



Lösungen im Überblick
Die Immobilienlösung von SAP

DIE INSTANDHALTUNG VON IMMOBILIEN UND LIEGENSCHAFTEN MIT mySAP™ PLM

Gesetzliche Vorgaben zur rechtzeitigen Instandhaltung von Gebäuden und Anlagen, hohe Sanierungsstaus und vernachlässigte Wartungen sind für viele Unternehmen Grund genug, die Prozessabläufe im technischen Gebäudemanagement zu überdenken. Sie sind auf der Suche nach einer Lösung, die ihre technischen Anforderungen in einem definierten Kostenrahmen bestmöglich umsetzt.

Mit der Anwendung mySAP Product Lifecycle Management (mySAP™ PLM) können Liegenschaften, Immobilien und deren technische Anlagen in allen Prozessen der Instandhaltung und Instandsetzung gesteuert und kontrolliert werden – und dies auch mit mobilen Endgeräten, überall und jederzeit.

Transparenz und Kontrolle für das technische Gebäudemanagement

Die Betreuung der eigenen und angemieteten Immobilien und Liegenschaften ist oftmals sehr komplex und kann Aufgaben wie die Bau- und Betriebsunterhaltung, die Wartung der Anlagen, Hausmeisterdienste, Reinigungsleistungen bis hin zum Störfallmanagement umfassen. Mit dem Einsatz von mySAP PLM in Verbindung mit SAP® Real Estate Management kann der gesamte Prozess der technischen Gebäudebewirtschaftung von der Schadensfeststellung bis zur buchhalterischen Endabwicklung in seinen Einzelschritten deutlich verbessert werden.

Die komplexe Aufgabenstellung erfordert eine laufende und sorgfältige Kosten- und Terminüberwachung. Die daraus resultierenden Einsparpotenziale wirken sich direkt auf den Geschäftserfolg aus.

Durchgängige Prozesse für das technische Gebäudemanagement

Die Offenheit der Systemarchitektur von mySAP PLM erlaubt im Bereich der technischen Gebäudeverwaltung beispielsweise die Anbindung externer Systeme, um eine Auftrags- und Meldungsbearbeitung durch Handwerker über mobile Endgeräte vor Ort zu ermöglichen. Die Instandhaltungslösung von SAP schafft somit die idealen Voraussetzungen für eine integrierte Planung und Abwicklung von Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen für Immobilienobjekte und die damit verbundenen technischen Anlagen.

Abbildung und Strukturierung der Instandhaltungsobjekte

Die technischen Anlagen und Einbauten einer Immobilie werden als technische Plätze oder Equipments dargestellt. Ein technischer Platz kann beispielsweise ein Gebäude, eine einzelne Mieteinheit oder ein einzelner Raum sein. Ihm werden „Equipments“ zugeordnet – beispielsweise der Fahrstuhl in einem Gebäude. Die „Equipments“ lassen sich darüber hinaus noch feiner hierarchisch gliedern. Somit können die Anlagen und Einbauten nach technischen Gesichtspunkten bis zum gewünschten Detaillierungsgrad abgebildet werden. Die vielfältigen Strukturierungsmöglichkeiten erleichtern die effiziente Planung, Durchführung und Analyse der Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen. So wird eine konsequente Verfolgung und Zusammenführung der Kosten auf jeder Strukturebene (z. B. pro Gebäude) ermöglicht, ebenso wie das Erstellen aussagekräftiger Instandhaltungs- und Ausfallhistorien, Analysen und Reports.

Planmäßige Instandhaltung

Ziel einer planmäßigen Instandhaltung ist es, die ständige Verfügbarkeit und hohe Qualität der Immobilienobjekte bzw. deren technischer Infrastruktur zu gewährleisten. Ausfälle und Störungen an den Objekten verursachen hohe Folgekosten für Instandsetzung oder Ersatz, die durch eine softwaregestützte planmäßige Instandhaltung reduziert werden können.

