



Erfolgsgeschichte eines StartUp-Unternehmens

Firmenaufbau mit CAFM

OMEGA

Immobilien Service GmbH

Technischer Betrieb mit DIN EN ISO 9001 und CAFM

Die OMEGA Immobilien Service GmbH stellt sich vor



- Die Holding OMEGA Immobilien GmbH gründete vor gut 2 Jahren die Tochtergesellschaft OMEGA Immobilien Service GmbH (OIS), um weitere Marktsegmente zu erschließen
- Als konzernunabhängiges und inhabergeführtes Asset- und Centermanagement-Unternehmen betreut die 100%ige Tochter OIS großflächige und komplexe Einzelhandels-, Büro- und Gewerbestandorte sowie große innerstädtische Shopping-Center und Wohnsiedlungen
- Der Betrieb von großen Liegenschaften wie Einkaufszentren stellt eine große Herausforderung dar. OIS versteht diese besondere Aufgabe mit ihren hohen qualitativen Anforderungen und kurzen Reaktionszeiten
- Kernaufgabe der OIS ist es, ein ganzheitliches Gebäudemanagement aufgrund der jeweiligen Interessenvertretungen sicherzustellen und zu realisieren. An erster Stelle steht hier die Wahrnehmung der Betreiberverantwortung und die daraus resultierenden Betreiberpflichtungen



OIS Standort LuisenForum, Wiesbaden

Expansion mit einem StartUp-Team?

Beschreibung der spezifischen Problemstellung



Ausgangsposition der OIS bei Gründung

Markteintritt: 16.10.2009

Mitarbeiter: 5

1 Standort: Shopping-Center LuisenForum, Wiesbaden

- Wie kann ein (noch) kleines Unternehmen professionell wachsen, wenn sich Akquise-Erfolge schneller als geplant einstellen?
- Bereits nach 3 Monaten kam mit dem Stadtpalais Potsdam ein zweiter Standort hinzu. Weitere Standorte kündigten sich zeitnah an
- Aber wie kann dies effizient mit einem kleinen StartUp-Team realisiert werden?
- Wie können Personalressourcen und entstehende Synergien optimal genutzt werden?
- Wie kann ein Service Level Agreement mit gewerkeabhängigen Reaktionszeiten und einer Notdienstbereitschaft gewährleistet werden?
- Wie kann die Betreiberverantwortung uneingeschränkt wahrgenommen werden? (z.B. Verkehrssicherung, Brandschutz, Sommer- und Winterbetrieb...)



Wachsen, wachsen, wachsen...

Formulierung einer Zielvorstellung

- Voraussetzungen schaffen, um im Marktsegment der Gebäudebewirtschaftung innerhalb von 5 Jahren zu einer namenhaften Größe zu werden
- Weitere Standorte schnell einbinden können
- Adaption von Know-How, Prozessen und Qualitätsmanagement
- Klare Strukturen für die Einhaltung der Betreiberpflichten festlegen



Ziel 2010

- ✓ Expansion 3 weiterer Standorte

Ziel 2011

- ✓ CAFM-Einführung
- ✓ Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001
- ✓ Expansion 6 weiterer Standorte

Ziel 2014

- ▶ Marktpositionierung im oberen Segment als deutschlandweit agierender Facility Service-Dienstleister

Erst Strukturieren, dann Expandieren

Darstellung und Begründung der getroffenen Maßnahmen



Die Muttergesellschaft OI setzte eine klare Zielvorgabe:

Strukturieren vor Expandieren - daraus resultierten 4 Grundsätze

1. Personelle Organisationsstruktur

Festlegung der personellen Organisationsstruktur und der daraus resultierenden Tätigkeitsbereiche und Zuständigkeiten.

2. CAFM-System

Im Sommer 2011 wurde nach einer Vorauswahl mehrerer Anbieter das CAFM-System KeyLogic eingeführt, um zentral auf standardisierte Prozesse, Vorlagen wie das OIS-Handbuch und gemeinsame Stammdaten zurückgreifen zu können.

3. Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

Das Prozess- und Qualitätsmanagement der OIS wurde mit einem Berater ausgearbeitet und im Oktober 2011 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Die daraus entstandenen Prozesse sind Basis für das operative Tagesgeschäft und gleichzeitig Grundlage für das Hilfsmittel CAFM.

