

CAFM-PRAXIS

# Online den Prozess gemacht

Nach Planon und Prequest wagt nun mit Axxerion ein weiterer holländischer Anbieter von CAFM-Systemen den Vorstoß auf den hart umkämpften deutschen Markt. An namhaften Referenzen mangelt es dem Unternehmen nicht. So setzt unter anderem Facilicom, der größte Anbieter von Facility Services in den Niederlanden, Axxerion flächendeckend bei allen seinen Kunden ein.

Schwerpunkten führen dazu, dass die Systeme untereinander immer weniger vergleichbar werden. Wie genau ein CAFM-System aufgebaut sein muss und welche Funktionalitäten es zu bieten hat, um zu dieser Klasse dazugezählt zu werden, ist nicht exakt definiert. Peter Schmidt, Niederlassungsleiter von Axxerion in Deutschland, erachtet denn auch den Begriff „Workflow Management System“ für das Axxerion-System als passender. Nach Prequest und Planon ist die 2004 gegründete und mittlerweile 30 Mitarbeiter zählende Axxerion Facility Services B.V. bereits der dritte niederländische CAFM-Anbieter, der sein Glück in Deutschland versucht. Von Prequest hat man hierzulande schon lange nichts mehr gehört, Planon hat im Mai 2008 sein Deutschlandgeschäft unter der Führung des Teams seines größten Implementierungspartners Reality Consult neu geordnet und zählt hierzulande weiterhin zu den bekannteren Vertretern der Zunft. Auf das Auftreten von Axxerion darf man gespannt sein.

## Mieten statt kaufen

Axxerion will sich unter anderem mit einem für den hiesigen CAFM-Markt unüblichen, aber durchaus reizvollen Vertriebskonzept durchsetzen. Der Kunde kauft keine Software mehr, sondern zahlt für deren Nutzung eine jährliche Gebühr. Da das System vollständig webbasiert ist, findet die Nutzung rein über das Internet statt. Die Nutzungsgebühr richtet sich nach der gesamten Anzahl der Nutzer und deren Berechtigungen im System. Für einen Voll-



Bild: M. Gräber/Der Facility Manager

In diesem Neubau in Schiedam bei Rotterdam residiert Facilicom. Mit einem Umsatz von über einer Milliarde Euro und rund 30.000 Mitarbeitern ist das Unternehmen der größte holländische Facility Services Provider.

Marktbeobachter erwarten seit Jahren ein Zusammenschrumpfen der Anbieterlandschaft von CAFM-Systemen in Deutschland. Der Grund dafür liegt auf der Hand. Für das derzeitige Feld von rund 50 Anbietern ist der Kuchen definitiv zu klein.

Allerdings ist die prognostizierte Marktkonsolidierung bislang ausgeblieben. Im Gegenteil. Immer wieder versuchen Newcomer sich durch eine neue Herangehensweise in diesem hart umkämpften Markt durchzusetzen. Neue Ansätze mit anderen

nutzer, der Zugriff auf alle Funktionalitäten und Möglichkeiten hat, sind 500 Euro zu entrichten. Ein Nutzer, der einige Funktionalitäten nicht oder nur eingeschränkt nutzen kann, wie zum Beispiel die Budgetplanung und Budgetüberwachung, ist mit 100 Euro dabei. Für einen Mitarbeiter, der über das System nur Störungsmeldungen absetzen kann, beispielsweise dass das Licht in seinem Büro nicht funktioniert, müssen lediglich 12,50 Euro im Jahr bezahlt werden. Außer für die Implementierung, bei der das System an die speziellen Bedürfnisse angepasst wird, kämen keine weiteren Kosten auf den Kunden zu, betont Schmidt. „Auch die neuen Releases, was mitunter bis zu 20 Stück im Jahr sein können, sind in den Nutzungsentgelten enthalten. Allen unseren Kunden steht damit stets die aktuellste Version zur Verfügung.“

Ein Unternehmen, das mit Axserion bereits im großen Stil arbeitet, ist Facicom, der mit einem Umsatz von über einer Milliarde Euro und knapp 30.000 Mitarbeitern größte Anbieter von Facility Services in den Niederlanden. Zu den Kunden gehören internationale Großkonzerne wie beispielsweise Vodafone und Philip Morris. Vor der Einführung von Axserion im Jahr 2007 arbeitete Facicom in verschiedenen Bereichen mit den Konkurrenzprodukten Prequest und Planon. „Die steigende Nachfrage unserer Kunden bezüglich des

