

## SAP Customer Success Story

„Mit den Funktionen des Instandhaltungsmanagements von mySAP PLM betreiben zahlreiche SAP-Kunden ein effizientes, modernes Facility Management. Auch im SAP-Konzern beweist die Lösung ihre individuellen Stärken.“

Karsten Koch, Leiter Facility Management, SAP Deutschland AG & Co. KG



### AUF EINEN BLICK

#### Kunde

SAP Deutschland AG & Co. KG  
und SAP AG  
www.sap.com

#### Branche

Informationstechnik/  
Unternehmenssoftware

#### Ziel

Einführung einer integrierten Facility-Management-Lösung für Equipment- und Vertragsverwaltung, Wartungs- und Instandhaltungsabwicklung, Objektspezifische Kostenverfolgung

#### Implementierungspartner

SAP® Consulting  
SAP IT (SL Purchasing & Logistics)

#### Lösung

- mySAP™ Instandhaltungsmanagement

#### Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3® 4.6 c und SAP Real Estate Management

#### Highlights der Implementierung

- Übergreifende, eng verzahnte Geschäftsprozesse
- Umfassende Daten- und Kostentransparenz
- Durchgängige, qualitativ hochwertige Prozessvorgaben für die Anwender

#### Ergebnisse

- Senkung von Transaktionszeiten und -kosten
- Betriebs-, Planungs- und Investitionssicherheit
- Qualifiziertes, konsistentes Informationsangebot zu Immobilien und Gebäudetechnik

## SAP DEUTSCHLAND AG & CO. KG UND SAP AG

### INTEGRIERTES UND TRANSPARENTES FACILITY MANAGEMENT MIT mySAP™ PLM INSTANDHALTUNGS-MANAGEMENT

Die SAP AG (SAP) wurde 1972 gegründet und ist der weltweit führende Anbieter von Unternehmenssoftware sowie der drittgrößte unabhängige Softwareanbieter mit Niederlassungen in über 50 Ländern. Mehr als 13 Millionen Anwender in 22.600 Unternehmen setzen SAP®-Lösungen in über 120 Ländern ein. Im Geschäftsjahr 2003 erzielten rund 30.100 Mitarbeiter, davon 13.000 in Deutschland, einen Umsatz von 7,0 Milliarden Euro.

### FOKUSSIERUNG AUF WIRTSCHAFTLICHKEIT UND TRANSPARENZ

Neben der Unternehmenszentrale in Walldorf unterhält die SAP ein breit gespanntes Standortnetz, in Deutschland u.a. in Berlin, Düsseldorf, Hamburg, Hannover, Mannheim, München, St. Ingbert und Stuttgart. Das Facility-Management-Team der SAP verwaltet circa 50 Gebäude mit einer Nettogrundfläche von rund 400.000 m<sup>2</sup> und deren technischer Infrastruktur. Ein Schwerpunkt ist die kaufmännische, technische und infrastrukturelle Betreuung der Gebäude, insbesondere die Abwicklung von Instandhaltungen und Services durch interne und externe Dienstleister.

Von den Aufzügen über die Heizungs- und Klimaanlage bis hin zu einer Vielzahl technischer Geräte: Im Facility Management laufen die Fäden zusammen, wenn es um Equipment- und Vertragsverwaltung, Wartung und Instandhaltung sowie Kosten- und Nutzensparenz geht. Für eine effiziente Durchführung der komplexen Aufgaben nutzen rund 70 Mitarbeiter aus Haustechnik und Facility-Einkauf die Funktionen des Instandhaltungsmanagements innerhalb von mySAP™ Product Lifecycle Management (mySAP PLM).

**„Durch standardisierte, übergreifende Geschäftsprozesse und durchgängige, qualitativ hochwertige Prozessvorgaben für die Anwender profitieren wir von einer hohen Betriebssicherheit der Objekte.“**

Nadine Heitlinger, Projektleiterin und Endanwenderin,  
Facility Management SAP Deutschland AG & Co. KG

## **INTEGRATION DER PROZESSE FACILITY MANAGEMENT – EINKAUF – ANLAGENBUCHHALTUNG**

Das ausgereifte Leistungsspektrum von mySAP PLM und der hohe Abdeckungsgrad aller Prozesse schafft die sichere Basis für ein konsistentes Informationsmanagement und eng verzahnte Abläufe.

### **Effiziente Equipmentverwaltung**

Alle technischen, kaufmännischen und standortbezogenen Daten von circa 6.000 Aktivposten sind hier erfasst und mit der Anlagenbuchhaltung verknüpft. Das Plus: Durch die genaue Verfolgung von Gewährleistungsfristen werden unnötige Reparaturkosten vermieden.