4. Train-the-Trainer

Um neue Ressourcen im Personalbereich für weitere Standorte aufzubauen, wurde ein Train-the-Trainer-Prinzip eingeführt: Professionalisierung von Trainern im TGM- und QM-Bereich.



- ▶ **Ziel** war eine interne, standardisierte Strukturvorgabe für den operativen Gebäudebetrieb und die Sicherstellung der Betreiberverantwortung. Entstanden ist ein OIS-Leitfaden, der das Unternehmen nach innen wie auch nach außen repräsentiert.

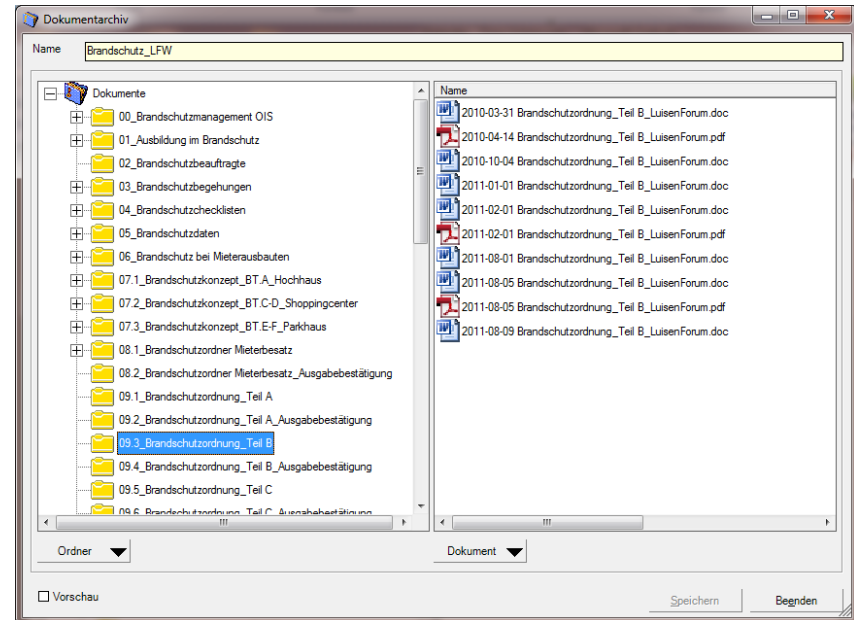


Beschreibung von Kontrollinstrumenten

Einheitliche Dokumenten-Ablagestruktur

- Das CAFM-System dient als Hilfsmittel, die Prozesse für die anstehende Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 zu definieren
- Dafür entwarf die OIS eine für die Strukturierung der Serviceprozesse erforderliche Ablagestruktur...

...entstanden ist ein individuelles OIS-Handbuch, das in KeyLogic implementiert wurde.