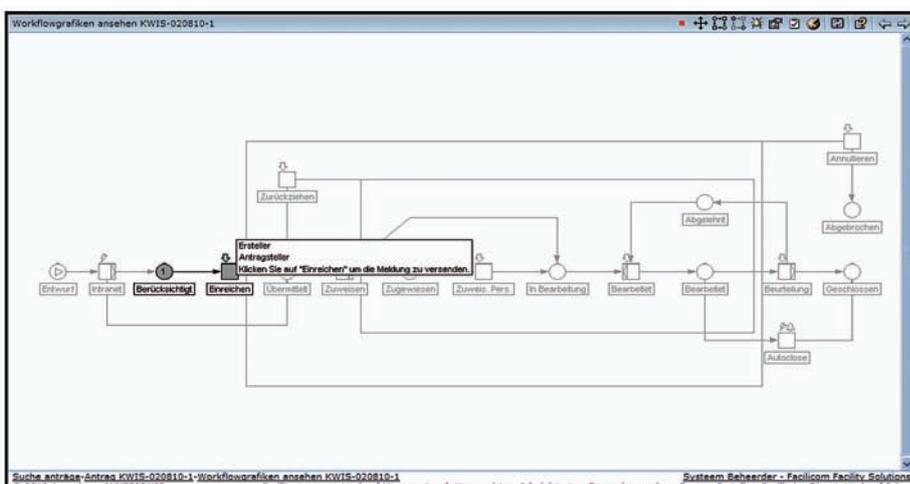
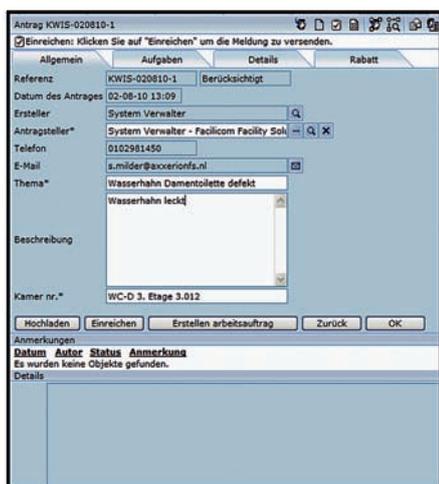
Einsatzes eines CAFM-Systems verlangte von uns jedoch eine zukunftsorientierte Entscheidung“, berichtet Bas Niese, Geschäftsbereichsleiter des Bereichs Facility Solutions. Anders als in Deutschland ist es in Holland üblich, dass der Facility Services Provider das CAFM-System mitbringt. „Nur rund 10 Prozent unserer Kunden hatten bereits bei Vertragsabschluss mit uns ein eigenes CAFM-System“, erklärt Niese. „Bei den Unternehmen in Holland herrscht die Überzeugung vor, dass sich der Facility Services Provider am besten mit für sein Geschäft notwendigen Prozessen und Strukturen auskennt und sich deshalb auch um das CAFM-System kümmern soll. Die Kunden interessiert dabei nicht, welches, sondern nur, dass ein CAFM-System zum Einsatz kommt.“ In Deutschland scheitern solche Überlegungen meist an dem Gedanken, was passieren wird, wenn der Vertrag mit dem Facility Services Provider gelöst wird. Wem gehört dann das System und wem die darin enthaltenen Daten? „Das müssen wir natürlich vor Vertragsabschluss klären“, sagt Niese. „Wir bleiben Herr über das System, der Kunde kann es, wenn er es wünscht, ablösen. Auf jeden Fall bekommt er die darin enthaltenen Daten.“

### Pluspunkt Internetbasiertheit

Zwei Faktoren waren laut Niese bei der Entscheidung für Axserion ausschlaggebend: „Zum einen kam uns die Vergütung

auf Mietbasis pro Nutzer sehr entgegen, da wir so das System schrittweise ohne große Anfangsinvestitionen aufbauen konnten. Der zweite wesentliche Vorteil von Axserion liegt in der vollständigen Internetbasiertheit. Das erspart uns das aufwendige Einrichten einer hardwaretechnischen IT-Infrastruktur bei unseren Kunden.“ Probleme bezüglich der Sicherheit aufgrund der Datenübertragung über das Internet befürchtet Niese nicht. „Einer unserer Kunden, eine große Bank, hat das System einem Sicherheitstest unterzogen und positiv bewertet. Wenn sich eine Bank entscheidet, mit dem System zu arbeiten, sehen wir kein Risiko.“ Mittlerweile sind bei Facicom rund 3.500 Nutzer an das System angeschlossen. Neben eigenen Mitarbeitern sind das natürlich die Mitarbeiter auf Kundenseite, aber auch Mitarbeiter von beauftragten Subunternehmern.

Facicom nutzt Axserion intern für das Vertragsmanagement, in der Kommunikation mit dem Kunden wird das System hauptsächlich zur Bearbeitung von Störungsmeldungen und zur Abarbeitung von Beschwerden eingesetzt. Jeder vom Kunden autorisierte Nutzer hat die Möglichkeit, im System anhand von Formularvorlagen Störungsmeldungen abzusetzen. Die Meldung, dass in seinem Büro die Beleuchtung defekt ist, wäre ein Beispiel dafür. Das System generiert daraus einen



Prozess Störungsmeldung: Der Nutzer setzt im System eine Störmeldung in einer vorgefertigten Maske ab. Der damit verbundene Prozess wird grafisch dargestellt. Daran erkennt der Nutzer, in welchem Bearbeitungszustand sich der Vorgang befindet.

