung planen.

Die wesentlichen Gründe, die gegen eine Einführung angegeben wurden, waren bei jeweils 50% der betroffenen Unternehmen die Kosten bzw. der Einsatz anderer Software-Lösungen (z.B. erweiterte ERP oder CAD-Systeme).

Ziele einer CAFM - Systemeinführung

Bewerten Sie die mit der CAFM-Einführung verbundenen Ziele: (43)



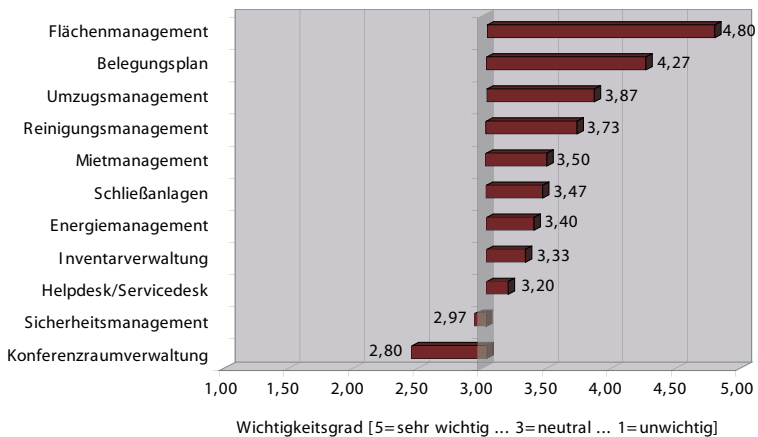
Als die wichtigsten Ziele, die mit einer CAFM-Systemeinführung verfolgt werden, kristallisierte sich ein schneller Zugriff auf alle für den Betrieb notwendigen Daten, die Schaffung von verbesserten Controllinginstrumenten und eine Verbesserung der Kommunikation heraus. Durch einen schnellen Zugriff auf die Daten sind der Soll-Ist-Vergleich und die Einleitung von Steuerungsmaßnahmen sehr zeitnah zu realisieren. Dies setzt natürlich voraus, dass alle beteiligten Fachbereiche untereinander und mit dem Kunden über eine Plattform kommunizieren und veränderte Daten als Arbeitsgrundlage für die nächste Fachabteilung aktuell und zeitnah

zur Verfügung stellen können. Dementsprechend hoch wird von den befragten Unternehmen die Erstellung einer einheitlichen Datenbasis bewertet. Ebenso wichtig ist die Unterstützung und Abbildung der Prozesse durch ein CAFM-System. Die eigentliche Prozessoptimierung muss jedoch im Rahmen eines Organisationsprojektes im Vorfeld der Systemeinführung durchgeführt werden. Bei 62% der befragten Unternehmen wurden diese Optimierungen im Vorfeld der Implementierung abgeschlossen und sind als grundlegende Anforderungen in die CAFM-Konzepterstellung eingeflossen.

Aufgabenbereiche

Bewerten Sie die Aufgabenbereiche in denen ein CAFM-System Ihre Organisation unterstützen könnte:

(222)

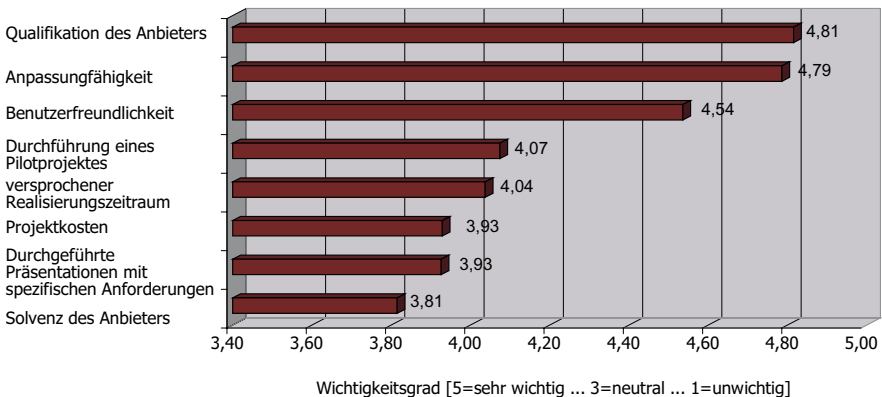


Die Verabschiedung von der zwanghaft ganzheitlichen IT-Lösung hat sich in vielen Unternehmen mittlerweile durchgesetzt. In diesem Sinne sollte bei der System Einführung eindeutig zwischen „nice to have“ und „must have“ unterschieden werden. Die wichtigsten Aufgabenbereiche, in denen die Systemunterstützung als relevant

angesehen wird, sind das Flächenmanagement, die Durchführung der Belegungsplanung, das Umzugsmanagement und das Reinigungsmanagement. Hier spiegeln sich auch die primären Ziele, die im Facility Management verfolgt werden und die wesentlichen ROI-Treiber wider.

Auswahlkriterien

Welche Kriterien waren bei System- bzw. Systemlieferantenauswahl wichtig?
(43)

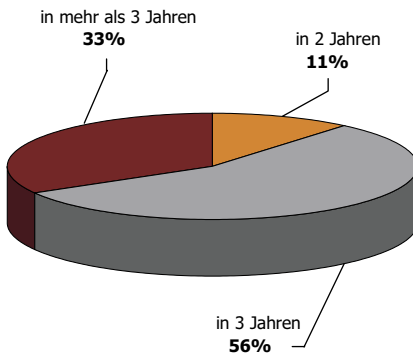


Bei der Systemauswahl spielt vor allem die Qualifikation des Anbieters, die Anpassungsfähigkeit des Systems an die unternehmensspezifischen Prozesse und die Benutzerfreundlichkeit eine wesentliche Rolle.

Bewährt haben sich konkrete Referenzbesuche ohne (!) Begleitung des Herstellers.

Auch wenn diese natürlich nur den Einzelfall widerspiegeln, lassen sich die Erfahrungen mit der Projektorganisation des Herstellers sehr gut hinterfragen und die Zuverlässigkeit der Anbieter beleuchten. Dies sind Kriterien, die im Rahmen eines klassischen Auswahlverfahrens nur schwer zu bewerten sind.