Beispiel aus dem OIS-Handbuch für den Bereich „Brandschutz“



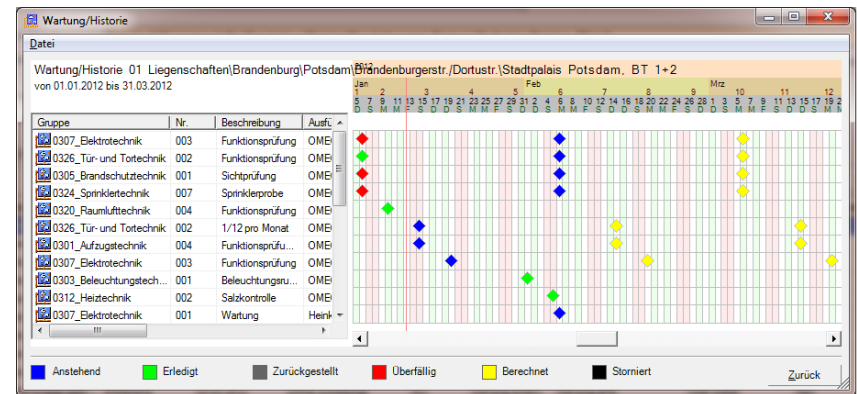


Beschreibung von Kontrollinstrumenten

Anlagenbegehung, Erfassung, Validierung, Wartungsplan

- Anhand des ausgewählten Pilotobjekts *LuisenForum* in Wiesbaden wurde das Flächenmanagement über das Einlesen von CAD-Grundriss-Plänen als Basis aufgebaut
- Für eine effektive Bewirtschaftung des Objektes war nun eine Aufnahme der technischen Anlagen erforderlich. Dies erfolgte mit der mobilen Erfassungssoftware KeyData. Für die systematische Anlagenerfassung wurde ein übergreifender Anlagenkatalog gemäß OIS-Handbuch im CAFM implementiert
- Mit dem Ergebnis der vollständigen und strukturierten Aufnahme konnte die OIS die Umsetzung ihrer Betreiberpflichten validieren
- Die einzelnen Anlagenkomponenten wurden zu technologischen bzw. organisatorisch-sinnvollen Wartungsgruppen im System zusammengefasst

- Aus der Verknüpfung von internen Funktionsprüfungen, externen Wartungsmaßnahmen und Sachverständigenprüfungen resultierte der Wartungsplan inklusive Fristenkontrolle – je nach Zuständigkeit.



Beispiel eines Wartungsplans für das LuisenForum; erstellt nach den OIS-Richtlinien mit Tätigkeiten nach VDMA 24186



Beschreibung von Kontrollinstrumenten

Einheitliche TGA-Kategorisierung nach dem OIS-Handbuch



Bauteileeditor

Datei

- Anlage
 - 0301_Aufzugstechnik
 - 0302_Bautechnik
 - 0303_Beleuchtungstechnik
 - 0304_Brandmeldetechnik
 - 0305_Brandschutztechnik**
 - 0305.001_Mobile Brandschutzzei...
 - 0305.003_Druckerhöhungsanlagen F...
 - 0305.004_Feuerlöscher
 - 0305.005_Feuerschutzvorhänge
 - 0305.006_Nass-Trocken-Station
 - 0305.007_NRA
 - 0305.008_RWA
 - 0305.009_Wand- und Bodenhydrant...
 - 0306_Drucklufttechnik
 - 0307_Elektrotechnik
 - 0308_Energiemanagement
 - 0309_Entsorgungstechnik
 - 0310_Fahrtreppentechnik
 - 0311_Fassadenbefahrtechnik
 - 0312_Heiztechnik (Wärmeversorgungsar...
 - 0313_Hygiene-technik
 - 0314_Kältetechnik
 - 0315_Küchentechnische Anlagen
 - 0316_MSR-Technik und Gebäudeautom...
 - 0317_Objekt-spezifische Gewerke
 - 0318_Parkhaustechnik
 - 0319_Produktionsanlagen / Industrieanl...
 - 0320_Raumlufttechnik (RLT-Anlagen)
 - 0321_Sanitärtechnik
 - 0322_Schädlingsbekämpfung
 - 0323_Sicherheits- und Überwachungste...
 - 0324_Sprinkler-technik
 - 0325_Telekommunikationstechnik
 - 0326_Tür- und Tor-technik
 - 0327_Zähler- / Messtechnik

Anzahl	Kategorie	Gruppe	Untergruppe	Typ	Hersteller
152	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.1_Pulver	A	
142	0305_Brandschutztechnik	0305.009_Wand- und Bodenhydranten		A	
114	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.4_Schaum	A	
48	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.2_CO2	A	
42	0305_Brandschutztechnik	0305.008_RWA		A	
35	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.1_Pulver	G	Minimax GmbH & Co...
25	0305_Brandschutztechnik	0305.009_Wand- und Bodenhydranten		A	Gesa Salmen GmbH
20	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.2_CO2	G	Minimax GmbH & Co...
16	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.4_Schaum	G	Minimax GmbH & Co...
11	0305_Brandschutztechnik	0305.009_Wand- und Bodenhydranten		A	Minimax GmbH & Co...
6	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.3_Wasser	A	
6	0305_Brandschutztechnik	0305.008_RWA		A	D+H
2	0305_Brandschutztechnik	0305.003_Druckerhöhungsanlagen Feuer...		A	KSB
1	0305_Brandschutztechnik	0305.003_Druckerhöhungsanlagen Feuer...		A	
1	0305_Brandschutztechnik	0305.006_Nass-Trocken-Station		A	
1	0305_Brandschutztechnik	0305.009_Wand- und Bodenhydranten		A	Alfred Schneider
1	0305_Brandschutztechnik	0305.009_Wand- und Bodenhydranten		A	Kwa
0	0305_Brandschutztechnik	0305.001_Mobile Brandschutzzei...		A	
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher		G	Minimax GmbH & Co...
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.1_Pulver		
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.1_Pulver	G	
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.2_CO2		
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.2_CO2	G	
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.3_Wasser		
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.4_Schaum		
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.4_Schaum	G	
0	0305_Brandschutztechnik	0305.004_Feuerlöscher	0305.004.5_Metalbrand		
0	0305_Brandschutztechnik	0305.005_Feuerschutzvorhänge		A	
0	0305_Brandschutztechnik	0305.007_NRA			
0	0305_Brandschutztechnik	0305.007_NRA		A	
0	0305_Brandschutztechnik	0305.008_RWA			

