



Bildquelle: begis

„Welche Aufgaben übernimmt man selbst und welche Leistungen delegiert man an einen integrierten oder viele einzelne FM-Dienstleister?“ – Diesen Fragen geht begis Geschäftsführer Andreas Germer in seinem Standpunkt nach

Standpunkt

Erwartungen an FM-Dienstleister und ihre Rolle in der Digitalisierung

Immobilieigentümer und -nutzer investieren regelmäßig viel Zeit und Geld zur Digitalisierung ihrer FM-Prozesse. Dabei stellt sich die Frage der Eigen- und Fremdleistungstiefe: Welche Aufgaben übernimmt man selbst und welche Leistungen delegiert man an einen integrierten oder viele einzelne FM-Dienstleister?

Initiative ist gefordert

Dabei ist verwunderlich, dass nicht mehr „digitale“ Initiative von den FM-Dienstleistern kommt. Denn hier bestände die Möglichkeit einer Win-Win-Situation: In dem Sinne, dass Dienstleister eine einheitliche Kundenplattform anbieten, die den Kunden in die Lage versetzt, Vertragsbeziehungen, Beauftragungen von Wartungen, Prüfungen und Instandsetzungen sowie Dokumentationen zum Nachweis der Betreibersicherheit ganz einfach zu handhaben. Stattdessen muss heute jeder Kunde, der die DL-Steuerung effizient und digital umsetzen möchte, selbst Konzepte und IT-Lösungen entwickeln. Und die Dienstleister können nur reagieren, statt das Heft des Handelns in den eigenen Händen zu behalten. Dabei wäre ein proaktives Modell so einfach.

Datenmodell, E2E-Prozesse

Neben einem standardisierten Datenmodell für architektonische und technische Objekte werden eine Handvoll durchdachter E2E-Prozesse sowie ein real time-fähiges Reporting- und Dashboard System benötigt. An der Schnittstelle zwischen Kunde und Dienstleister sind ein Ticketprozess sowie ein Prozess zur Steuerung von Regelleistungen an technischen Anlagen und Flächen aus einer Wartungskalenderfunktion heraus notwendig. Eine formale Beauftragung mit Bezug zu Rahmenverträgen, die betreibersichere Dokumentation der Leistungserfüllung sowie die Faktura oder ein Gutschriftverfahren runden das Leistungsbild der zu digitalisierenden Prozesse ab.

Standardisierung

Die Prozesse der DL-Steuerung (Auftraggebersicht) und der operativen Leistungserbringung (Dienstleistersicht) im Facility Management sind kunden- und branchenübergreifend ähnlich. Daher wäre eine standardisierte digitale Plattform zur Dienstleistersteuerung in Bezug auf Stammdaten,

die Geschäftsprozesse, das Reporting und Kennzahlen absolut wünschenswert. Sie würde für die Kunden echte Mehrwerte liefern. Denn diese wären befreit von dem Anspruch, zur professionellen DL-Steuerung eigene Softwareprojekte und Software-Auswahlprozesse zu managen. Stattdessen könnte das Augenmerk auf die begleitenden fachlichen Maßnahmen gelegt werden: Aufbau einer belastbaren Stammdatenbasis mit eigener Datenhoheit, Auswahl geeigneter Dienstleister sowie Definition der Rahmenvertragsleistungen und Servicelevel.

Chance für Dienstleister

Wer auf Dienstleister-Seite diese Chance am schnellsten erkennt, kann sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern. Der Ansatz SaaS (Software as a Service) und cloud-basierte Plattformen würde auch der FM-Branche guttun.

Andreas Germer, Geschäftsführer der Begis – Beratungsgesellschaft für Informationssysteme mbH

Die Bedeutung der Digitalisierung im Facility Management

Die Digitalisierung des Facility Managements (FM) ist ein zentraler Bestandteil der modernen Unternehmensstrategie. Durch die Integration digitaler Technologien können Unternehmen ihre operativen Prozesse effizienter gestalten, Kosten senken und die Servicequalität für ihre Mitarbeiter und Kunden verbessern. Ein zentraler Aspekt ist die Digitalisierung der Stammdatenverwaltung, die eine einheitliche Sicht auf alle technischen Objekte und Flächen ermöglicht. Dies erleichtert die Planung von Wartungen und Instandsetzungen sowie die Dokumentation der Leistungserfüllung. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Implementierung von E2E-Prozessen, die den gesamten Prozess von der Beauftragung bis zur Abrechnung automatisieren. Dies führt zu einer deutlichen Reduzierung von manuellen Eingriffen und damit zu einer Erhöhung der Prozesssicherheit und -effizienz. Zudem spielen Reporting- und Dashboard-Systeme eine wichtige Rolle, um den operativen Status des FM in Echtzeit zu überwachen und bei Abweichungen frühzeitig reagieren zu können. Insgesamt ist die Digitalisierung des FM ein Schlüsselfaktor für die Erreichung von Wettbewerbsvorteilen in der heutigen, digital geprägten Wirtschaft.

Ein zentraler Aspekt ist die Digitalisierung der Stammdatenverwaltung, die eine einheitliche Sicht auf alle technischen Objekte und Flächen ermöglicht. Dies erleichtert die Planung von Wartungen und Instandsetzungen sowie die Dokumentation der Leistungserfüllung. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Implementierung von E2E-Prozessen, die den gesamten Prozess von der Beauftragung bis zur Abrechnung automatisieren. Dies führt zu einer deutlichen Reduzierung von manuellen Eingriffen und damit zu einer Erhöhung der Prozesssicherheit und -effizienz. Zudem spielen Reporting- und Dashboard-Systeme eine wichtige Rolle, um den operativen Status des FM in Echtzeit zu überwachen und bei Abweichungen frühzeitig reagieren zu können. Insgesamt ist die Digitalisierung des FM ein Schlüsselfaktor für die Erreichung von Wettbewerbsvorteilen in der heutigen, digital geprägten Wirtschaft.

Ein zentraler Aspekt ist die Digitalisierung der Stammdatenverwaltung, die eine einheitliche Sicht auf alle technischen Objekte und Flächen ermöglicht. Dies erleichtert die Planung von Wartungen und Instandsetzungen sowie die Dokumentation der Leistungserfüllung. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Implementierung von E2E-Prozessen, die den gesamten Prozess von der Beauftragung bis zur Abrechnung automatisieren. Dies führt zu einer deutlichen Reduzierung von manuellen Eingriffen und damit zu einer Erhöhung der Prozesssicherheit und -effizienz. Zudem spielen Reporting- und Dashboard-Systeme eine wichtige Rolle, um den operativen Status des FM in Echtzeit zu überwachen und bei Abweichungen frühzeitig reagieren zu können. Insgesamt ist die Digitalisierung des FM ein Schlüsselfaktor für die Erreichung von Wettbewerbsvorteilen in der heutigen, digital geprägten Wirtschaft.