Nach wie vielen Jahren haben Sie eine Amortisation des Systems, d.h. der Einführungs- und laufenden Kosten geplant?
(43)



Erwarteter Amortisationszeitraum

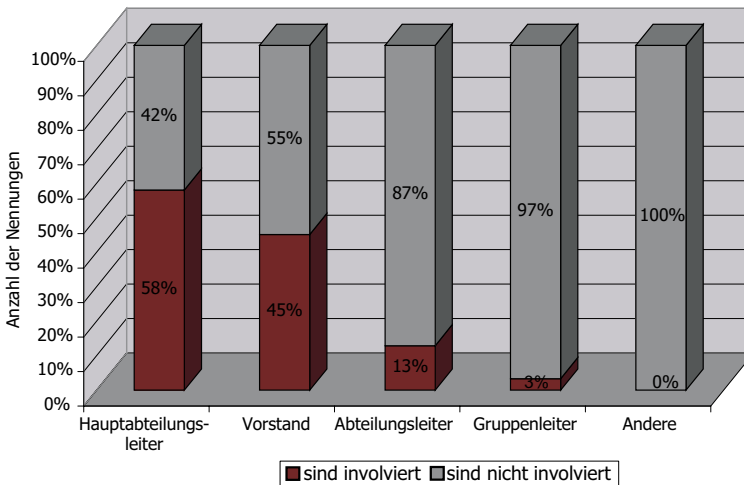
Erstaunlich realistisch schätzen die befragten Unternehmen den Amortisationszeitraum einer CAFM-Systemeinführung ein. Nur 11% der befragten Unternehmen erwarten eine Amortisation innerhalb von zwei Jahren, 56% innerhalb von drei Jahren und 33% in mehr als drei Jahren.

Die Amortisationszeiträume hängen stark von grundlegenden Veränderungen in der Organisation ab, die teilweise erst durch eine Prozessunterstützung mit Hilfe eines CAFM-Systems möglich werden. Ebenso kann mit der erstmaligen Aktualisierung der Flächendaten und den Auswirkungen auf z.B. Reinigungskosten je nach Zuverlässigkeit der Datenerfassung und Fortschreibung in den letzten Jahrzehnten eine überproportional hohe Einsparung und damit eine kurzfristige Amortisationsrate erreicht werden.

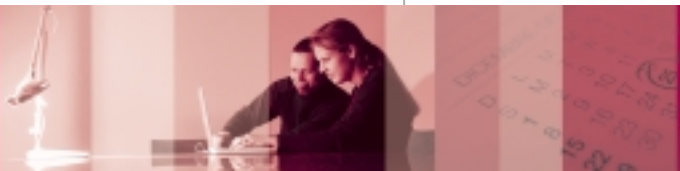
Ein eindeutiger Nachweis der Amortisation ist in der Regel jedoch schwierig, da die Vergleichswerte aus der Vergangenheit in der Praxis nur selten zur Verfügung stehen und sehr viele interne Kosten weder im Rahmen des Projekt-Controllings (CAFM-Projekt), noch im Rahmen einer Prozesskostenrechnung (laufender Betrieb) verfolgt werden.

Systementscheidung

Auf welcher betrieblichen Ebene wird bzgl. der Anschaffung eines CAFM-Systems entschieden? (222)

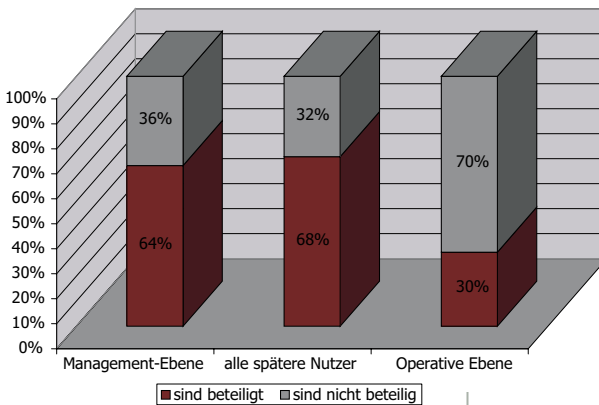


Im Hinblick auf die hohe Kosten-/Budget-Relevanz der Entscheidung für ein CAFM-System ist es wenig verwunderlich, dass die schlussendliche Entscheidung, ob eine derartige Software angeschafft wird auf der zweiten (58% - Bereichs- bzw. Hauptabteilungsleiter), bzw. auf der obersten Führungsebene (45% - Vorstand, Geschäftsführung) getroffen wird.



Mitarbeiter im CAFM-Projekt

Welche Mitarbeiter Ebenen waren bei der Einführung des Systems beteiligt? (43)

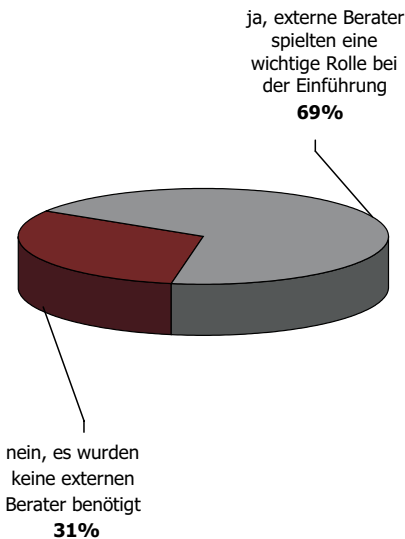


Bei dieser Frage nach der Beteiligung am CAFM-Projekt der späteren Nutzer geht es vor allem darum, eine Akzeptanz für das neue System zu schaffen. Hierbei wird häufig eine große Chance vertan, auch die späteren Nutzer in die Umsetzung mit einzubeziehen, da diese sehr häufig die Prozesse und eine mögliche EDV-Unterstützung mit definieren können. Dies ist wichtig, da das neue Computersystem von einem

Tag auf den anderen ihre gesamten Arbeitsabläufe verändern oder aber unterstützen kann. Diese neu definierten Arbeitsprozesse besitzen dann im schlimmsten Fall keinen Bezug zur Praxis, weil das Wissen über die wirklichen Arbeitsabläufe fehlt.

Ebenfalls erfolgt eine zu geringe Nutzung des Mitarbeiterpotenzials der operativen Ebene, die sehr häufig den engen Kontakt zu Fremd-Dienstleistern (Reinigung, TGM usw.) halten.