Arbeitsauftrag und weist diesen dem zuständigen Mitarbeiter von Facilicom zu. Bestimmte Meldungen werden von Axxerion direkt in die entsprechenden Bearbeitungssysteme der involvierten Herstellerfirmen weitergeleitet. So hat Facilicom für die Instandhaltung der Kaffeemaschinen beispielsweise einen Rahmenvertrag mit dem Kaffeeröster und Kaffeemaschinenhersteller Douwe Egberts. Kommt es bei einem Kunden von Facilicom zu einem Defekt an einer Kaffeemaschine, wird dieser in Axxerion erfasst und direkt in das Auftragssystem von Douwe Egberts weitergeleitet.

Der komplette Prozess vom Absetzen der Störmeldung bis zur Rückmeldung der Auftrags erledigung ist mit seinem Workflow als Grafik im System hinterlegt. Der Nutzer kann daraus nachverfolgen, in welchem Bearbeitungszustand sich der entsprechende Auftrag gerade befindet. Falls vom Kunden gewünscht, könne das ganze System auch so programmiert werden, dass bei einer gewissen Höhe der zu erwartenden Kosten für den Auftrag dieser nicht gleich dem Bearbeiter zugewiesen wird, sondern erst dem dafür berechtigten Vorgesetzten zur Freigabe vorgelegt wird, sagt Schmidt.

Die komplette Budgetierung und Verrechnung kann ebenfalls in Axxerion abgebildet werden. „Unser System verfügt über ein vollwertiges Finanzmodul, in dem Buchungskreise angelegt werden können“, betont Schmidt. Facilicom nutzt von diesem Modul jedoch nur wenige Funktionen. Der kaufmännische Part wird über eine Schnittstelle an ein anderes System abgedeckt. Demnächst kommt dafür SAP zum Einsatz. Die Schnittstelle dazu ist gerade in Arbeit. Wie in jedem CAFM-System können auch in Axxerion monatliche Reports erstellt werden. Diese geben über die erledigten Aufträge und die damit verbundenen Kosten Aufschluss. Dazu stehen Vorlagen zur Verfügung, die flexibel an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden können.

Abgesehen von den vorhandenen Funktionalitäten sieht Niese jedoch den größten Gewinn in der Zusammenarbeit mit Axxerion in der gemeinsamen Weiterentwicklung des Systems. „Wir kennen die Prozesse am besten, Axxerion kennt die Software am besten, daraus entsteht das beste System. Sollten wir einmal feststellen, dass ein bestimmter Prozess bei einem unserer Kunden nicht in Axxerion abgebildet werden

kann, versuchen wir gemeinsam mit Axxerion zeitnah eine Lösung zu entwickeln.“ Peter Schmidt sieht darin eine der Hauptstärken von Axxerion: „Unser Ehrgeiz ist es, in maximal vier Wochen jeden Kundenwunsch zu erfüllen.“

Martin Gräber ■

### Facilicom

Facilicom wurde 1966 als Gebäudereinigungsunternehmen gegründet. Heute ist das in Schiedam bei Rotterdam ansässige Unternehmen, das sich immer noch im Besitz der Gründerfamilie Geurts befindet, mit einem Jahresumsatz von 1.022 Mio. Euro, einem Konzerngewinn von 33 Mio. Euro und 29.782 Mitarbeitern der größte Facility Services Provider der Niederlande.

Die Geschäftseinheit „Reinigungsdienstleistungen“ ist mit einem Umsatz von 391 Mio. Euro immer noch die größte, gefolgt von den „Sicherheitsdienstleistungen“ mit 332 Mio. Euro und „Technischer Instandhaltung“ mit 157 Mio. Euro. Multi-Service-Aufträge, die mehrere Geschäftsfelder einschließen, hat Facilicom in der Geschäftseinheit Facility Solutions zusammengefasst. Diese verzeichnete mit einem Anstieg von 43 Mio. Euro Jahresumsatz in 2008 auf 73 Mio. Euro in 2009 das prozentual größte Wachstum.

Außer in den Niederlanden (811 Mio. Euro Umsatz) ist Facilicom noch in Frankreich (106 Mio. Euro), Belgien (87 Mio. Euro) und UK (18 Mio. Euro) tätig. Weitere Auslandsengagements sind derzeit nicht geplant. Firmen-Übernahmen in den derzeitigen Präsenz-Ländern ist das Unternehmen nicht abgeneigt, sollte sich der geeignete Kandidat zeigen.



Bild: M. Gräber/Der Facility Manager

Seit drei Jahren setzt Facilicom das CAFM-System Axxerion bei allen seinen Kunden ein. Bas Niese, Geschäftsbereichsleiter des Bereichs Facility Solutions (links), lobt vor allem die konstruktive Zusammenarbeit bei der gemeinsamen Weiterentwicklung des Systems. Peter Schmidt, Niederlassungsleiter von Axxerion in Münster, soll den Erfolg des holländischen Systems nun auch nach Deutschland tragen.