Für eine effiziente Planung und Vorbereitung von Instandhaltungsaktivitäten sind Arbeits- und Wartungspläne die ideale Basis. Mit der Instandhaltungslösung von SAP können Inspektionen, Wartungen und geplante Instandsetzungen terminiert und deren Umfang kalkuliert werden.

Wartungspläne

Wartungspläne dokumentieren Termine und Umfang der planbaren Wartungs- und Inspektionstätigkeiten zu den technischen Objekten, damit diese immer rechtzeitig gewartet werden können. Wartungspläne zu den Objekten können sowohl auf Ebene der technischen Plätze als auch auf Ebene der Equipments angelegt werden.

Arbeitspläne

Arbeitspläne der Instandhaltung (IH-Arbeitspläne) fassen eine Folge von einzelnen Instandhaltungsaktivitäten zusammen, die in einem Unternehmen immer wieder ausgeführt werden müssen. Arbeitspläne werden immer einem Wartungsplan zugeordnet. Mit Hilfe von Arbeitsplänen ist es möglich, Aufträge und Wartungspläne schnell und zeitsparend zu erstellen, da das System auf die bereits im Arbeitsplan hinterlegten Instandhaltungsaktivitäten bzw. Einzelvorgänge zurückgreift. IH-Arbeitspläne enthalten zusätzliche wichtige Informationen für die Zeit- und Kostenerfassung oder die Materialbeschaffung, z. B. welche Ersatzteile und Hilfsmittel für die Arbeitsschritte benötigt werden oder wie viel Zeit für die Durchführung der Arbeiten vorgesehen ist.

Rückmeldungen

Mit Hilfe der Rückmeldungen wird der Stand der Bearbeitung eines Service- oder Instandhaltungsauftrags dokumentiert. Sobald ein Auftrag freigegeben ist und mit der Ausführung der Arbeiten begonnen wurde, können die beteiligten Mitarbeiter Rückmeldungen im System erfassen. Diese werden durch eigene oder externe Mitarbeiter an das System gegeben und beziehen sich beispielsweise auf Zeitrückmeldung, verbrauchtes Material, Ein- und Ausbauinformationen oder technische Informationen.

Die Rückmeldung ändert automatisch den Status des Auftrages, den Sie über das Immobilienobjekt abfragen können. Sämtliche Meldungen und Aufträge sind beim Immobilienobjekt hinterlegt und können dort abgerufen werden.

Der Prozess der Rückmeldung bzw. die komplette Auftrags- und Meldungsbearbeitung wird durch die zusammengesetzte Anwendung SAP xApp™ Mobile Asset Management (SAP xMAM) unterstützt. Die Anwendung ermöglicht dem Gebäudetechniker, Daten zu den Immobilienobjekten mobil vor Ort abzurufen und die durchgeführten Arbeiten sofort zurückzumelden.

Außerplanmäßige Instandhaltung – Störfallmanagement

Im Rahmen der Instandhaltung treten neben den planmäßigen Maßnahmen auch nicht vorhersehbare Ereignisse ein. Solche Störungen erfordern schnelle Reaktionen. Für diesen Zweck kann ein umfangreiches Meldungs- und Auftragsystem eingesetzt werden.

Störmeldungen und Aufträge können – unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen – pro Immobilienobjekt angelegt werden. Über Kataloge werden Schadensbild, Ursache und Schadensort definiert. Beim Anlegen der Instandhaltungsmeldung oder des Instandhaltungsauftrages übernimmt das System automatisch die relevanten Objektdaten aus SAP Real Estate Management und gibt diese an die Instandhaltung weiter. Gleichzeitig prüft das System die vorhandenen Ressourcen, wie z. B. Material- und Personalverfügbarkeit und berücksichtigt die Terminierung.

Eingehende Störmeldungen werden zu einem Auftrag zusammengefasst oder als Direktaufträge erteilt. Bei stellenübergreifenden Arbeitsabläufen besteht die Möglichkeit, die einzelnen Arbeitsschritte automatisch über das Werkzeug SAP Business Workflow zu steuern, um eine schnelle Abwicklung der Störung zu gewährleisten.