Wurden externe Berater bei der Einführung eines CAFM-Systems eingeschaltet? (43)



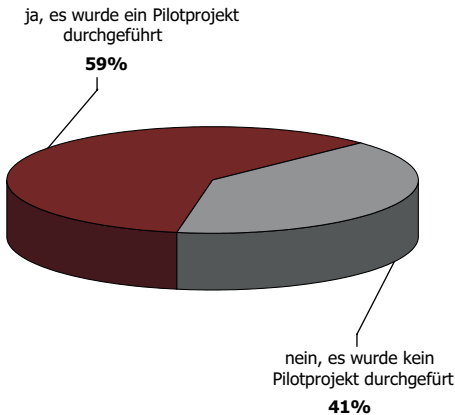
Externe Beratung

Die Unterstützung durch externe Berater wurde immerhin von mehr als zwei Drittel der befragten Organisationen in Anspruch genommen.

Bei derzeit laufenden Projekten ist diese Tendenz steigend. Dies lässt sich durch zweierlei Entwicklungen erklären. Die Trennung von Aktivitäten und Abteilungen und damit auch von Mitarbeitern in Bereichen, die nicht zum Kerngeschäft der Unternehmen gehören ist in vollem Gange. Gerade in Querschnittsfunktionen, wie z.B. IT und Organisation, aber auch in den Fachabteilungen Logistik oder Facility Management ist diese Entwicklung erkennbar. Die Konsequenz daraus ist ein Abnehmen des internen Know-Hows und insbesondere der internen (Projekt-)Ressourcen.

Der zweite Grund ist, dass die CAFM-Berater nun auch Ihre Lektionen gelernt haben (oder vom Markt verschwunden sind), d.h. strukturiert und mit geringst möglichem Ressourcen-Einsatz den Auftraggeber zum Ziel führen können.

Wurde vor der vollständigen Nutzung des Systems/Erfassung der Daten ein Pilotprojekt durchgeführt? (43)

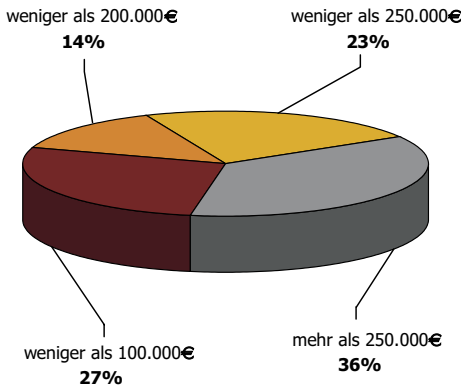


Pilotprojekt

Mehr als die Hälfte (59%) aller CAFM-Projekte wurden durch die Phase „Pilotprojekt“ zwar länger geplant, als unbedingt notwendig wäre, andererseits aber wurden Definitions-, Umsetzungs- oder Customizing-Probleme bereits in der Pilotphase erkannt und vor der vollständigen Produktivsetzung des Systems oder der vollständigen Datenerfassung noch angepasst. Durch die Umsetzung der Pilotprojekte, die in der Regel zwischen einem und vier Monaten gedauert haben konnten Anlauf- bzw. Umstellprobleme auf ein Minimum reduziert und die Akzeptanz daher wesentlich verbessert werden.

Pilotprojekte mit zwei Anbietern und einer Entscheidung für ein System nach der Pilotphase spielen im Bereich der CAFM-Systeme eine völlig untergeordnete Rolle, da Kosten und Nutzen nach allgemeiner Meinung eine derartige Projektkomplexität und das damit verbundene Budgetvolumen nicht rechtfertigen.

Wie groß ist/war das Budget für die Einführung eines CAFM-Systems? (43)



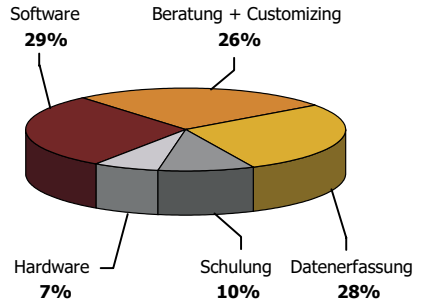
Budget für CAFM-Projekt

Ein Viertel (27%) der befragten Organisationen kommen bzw. kamen mit einem Gesamtbudget von weniger als 100.000 € zur System-Einführung aus. Gut ein Drittel benötigt mehr als 250.000 €, wobei die Spitzenreiter auch die Schallmauer von 1,0 Mio. € durchbrechen (dann jedoch aufgrund der extrem umfangreichen neu zu erfassenden (Flächen) Daten). Hinterfragt man das „Budget“ genauer zeigt sich, dass beinahe bei allen CAFM-Projekten lediglich die externen Kosten berücksichtigt wurden, d.h. interner Aufwand fließt in das Budget nicht mit ein. Ein ehrliches, vollständiges und transparentes Projekt-Kosten-Controlling findet also bei CAFM-Projekten, anders als z.B. bei der Einführung von ERP-Software nicht statt. Dieses Verhalten schützt zwar (meist) vor unangenehmen Überraschungen, führt im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Maßnahmen natürlich auch zu einer Verzerrung.

Unter 30.000 € externer Kosten ist eine CAFM-Software-Einführung nicht realistisch.

Geschätzte oder bekannte Budget-Aufteilung bei Einführung der CAFM-Lösung (abgeschlossene Projekte)? (43)

Budgetverteilung

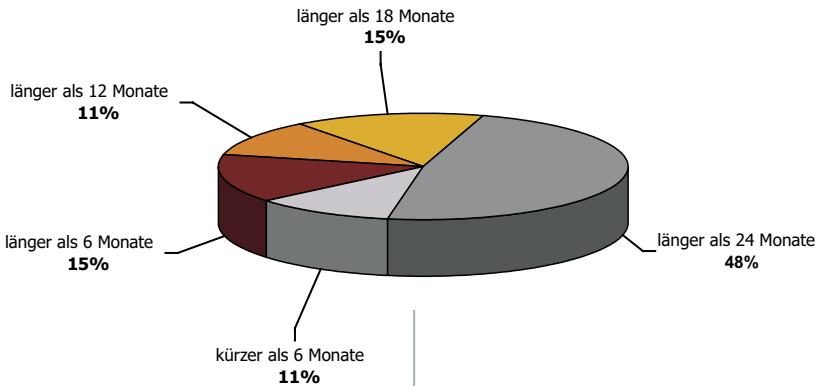


Das Gesamt-Budget für das CAFM-Projekt teilt sich in fünf Kostenblöcke. In diese Betrachtung sind lediglich Unternehmen eingeflossen, die die System-Einführung bereits abgeschlossen haben. Abhängig von der Vollständigkeit und Qualität bereits vorhandener Daten, kann der Anteil der Kosten für Datenerfassung oder Nachbearbeitung von vorhandenen graphischen Daten erheblich steigen. Nicht zu vernachlässigen sind die unternehmensinternen Kosten. Da das „Projekt CAFM-Einführung“ meist neben dem FM-Kerngeschäft realisiert wird, ist eine klare Projektstrukturierung mit eindeutigen Verantwortlichkeiten und einem wirksamen Projektcontrolling unausweichlich. Ansonsten sind Endlosprojekte bereits in der Definition der Anforderungen und dadurch nur schwer zu motivierende Projektbeteiligte vorprogrammiert.