Neu Löschen Bearbeiten Verbinden Schließen





Beschreibung von Kontrollinstrumenten

Operatives Tagesgeschäft mit CAFM-Workflow-Unterstützung

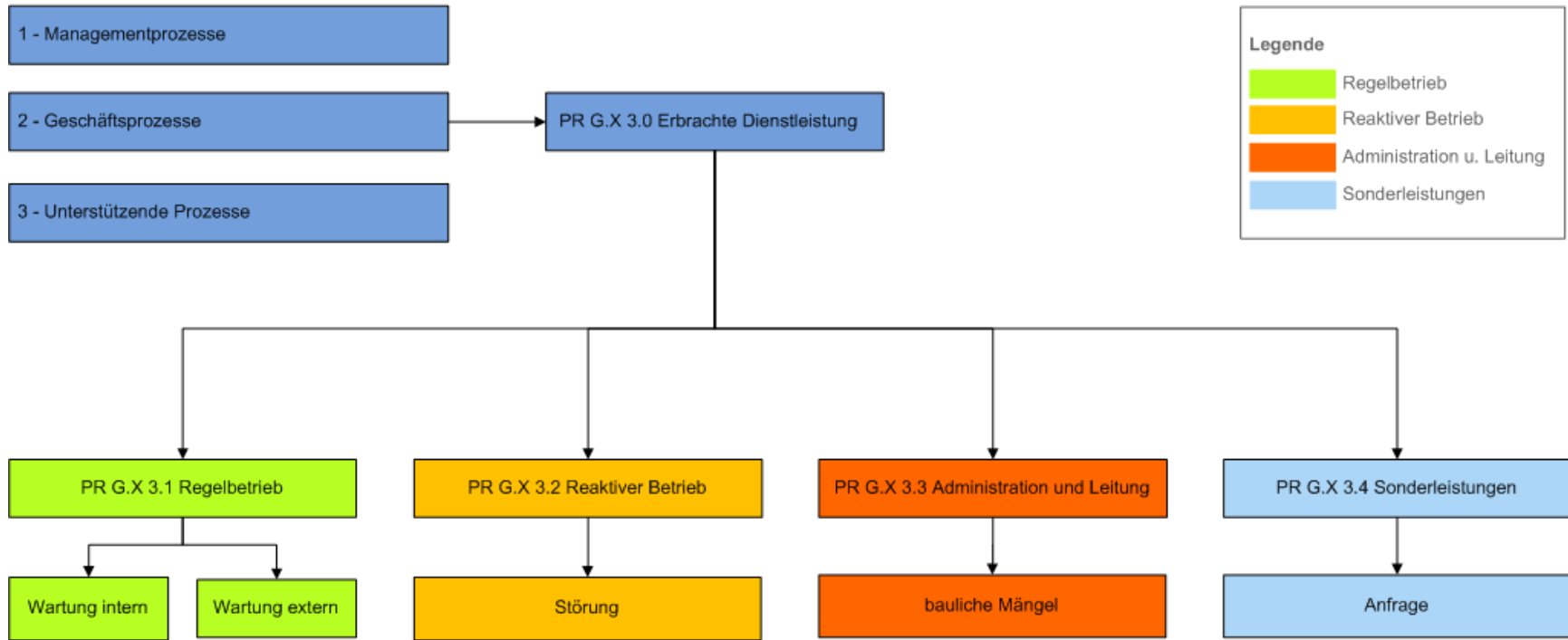
- Die strukturierte Datenerfassung diene als Grundlage für die Prozesse im Tagesgeschäft, um im Sinne der gesetzlichen Betreiberpflichtungen sofort auf Fragen reagieren zu können, wie z.B.:
 - ▶ Wo steht die Anlage?
 - ▶ Hat diese noch Gewährleistung?
 - ▶ Wie oft war die Anlage bereits defekt?
 - ▶ Ist die letzte Sachverständigenprüfung und Wartung ordnungsgemäß durchgeführt worden?
 - ▶ Wann und durch wen wurde die Sachverständigenprüfung und Wartung durchgeführt?
 - ▶ Sind die nachzuweisenden Dokumente gegenüber Beschäftigten, Auftraggebern und Behörden ordnungsgemäß abgelegt?
- Die täglichen Arbeitsprozesse wurden über das Auftragsmanagement implementiert:
 - (1) **Regelbetrieb** (planmäßig)
 - (2) **Reaktiver Betrieb** (außerplanmäßig)
 - (3) **Sonderleistungen** (außervertragliche Zusatzleistungen)
- Das System steuert die einzelnen Workflows, unterstützt die erforderliche Dateiablage und liefert die spezifischen OIS-Vordrucke (z.B. Wartungsschein, Auftragsbestätigung bei Sonderleistungen, etc.)
- Die softwareseitige CAFM-Workflow-Unterstützung dient als Hilfsmittel, den bis dato „theoretischen“ Prozessansatz für die ISO-Zertifizierung praxisnah zu visualisieren
 - ▶ **Ziel** war es, die definierten Prozesse nach DIN EN ISO 9001 über das CAFM zu steuern und gleichzeitig zu kontrollieren