Abbildung von Fremdleistungen

Innerhalb eines Instandhaltungsauftrages werden entweder eigene Mitarbeiter oder Fremdfirmen als Ausführende definiert. Dabei können die Aufträge vollständig oder teilweise fremd vergeben werden.

Die Bestellung der Fremdleistung bzw. Dienstleistung bezieht sich auf Leistungsverzeichnisse, die individuell im System hinterlegt werden. Sie können allerdings auch ohne Leistungsverzeichnis erstellt werden.

Instandhaltungsanalyse – zuverlässiges Reporting für mehr Transparenz

Für Instandhaltungsanalysen ist der Zugriff auf aktuelle und komprimierte Informationen jederzeit möglich.

Daten zu den technischen Objekten können gesammelt, verdichtet und übersichtlich dargestellt werden. Alle Daten aus der Instandhaltung gehen nach Abschluss der Instandhaltungsmaßnahmen in die Instandhaltungshistorie ein. Folgende Auswertungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

- Geplante und tatsächlich entstandene Kosten
- Dauer der Durchführung einer bestimmten Instandhaltungsmaßnahme
- Häufigkeit der Störungen an einem bestimmten Objekt
- Kosten für Eigen- und Fremdleistungen
- Verhältnis der geplanten zu ungeplanten Instandhaltungsmaßnahmen
- Verhältnis von Sofortaufträgen zu Aufträgen mit durchschnittlicher Dringlichkeit

Mobile Geschäftsprozesse in der Instandhaltung mit SAP xApp Mobile Asset Management (SAP xMAM)

Mit SAP xMAM können Gebäudetechniker die von ihnen benötigten Daten – z. B. Informationen über technische Objekte oder durchzuführende Maßnahmen – mit Hilfe mobiler Geräte direkt vor Ort abrufen und eingeben. Ausgewählte Geschäftsprozesse wie die mobile Auftrags- und Meldungsbearbeitung können damit schnell und einfach erfasst und weitergeleitet werden.

SAP xMAM bietet branchenspezifische Funktionen für die Instandhaltung, die sich auch offline und somit abgekoppelt vom SAP-Backend-System durchführen lassen. Mit Hilfe von SAP xMAM lassen sich Daten aus dem SAP-System auf mobile Geräte übertragen und wieder zurückschreiben (Synchronisation und Replikation). Darüber hinaus bietet SAP xMAM eine intuitive Benutzeroberfläche und lässt sich auch ohne SAP-Kenntnisse einfach nutzen. Die Anwendung arbeitet entweder

**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

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

mit einem Standard-Browser oder anderen Benutzeroberflächen und ist mit einer Reihe von unterschiedlichen Handgeräten einsetzbar. Als Middleware dient SAP NetWeaver® Application Server, der Java und ABAP™ unterstützt.

SAP NetWeaver als technologische Grundlage

SAP Service and Asset Management beruht auf SAP NetWeaver, der offenen Integrations- und Anwendungsplattform, die den Wandel in Unternehmen unterstützt. Mit SAP NetWeaver können Unternehmen IT-Systeme an die aktuellen Geschäftsprozesse anpassen. So schöpfen sie einen größeren Mehrwert aus ihren früheren IT-Investitionen und verfügen zugleich über eine serviceorientierte Architektur. Darüber hinaus senkt SAP NetWeaver die Total Cost of Ownership (TCO) und verringert die Komplexität der gesamten IT-Landschaft.

Die Plattform bildet das Fundament für die mySAP Business Suite, für die zusammengesetzten Anwendungspakete SAP xApps und für Partnerlösungen. Sie sorgt dafür, dass SAP- und Fremdsysteme sich optimal integrieren lassen. SAP NetWeaver bündelt Integrationstechnologien in einer Plattform und enthält bereits bei der Auslieferung integrierte Geschäftsanwendungen, so dass beim Kunden weniger Integrationsaufwand entsteht.

Weitere Informationen

SAP bietet eine Vielzahl von Lösungen für das Management immobilenspezifischer Prozesse an. Nähere Informationen dazu finden Sie unter: www.sap.de/immobilien.