Wie vorher bereits beschrieben kann in Abhängig von der vorhandenen Vollständigkeit und Qualität der Daten der Anteil der Kosten für Datenerfassung oder Nachbearbeitung von vorhandenen Daten erheblich steigen. Dies kann absolut bis jenseits der Millionengrenze steigen, prozentual bis zu 95% der Gesamtkosten betragen. Richtgrößen für Kosten von Datenerfassungsleistungen sind je nach Komplexität, Datentiefe und Gesamt-Umfang Kosten von 0,40 €/qm bis 2,80 €/qm. Insbesondere bei der Datenerfassung ist es wichtig sich professionellen Erfassern zu bedienen und nicht über Studenten oder interne Abteilungen dies nebenbei zu realisieren. Billigaufmaße für 0,25 €/qm und darunter sind erfahrungsgemäß qualitativ wenig brauchbar.

Dauer CAFM-Projekt

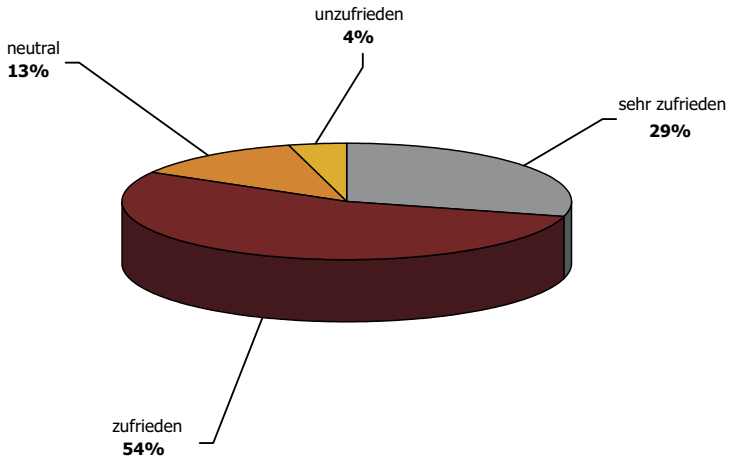
Wie lange war der Realisierungszeitraum für die Einführung eines CAFM-Systems? (43)



Üblicherweise werden CAFM-Projekte mit einem halben bis zu einem Jahr geplant (Erfahrungswert cgmunic GmbH). Umso erstaunlicher ist es, dass bei knapp der Hälfte (48%) der bereits abgeschlossenen Projekte die Gesamtdauer länger als zwei Jahre (!) angegeben wurde. Lediglich ein Viertel der Projekte (26%) wurde in einer Projektlaufzeit von unter einem Jahr umgesetzt. Unprofessionelles Projektmanagement und nicht ausreichende Ressourcen werden als Hauptgrund für die Verzögerung genannt. System-Unzulänglichkeiten sind hinsichtlich der Projektdauer eher nicht relevant.

Zufriedenheit mit dem CAFM-System

Sind Sie zufrieden mit der CAFM-Lösung?
(43)



Die immer wieder betonte hohe Anzahl an gescheiterten Projekten scheint demnach entweder durch die wachsende Methodenkompetenz der Projektbeteiligten überholt zu sein oder es ist einfach nur subjektive Schwarzmalerei. Obgleich natürlich in dieser Trendanalyse keine bewusste Suche nach gescheiterten Projekten durchgeführt wurde.

Von den befragten Unternehmen sind über vier Fünftel (83%) sehr zufrieden oder zufrieden mit dem Erfüllungsgrad der mit

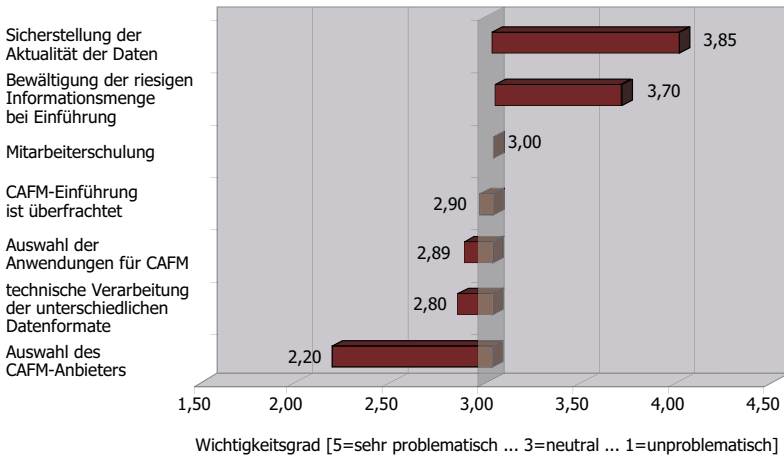
der CAFM - Systemeinführung verbundenen Zielen und Erwartungen.

Kritisch ist hierbei, dass nur die Sicht des Verantwortlichen einfließt, nicht die Sicht des einzelnen Users.

Allein der Anteil der zufriedenen System-Nutzer ist – Ehrlichkeit vorausgesetzt – ein Indiz dafür, dass CAFM-Projekte keinesfalls überfrachtet sind und sehr häufig auch den erwarteten Nutzen liefern.