### **Transparente Vertragsverwaltung**

Die detaillierte Abbildung von rund 400 Wartungs- und Dienstleistungskontrakten mit Vertragsinhalten und Konditionen bietet bestmögliche Transparenz. Der Vorteil: Abrufbestellungen werden unter Beachtung bestimmter Grenzwerte nur für aktive Verträge erzeugt und dem jeweiligen Lieferanten übermittelt.

### **Regelmäßige Wartungsabwicklung**

Wann und wo steht für welches Gerät eine Wartung an? Antworten geben detaillierte Wartungspläne, die aufgrund der Verknüpfung mit der Vertragsverwaltung Termine, Zyklen und Durchführungszeitpunkte ausweisen. Das Besondere daran: Nicht der Lieferant erinnert die SAP an eine fällige Wartung, sondern eine automatische Abrufbestellung mit aktuellem Equipmentbestand den internen oder externen Dienstleister. Erfolgte Wartungen werden ebenfalls registriert. Das Ergebnis: Die Einhaltung von gesetzlich und vertraglich vorgeschriebenen Wartungsintervallen erhöht die Betriebssicherheit und Verfügbarkeit der technischen Anlagen.

### **Automatisierte Instandhaltungen und Dienstleistungen**

Instandhaltungen werden per System geordert und in direkten Bezug zum betreffenden Objekt gesetzt. Vorlagen für wiederkehrende Maßnahmen können abgerufen und entsprechende Bestellungen erzeugt werden. Der Gewinn: Standardisierte Instandhaltungsprozesse minimieren den Verwaltungsaufwand.

### **Objektspezifische Kostenverfolgung**

Für jedes Objekt liefert ein Report Aufschluss über die Frage, ob eine Neuanschaffung günstiger ist als die Reparatur einer Anlage. Mehr noch: Mittels Benchmarking lassen sich Leistungsfähigkeit sowie Instandhaltungskosten pro Equipment oder Gebäude optimal vergleichen und Kennzahlen für die Budget- und Investitionsplanung gewinnen. Alle Berichte können aktuell abgerufen werden, was für die Entscheidungsprozesse im Facility Management von gravierender Bedeutung ist.

## **SAP CONSULTING:**

### **„THINKING-OUT-OF-THE-BOX“ IST STANDARD**

Von der ersten Definition der umfangreichen Projektanforderungen bis zum Go-Live im August 2004 vergingen knapp zwölf Monate. Dazwischen lagen Konzeption, Customizing, Datenerfassung und -übernahme, Tests und Produktivsetzung der einzelnen Funktionen. Sämtliche Ressourcen für eine schnelle und reibungslose Realisierung kamen selbstverständlich aus dem SAP-Konzern. Durchgängige Unterstützung leistete SAP® Consulting und überzeugte gleichermaßen mit detaillierter Produktkenntnis und spezifischem Lösungs-Know-how. Das breite Erfahrungsspektrum aus vielen Kundenprojekten, gepaart mit Flexibilität und Prozess übergreifendem Denken, kamen dabei dem SAP-internen Projekt zugute.

**„Im Vordergrund unseres Projekts stand der Integrationsgedanke. Unsere Kollegen von SAP Consulting haben mit tief greifendem SAP-Know-how alle Anforderungen zielgerichtet in praktische Lösungen umgesetzt.“**

Karsten Koch, Leiter Facility Management,  
SAP Deutschland AG & Co. KG

„Neben einem motivierten Projektteam ist es ebenso wichtig, dass alle mit der neuen Lösung verbundenen organisatorischen Veränderungen vom fachbezogenen Management und den Anwendern mitgetragen und unterstützt werden“, nennt Nadine Heitlinger ein weiteres Kriterium für den gemeinsamen Projekterfolg. „Ein Projekt ist erst dann erfolgreich abgeschlossen, wenn es zur selbstverständlichen täglichen Anwendung wird.“

## **KONSISTENTE DATENBASIS UND HOHE PROZESSEFFIZIENZ**

Zur neuen Facility-Management-Lösung äußert sich Karsten Koch sehr zufrieden: „Mit mySAP PLM haben wir alle qualitäts- und kostenrelevanten Fragen zu unseren Gebäuden und technischen Anlagen gelöst. An die Stelle manueller Tätigkeiten und fehlender Transparenz sind komfortable, übergreifende Prozesse getreten.“

Nach erfolgreichem Projektabschluss haben die Verantwortlichen in Walldorf neue Ziele ins Visier genommen. Der Rollout in weitere SAP-Niederlassungen im Ausland steht ebenso auf der Agenda wie der Ausbau des Facility Managements mit SAP Real Estate Management für ein flexibles Flächen- und Vertragsmanagement sowie die CAD-Anbindung zur Objektvisualisierung.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 08 00/5 34 34 24\*  
F 08 00/5 34 34 20\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24\*\*  
F +49/18 05/34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

**[www.sap.de](http://www.sap.de)**

Kostenloser Online Newsletter  
**[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)**