Prozesslandschaft nach DIN EN ISO 9001

Operativer OIS-Leitfaden und Basis für das CAFM





Darstellung der Effekte

Organisations- und Prozessoptimierung durch CAFM-Einführung

- Redundanzfreie Stammdatenhaltung
- Einheitliche Vorlagen (Wartungsschein mit OIS-Corporate Design, Auftragsbestätigung für Sonderleistungen, ...)
- Zentrale Verfügbarkeit von Dokumenten
- Einheitliche Leistungskataloge (z.B. Wartungsanweisungen intern + extern)
- Einheitliche Anlagenstrukturierung bzw. gleiche Nomenklatur, so dass die technischen Anlagenmassen standortübergreifend kumuliert betrachtet werden können
- Übergreifender Kontenrahmen, mandantenorientiert
- Einheitliche Workflow-Unterstützung bei allen definierten Prozessen (geplante und außerplanmäßige Maßnahmen)
- Einheitliches Anwenderhandbuch
- Nachweis des vorschriftsmäßigen Handelns
- Klare Leitlinien zur Mitarbeitermotivation
- Schnellere StartUp-Phasen bei neue Liegenschaften
- Schnellere Einführung von neuen Mitarbeitern in die OIS-Prozesslandschaft
- ▶ **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess** in den OIS-Organisationstrukturen, da alle Mitarbeiter standortübergreifend Zugriff auf das zentrale CAFM-System haben





Darstellung der Effekte

Qualitative Effekte

- Mit dem CAFM wird von Anfang an für alle Liegenschaften und Kunden ein hoher Qualitätsstandard sichergestellt
- Beherrschung des Haftungsrisikos durch Einhaltung der geltenden Vorschriften und Regelwerke
- Erhöhung der Anlagensicherheit und –verfügbarkeit durch Festlegung der Instandhaltungsstrategie
- Im operativen Tagesgeschäft wird jeder Mitarbeiter durch die DIN EN ISO-Prozesse, die im CAFM hinterlegt sind, effektiv unterstützt
- Durch das Train-the-Trainer-Prinzip können neu gewonnene Fachkräfte zeitnah und systematisch eingearbeitet werden
- Neue Standorte können in kürzester Zeit im CAFM implementiert werden