Problemfelder

Gewichten Sie die Problemfelder im Zusammenhang mit der CAFM-Systemeinführung! (43)

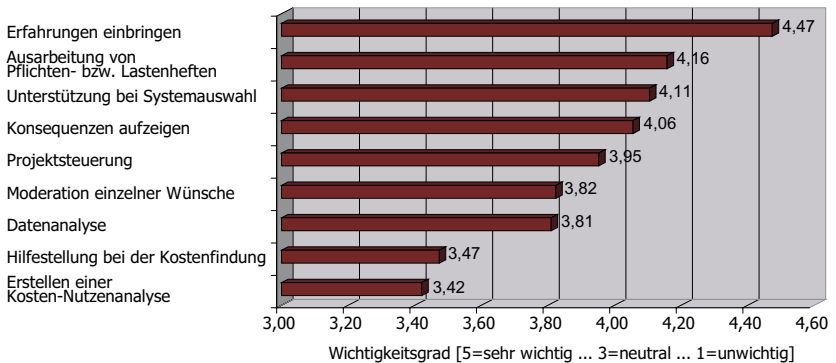


Obwohl ein CAFM - System viele Vorteile für den Facility Manager bringen kann, gilt es einige Klippen zu umschiffen. Auf die Frage nach den erkannten Problemfeldern bei der Systemeinführung wurden die Sicherstellung der Aktualität der Daten und die Bewältigung der riesigen Informationsmenge bei der Einführung als problematisch beschrieben. Hier wird deutlich, dass eine Abbildung der Geschäftsprozesse über den systembezogenen Workflow eine erhebliche Bedeutung hat. Denn nur auf

diese Weise kann die Idealvorstellung einer durch den Prozessablauf automatisierten Datenpflege realisiert werden. Voraussetzung dafür ist selbstverständlich eine bereits im Vorfeld erfolgte Beschränkung auf die wirklich relevanten („must have“) Datenattribute, die sich aus den Informationsbedarfen der einzelnen zu unterstützenden Prozesse ergeben.

Notwendigkeit externer Beratung

Gewichten Sie die Notwendigkeit von Dienstleistungen externer Berater. (43)



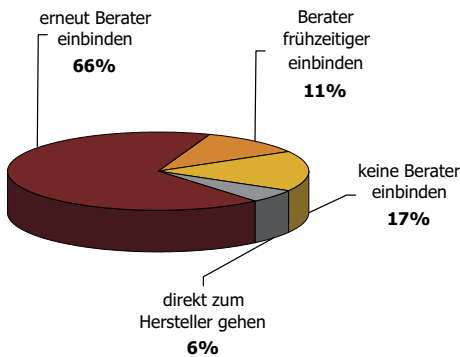
Bei der Gewichtung der Notwendigkeit externer Beratung (nur Unternehmen, die diese auch in Anspruch genommen haben) zeigt sich folgendes Bild:

Das Einbringen von Erfahrung aus anderen Projekten steht hier an erster Stelle (4,47 bei Maximalwert: 5,00). Aber auch die Ausarbeitung von Pflichten-/ Lastenheften, eine Unterstützung bei der Systemauswahl und das Aufzeigen von Konsequenzen (z.B. durch notwendige Workflow-Anpassungen im Rahmen der CAFM-Umsetzung) werden

als wichtige Aufgaben eingeschätzt.

Interessant ist, dass der CAFM-Berater selten zur Erstellung einer Kosten-Nutzen-Analyse ins Projektteam integriert wird. Dies liegt weniger an der (Un-)Wichtigkeit des Themas, als Vielmehr am Vertrauen, dass die typischen CAFM-Berater dies auch fundiert bewerkstelligen, andererseits auch an den nicht vorhandenen Basisinformationen (z.B. Prozesskostenrechnung bzw. -Bewertung).

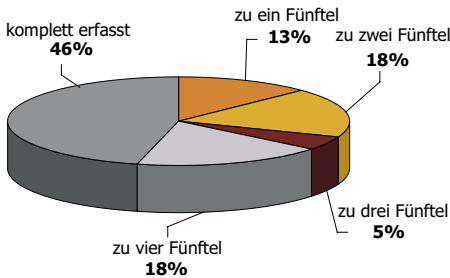
Was würden Sie im Bezug auf den Einsatz externer Berater bei der CAFM-Einführung zukünftig anders machen? (43)



Erkenntnisse aus Beratereinsatz

Auch wenn sich die subjektiven Meinungen bei der Frage nach der Notwendigkeit der Einbindung eines externen Beraters oftmals stark unterscheiden, so würden zwei Drittel (66%) der Befragten erneut einen Berater einbinden und immerhin 11% diesen auf jeden Fall frühzeitiger beauftragen, um rechtzeitig die Weichen in die richtige Richtung zu stellen. Allerdings zeigt sich auch hier, dass nicht alle Berater einen positiven Eindruck hinterlassen. So würden ein Sechstel (17%) der Unternehmen beim nächsten vergleichbaren Projekt gänzlich auf einen Berater verzichten. Weitere 6% wenden sich zukünftig direkt an den Systemhersteller. Dadurch summiert sich die Riege der zukünftigen Beratungsverweigerer auf insgesamt 23%. Ob es am umfassenden Know-How-Transfer im Rahmen der „ersten“ Beratung (also an der positiven Erfahrung mit Beratern) oder an einer zu großen Lücke zwischen Beratungskosten und Beratungsnutzen liegt, konnte im Rahmen der Studie nicht ermittelt werden.

Wie hoch ist der Anteil der in CAD erfassten/erstellten Gebäudepläne in Ihrer Organisation? (222)

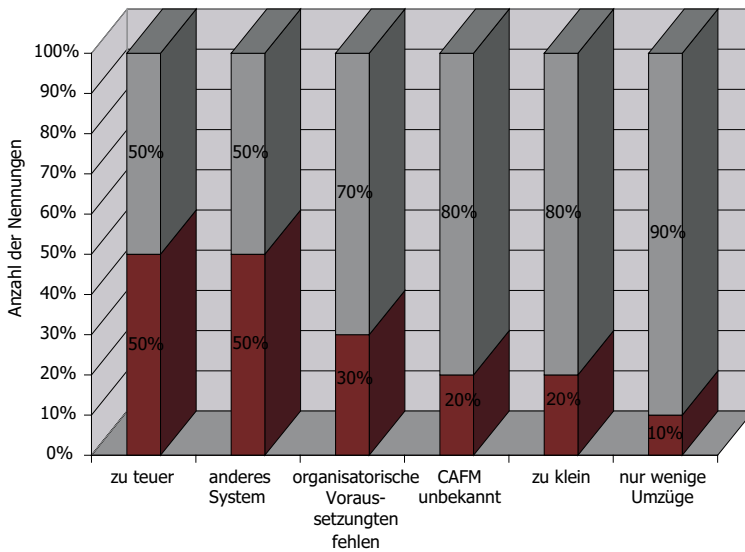


Zusätzliche Auswertungen

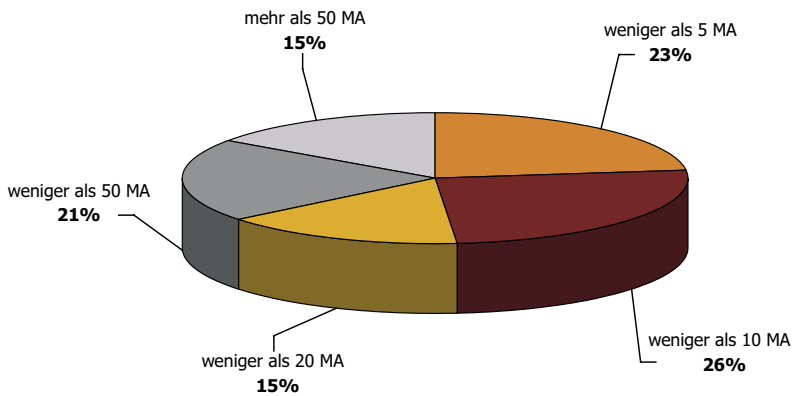
Der Erfolg oder Misserfolg der Einführung eines CAFM-Systems liegt selten in der Lösung an sich begründet sondern hängt von der Methodik der Einführung und den richtigen Schwerpunkten ab. Ein wesentlicher Aspekt bei der Entscheidung für die CAFM-System-Nutzung ist, CAFM-Lösungen mehr als integralen Bestandteil der Wertschöpfungskette eines Unternehmens zu begreifen. Hier sind vor allem die Hersteller und Berater gefordert, indem sie den Entscheidern in den Unternehmen die Vorzüge und Möglichkeiten eines abteilungsübergreifenden Einsatzes eines CAFM-Systems verständlich machen.

Die Trendanalyse lieferte weitere interessante Aussagen zu weiteren Themen, die nicht weiter kommentiert auf den folgenden Seiten abgebildet sind.

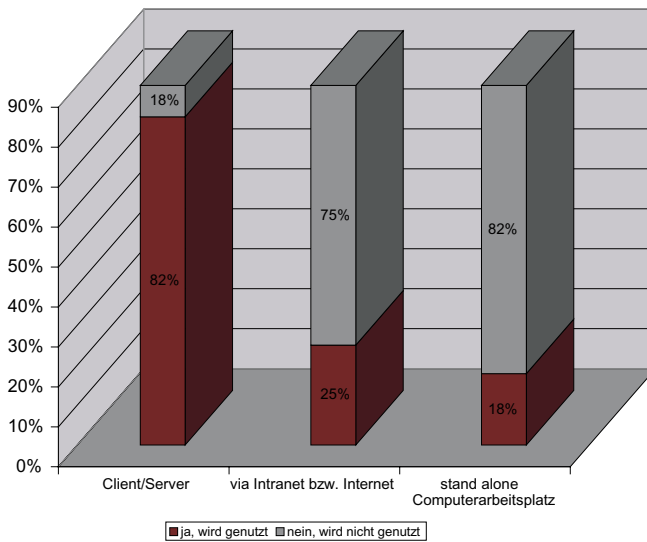
Warum arbeiten Sie nicht mit einem CAFM-System? (58 von 222)



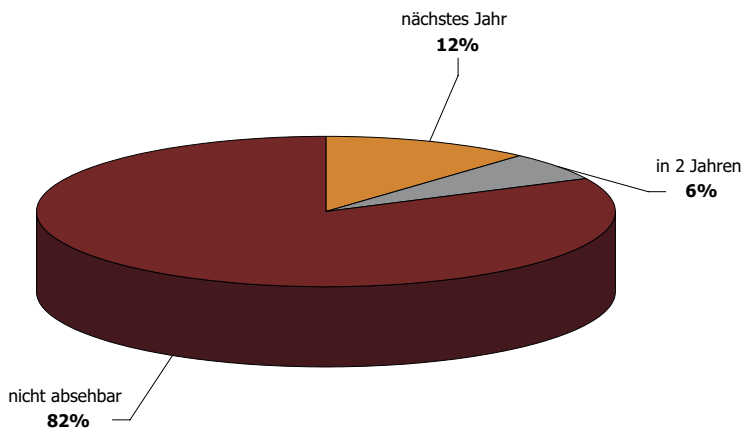
Nennen Sie die Anzahl der internen Mitarbeiter, die mit CAFM-Themen befasst sind?
(222)



Welchen Zugang benutzen Sie für Ihr CAFM-System?
(43)



Falls Sie keinen webbasierten Zugang zum CAFM-System besitzen, geplanter Zeitpunkt zur Realisierung eines solchen Zugangs. (43)



Fazit

GRUNDVERSTÄNDNIS UND ZIELE

Das Ziel dieser Trendanalyse war die Nutzung und Akzeptanz von CAFM-Systemen im deutschsprachigen Raum zu beleuchten. Es wurde aufgezeigt, dass das Grundverständnis von Facility Management maßgeblich den Einsatz und die Nutzung des CAFM-System beeinflusst, da ein CAFM-System ein Hilfsmittel für das erfolgreiche Facility Management darstellt. Das vorherrschende Grundverständnis von Facility Management im deutschsprachigen Raum orientiert sich an der folgenden Definition der GEFMA:

„Facility Management ist die Analyse und Optimierung aller kostenrelevanten Vorgänge rund um ein Gebäude, ein bauliches Objekt oder eine im Unternehmen erbrachte Leistung, die nicht zum Kerngeschäft gehört.“

Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass bei einem CAFM-System vor allem die Schnittstellen zu anderen Informationssystemen zum Einsatz kommen, die das Gebäude und seine Bewirtschaftung betreffen. Mit solchen Schnittstellen zu Informationssystemen sind vor allem die CAD-, die Gebäudeautomations- und die ERP-Schnittstelle gemeint.

Wenn man nach den Zielen von Facility

Management fragt, stehen vor allem drei Ziele im Vordergrund. Einerseits das Erreichen einer kostentransparenten Struktur, andererseits die Aufrechterhaltung der Gebäudefunktionalität und zum dritten die optimale Flächenausnutzung. Diese Ziele finden ihren Widerhall in den eingesetzten CAFM-Anwendungen. So werden vor allem die Flächenmanagement-, Belegungsplan-, Instandsetzungs- und Umzugsmanagementanwendungen als sehr wichtig bewertet und daher auch vorwiegend eingesetzt. Bei aktuellen CAFM-Einführungen spielt auch die Helpdeskanwendung im CAFM-System eine immer wichtigere Rolle. Das resultiert daraus, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter auch einen höheren Stellenwert in der Arbeit der Facility Manager erhält und dass das CAFM-System mehr als ein integraler Bestandteil der Wertschöpfungskette eines Unternehmens begriffen wird. Zusammenfassend kann aber festgehalten werden, dass sich die Bewertung der einzelnen Anwendungen stark an ihrer Wirtschaftlichkeit orientieren.