Darstellung der Effekte

Wirtschaftliche Effekte

- Etablierung am Markt innerhalb weniger Monate
- Ökonomisch wachsende Mitarbeiterzahl gemäß zunehmender Standorte durch eine optimale Ausnutzung der personellen Kapazitäten
- Mit der Expansion weiterer Standorte konnte die Anzahl der Mitarbeiter von 5 auf 30 erhöht werden
- Geringerer Verwaltungsaufwand durch das vorstrukturierte CAFM, das gleichzeitig auch als Kontrollsystem fungiert
- Effiziente Kommunikation mit dem Auftraggeber sowie den beteiligten Dritten (z.B. Wartungs- und Verwaltungsunternehmen)
- Einsparnisse externer Aufwände durch die Ausbildung eines Hauptverantwortlichen, der als OIS-Ansprechpartner für die Themen ISO-Zertifizierung und CAFM agiert
- Schaffung einer Grundlage für eine kostenadäquate Bewertung der Immobilien



OIS Standort Kaiserstraße, Karlsruhe



Weshalb lohnt sich die CAFM-Einführung bereits im Firmenaufbau?

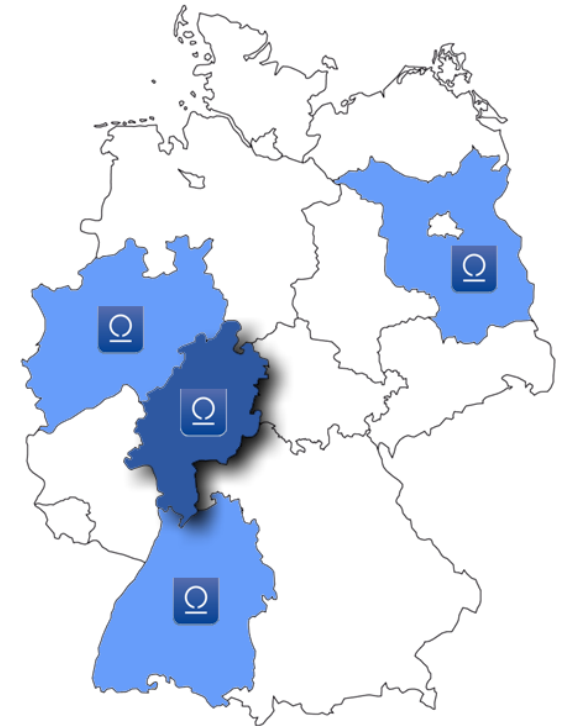
- Zunächst scheint die Investition für die Einführung der Software als Nachteil im Mittelpunkt zu stehen
- In der Gesamtbetrachtung jedoch lohnen sich diese Aufwendungen, weil diese Investition dem Unternehmen ersichtliche Ersparnisse und einen wirtschaftlichen Erfolg für die Zukunft liefert
- Der Aufwand für die Schulung des Personals amortisiert sich rasch, da das operative Tagesgeschäft schneller und effektiver abläuft
- Für eine CAFM-Einführung schon in der StartUp-Phase eines Unternehmens spricht, dass dadurch keine Reibungsverluste durch eine spätere Anpassung schon bestehender Organisationsstrukturen entstehen
- Ökonomisch nicht vertretbare Investitionen in Insellösungen werden vermieden
- Dies sichert einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Unternehmen, die erst in einer späteren Phase ein CAFM-System einführen



Ausblick



- Durchdachte CAFM-Strukturen sind ein strategischer Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern
- So gelingt es auch StartUP-Unternehmen mit einem strukturierten Firmenaufbau und einer strategisch-notwendigen Unternehmensgröße, bundesweit agierende Auftraggeber bedienen zu können
- Etablierung der OIS als Branchen-Marke
- Die FM-Organisation mit klar definierten Verantwortlichkeiten, einem konsequent gepflegten Datenbestand sowie dem Einsatz eines geeigneten CAFM-Systems, versetzt die OIS in die Lage, den Betreiberpflichten mit der notwendigen Transparenz und Rechtsicherheit Folge zu leisten
- Mit dem in der Zertifizierung definiertem Qualitätsmanagement strebt OIS eine Vorreiterrolle in diesem Marktsegment an
- Konsequente Fortsetzung der begonnenen deutschlandweiten Expansion
- Perspektive der Personalentwicklung gemäß Standorterweiterung im Jahre 2013 > 100



StartUp-Team **LuisenForum**



Eine Erfolgsgeschichte.

OMEGA

Immobilien Service GmbH