Über diese speziellen Anwendungen hinaus schätzen die Nutzer des CAFM-Systems den schnellen Zugriff auf Daten und eine Verbesserung der internen Unterneh-

mens-Kommunikation durch eine einheitliche Datenbasis. Bei diesen allgemeinen Zielen steht nicht unbedingt ein hohes Einsparpotenzial im Vordergrund, sondern vielmehr ein qualitativer Nutzen.

PROBLEMFELDER

Obwohl ein CAFM-System viele Vorteile für den Facility Manager bringt, gilt es einige Klippen zu umschiffen. Das größte Problem beim Einsatz von CAFM-Systemen stellt die Pflege der Daten dar. Denn die Funktionalität eines CAFM-Systems ist sehr stark, aber nicht nur abhängig von den in ihm abgebildeten Prozessen, sondern vor allem auch von der Aktualität und Stimmigkeit der verwalteten Daten. Diese folgen dem allgemeinen GiGo-Prinzip einer jeden Datenbank: Garbage in bedeutet Garbage out. Um die Pflege der Daten zu erleichtern, werden Datenbestände automatisch durch die definierten Prozesse aktualisiert. Beschließen die Unternehmensentscheider nach Abwägung aller Vorteile und Nachteile die Einführung eines Computer Aided Facility Management Systems, spielt bei der Systemauswahl vor allem die Qualifikation des Anbieters, und die Anpassungsfähigkeit des Systems eine gewichtige Rolle.

QUALITÄT UND AKZEPTANZ

Drei Faktoren haben maßgeblichen Einfluss auf die Qualität und Akzeptanz eines CAFM-Systems. Zum einen die Einbindung der späteren Nutzer in die Entscheidungs- und Einführungsprozesse für ein CAFM-System. Leider fällt auf, dass die Nutzer, die später die routinemäßige Arbeit am CAFM-System erledigen, nicht zu 100% in diese Prozesse eingebunden werden. Häufig ist es der Fall, dass das System über ihre Köpfe hinweg angeschafft und implementiert wird, was zu Akzeptanzproblemen führen kann. So können Widerstände gegenüber den veränderten Arbeitsabläufen entstehen, da Gewohntes und Bewährtes nicht mehr angewandt werden kann und der Nutzen für das ganze Unternehmen eventuell nicht gesehen wird.

Zweitens wird eine Qualitäts- und letztlich auch eine Akzeptanzsteigerung durch ein Pilotprojekt vor der eigentlichen Implementierung erreicht, getreu dem Motto: „Think big, start small!“ Diese Vorgehensweise ist in anderen Ländern wie zum Beispiel der Schweiz längst Stand der Technik und setzt sich mittlerweile auch in Deutschland immer mehr durch.

Eine dritte Möglichkeit eine Steigerung an Qualität und Akzeptanz zu erreichen,

ist das Einschalten eines unabhängigen Beraters. Von diesem erwarten die Unternehmen, dass er seine Erfahrungen einbringt, und vor allem bei der Ausarbeitung des Lasten- und Pflichtenheftes mithilft. Darüber hinaus kann er auch Projektsteuerungsaufgaben übernehmen.

Wenn man für die Zukunft das Entwicklungspotential von CAFM-Systemen in Deutschland beleuchten will, sind zwei Ansatzpunkte von großer Bedeutung. Zum einen sollte sich das Grundverständnis von Facility Management mehr in Richtung des amerikanischen Verständnisses verändern. Alle drei Faktoren „people, places and process“ sollten im Facility Management eine Rolle spielen. Nur dann wird ein System wie das Computer Aided Facility Management seine gesamte Mächtigkeit unter Beweis stellen können, wenn es zu einer Visualisierungsplattform aller anderen Informationssysteme eines Unternehmens wird. Denn das CAFM-System bietet, wie kein anderes System, durch die Möglichkeit auch graphische Daten zu bearbeiten, für alle im Unternehmen eine bessere Zugangsweise.

Der zweite wichtige Ansatzpunkt für CAFM-Systeme ist, CAFM-Lösungen mehr als integralen Bestandteil der

Wertschöpfungskette eines Unternehmens zu begreifen. Hier sind vor allem die Hersteller und Berater gefordert, indem sie den Unternehmensentscheider die Vorzüge und Möglichkeiten eines abteilungsübergreifenden Einsatzes eines CAFM-Systems begreiflich machen.

UNTERSCHIEDLICHE ERGEBNISSE

Bisher gab es kaum Studien darüber, was sich die Nutzer eigentlich von einem CAFM-System erwarten. Hinzu kommt, dass sich die Anwender uneinig sind, ob sich der Aufwand für die Einführung eines CAFM-Systems lohnt. So befragte die Fachzeitschrift „Der Facility Manager“ in seiner Ausgabe 105 vom Juni 2003 auskunftswillige Besucher der Verlags-Homepage, ob sich der Aufwand für die Einführung eines CAFM-Systems in einem positiven Verhältnis zu dessen Nutzen befände. Das Verhältnis zwischen Befürwortern und Gegnern hielt sich die Waage, obgleich im Rahmen der vorliegenden Trendanalyse der cgmunich GmbH davon (ins positive) abweichende Ergebnisse ermittelt wurden.



SYSTEMVERBREITUNG

Es wurde in der Auswertung bewusst darauf verzichtet Systeme namentlich zu erwähnen, um nicht dem Vorwurf ausgesetzt zu sein, (systembezogen) einseitig recherchiert zu haben. Generell zeigt sich allerdings, dass sehr viele sehr unterschiedliche Systeme eingesetzt werden. Außerdem zeigte sich, dass Unternehmen, die als Bestandteil Ihrer SAP-Welt, auch die Module SAP RE oder SAP PM verwenden dennoch zusätzlich eigene CAFM-Komponenten in ihre IT- und Prozess-Landschaft integriert haben. Insgesamt sind in den 43 detailliert befragten Unternehmen 32 unterschiedliche Systeme im Einsatz. Häufig werden in Großkonzernen mehrere verschiedene Systeme eingesetzt. Dies ist oft historisch gewachsen durch autonom agierende Standorte einerseits oder durch Fusionen zweier bereits mit Systemen versorgter eigenständiger Unternehmen andererseits. In Unternehmen, in denen diese Rahmenbedingungen herrschen werden derzeit viele Projekte zur Harmonisierung und Vereinheitlichung der Systemlandschaft durchgeführt.

INFORMATIONEN FÜR DEN NUTZER

Die Nutzer von CAFM-Systemen können aus der Trendanalyse den aktuellen Status Quo des Systemeinsatzes ersehen und mit der Situation in ihrer Organisation vergleichen. Dieser Blick über den Tellerrand hinaus ermöglicht ihnen, eine Vorstellung von den noch nicht realisierten Möglichkeiten zu entwickeln, da sie ihre Erfahrungen mit dem Ist-Zustand der befragten Unternehmen zur CAFM-Anwendung vergleichen können. Besonders aber auch für potenzielle Anwender, die mit dem Gedanken spielen, ein CAFM-System einzuführen, sind die Auswertungen von großem Interesse, da aufgezeigt wird, was aus Sicht anderer Nutzer und deren Erfahrungen mit dem CAFM-System bei der eigenen Einführung und Nutzung zu beachten ist.

INFORMATIONEN FÜR DIE SYSTEM-HERSTELLER

Für den Hersteller gewinnt die Analyse an Aussagekraft dadurch, dass sie herstellerunabhängig durchgeführt wurde. Anhand der Auswertungen können Hersteller Rückschlüsse ableiten, welche System-Spezifikationen am Markt kaum nachgefragt werden. Daraus wird deutlich,

auf welche Systemkomponenten und Anforderungen der potenzielle Anwender sein Hauptaugenmerk legt und welche er vernachlässigt. Somit erhalten die Hersteller konkrete Hinweise darauf, welche Anforderungen ihr Produkt erfüllen muss, um am Markt bestehen zu können.

INFORMATIONEN FÜR BERATER

Beratungsunternehmen erfahren, welche Anforderungen von ihren Kunden an sie und an das einzuführende CAFM-System gestellt werden. Darüber hinaus wird bestätigt, dass eine Einbindung von Beratern bei der Implementierung eines CAFM-Systems nötig ist und zwar nicht erst bei der Einführung, sondern im Vorfeld, um geeignete Rahmenbedingungen zur Systemnutzung zu schaffen.

SYSTEM-ARCHITEKTUREN

Die meisten aus Deutschland stammenden CAFM-Systeme haben sich aus CAD-Systemen der Bauplanung entwickelt. Folglich ergibt sich daraus, dass die CAD-Daten die Basis für das Gesamtsystem bilden. Im CAFM-System werden CAD-Daten mit den alphanumerischen Daten – häufig bereits in ERP-Systemen der Unternehmen vorhanden

– verknüpft. Andere vor allem aus dem angelsächsischen Raum stammende Systeme, benutzen als CAFM-Kern ein Datenbankmanagementsystem, wobei sie eine CAD-Schnittstelle als Visualisierungsmöglichkeit verwenden. Mittlerweile gibt es aber auch Systeme, bei denen die beiden Datenarten gleichberechtigt nebeneinander stehen, wobei hierbei dennoch die Datenführerschaft – in Abhängigkeit von der jeweiligen Information geklärt werden muss. Alle drei Systemarchitekturen haben bei aller Unterschiedlichkeit eines gemeinsam: Sie bestehen aus zwei Hauptkomponenten, nämlich einer Datenbank für die alphanumerischen Daten und einem CAD-System für die Grafikdaten. In diesen beiden Komponenten werden die jeweiligen Daten generiert und miteinander logisch verknüpft und somit schließlich zu Informationen umgewandelt. Diese Verzahnung von Datenbank und CAD-System sorgt darüber hinaus für eine redundanzfreie Bearbeitung der Daten.



ZUKÜNFTIGE ANFORDERUNGEN

CAFM-Systeme der ersten Generation waren üblicherweise modular aufgebaut. Dies bedeutet, dass das System je nach Anwendungsschwerpunkt zusammengesetzt werden kann. So bieten die Hersteller z.B. ein Flächenmanagement- oder ein Reinigungsmodul als CAFM-Anwendung an. Diese Baukastenlösungen bieten in einem gewissen Umfang Anpassungsmöglichkeiten für den späteren Anwender im Rahmen des Customizings durch den Systemlieferanten bzw. das implementierende Software-Haus. Neben diesen vorgefertigten Baukastenlösungen kann sich der Anwender aber auch Module für besondere Anwendungen „maßschneidern“ lassen. Ein solches Verfahren ist allerdings sehr zeit- und kostenintensiv. Zukünftig wird die Anforderung an ein CAFM-System immer mehr prozessbezogen zu realisieren sein. Schnittstellen zur Integration in die (meist SAP-geprägte) IT-Welt der Unternehmen werden immer wichtiger. Außerdem werden System-Zugänge über das Internet zwar nicht konkret gefordert, aber häufig als Standard erwartet. Besonders die wirtschaftliche Sicherheit,

d.h. Bonität und Größe der System-Lieferanten rückt mehr und mehr in den Vordergrund bei der Systemauswahl.

Weiterführende Informationen erhalten Sie gerne von:

Matthias Mosig
mosig@cgmunich.de
Tel.: +49 (0)89-411 09 68-3



Trendanalyse CAFM 2004

Januar 2004

© cgmunic GmbH
Mühlbauerstraße 4
81677 München

Diese Trendanalyse ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Einwilligung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Kopien und die Einspeisung in elektronische Medien

Schutzgebühr 25,00 € zuzügl. MWSt.

cgmunic GmbH
Mühlbauerstr. 4
81677 München

Tel.: +49 (0)89-411 09 68-0

Fax: +49 (0)89-411 09 68-9

info@cgmunic.de
www.cgmunic.de

Da es viele Wege zum Ziel gibt,
jedoch wenig Zeit sie alle zu beschreiten,
landen viele gute Ideen und Visionen häufig
im Papierkorb.

Damit es Ihren Visionen anders ergeht,
wollen wir als Ihr Berater nicht nur den kür-
zesten, sondern einen neuen und besseren
Weg erschließen.

Mit Kreativität und Engagement finden wir
den besten Weg zur Lösung Ihrer Aufgaben.

Werfen Sie Ihre Ideen nicht in den
Papierkorb ...

www.cgmunich.de

...we realize your visions.

