

# Erfahrungen im Professional Services eines Beraters mit einem mittelständischem Bauunternehmen oder Der Megatrend eBusiness setzt sich auch im Facility Management durch

Dr. Peter Friedrich, Dipl. Kfm. Kai Grieger, JUMP NETWORK GmbH Oberhausen,  
[Peter.Friedrich@Jump-Network.de](mailto:Peter.Friedrich@Jump-Network.de), Tel.: +49 208 82418-40  
[Kai.Grieger@Jump-Network.de](mailto:Kai.Grieger@Jump-Network.de), Tel.: +49 208 82418-44

Nie war die Zukunft so ungewiss und gleichzeitig so herausfordernd. Möchte man Analysten glauben, entstehen erst jetzt die wirklich wichtigen und entscheidenden Herausforderungen im eBusiness. Nach den turbulenten Entwicklungen diverser DotCom-Unternehmen am Neuen Markt tritt bei denjenigen Ernüchterung ein, die bisher eBusiness ausschließlich mit eCommerce und damit „Verkaufen im Internet“ verbunden haben. Es sind vielmehr nun die Fragen zu beantworten, die eBusiness zu dem entwickeln, was es sein soll: Profitables Geschäft in einer Welt vernetzter partnerschaftlicher Beziehungen. Dieser Gedankenansatz prägt auch die Jump Network GmbH mit Sitz in Oberhausen. Das IT-Beratungshaus und Lotus-Businesspartner setzt in diesem Szenario eBusiness auf die simple Art erfolgreich in der Praxis um.

eBusiness im Tagesgeschäft wird besonders in der Zusammenarbeit von Unternehmen unterschiedlicher Branchen deutlich. So ist die Bildung von Win-Win-Partnernetzwerken und deren Ausgestaltung durch eBusiness-Geschäftslösungen eine der wichtigsten Herausforderungen in den nächsten Jahren. Im Aufgabenfeld des Facility Managements (FM) favorisiert die Jump Network GmbH als externer Facility Manager für mittelständische Bauunternehmen eine strikte Vereinfachung der Facility Management Systeme und setzt auf netzwerkfähige Softwarelösungen, die das Arbeiten im Team ermöglichen. Die Basis für die Verwirklichung von eBusiness bildet die Groupware Lotus Notes, die mit modularen Entwicklungen kundenindividuell angepasst wird. Bei der eBusiness Lösung „Jump-Facilities“ handelt es sich um ein netzwerkfähiges Service-Management-System, welches aufbauend auf einem gemeinsamen Datenbestand alle Service-Leistungen für Handwerksunternehmen, Facility Manager und Immobilienbesitzer über das Internet / Intranet effizient und ganzheitlich steuert.

Dieses Service-Management-System wurde erstmals bei dem Bauunternehmen GGE Grünewald GmbH & Co KG in Oberhausen implementiert. Ziel war es, Eigentümern und Dienstleistern eine für ihre Geschäftsprozesse im Gebäudemanagement möglichst optimal abgestimmte IT-Lösung zur Verfügung zu stellen. Dabei stand einfaches Handling der FM-Software, die Transparenz der Kosten und die Netzwerkfähigkeit im Vordergrund. Weiterhin sollten alle interessierten Mitarbeiter an diesem Facility Management System mitwirken und partizipieren können.

Schnell wurde deutlich, dass mit komplexen und schulungsintensiven CAD- oder CAFM-Systemen kombiniert mit großvolumigen Datenbanksystemen das Ziel eines einfachen und schnellen Zugangs zu Auskünften für alle interessierten Mitarbeiter (Facility Manager, technischer Service, Hausmeister usw.) nicht hätte erreicht werden können. Die Jump Network GmbH ging einen neuen Weg. Aufbauend auf der intranetbasierenden Plattform-Software Lotus Notes wurden spezielle Tools und Module aus dem Bereich des Facility Managements sukzessive implementiert. Dadurch wurde der Zugang für jeden Mitarbeiter in kürzester Zeit sichergestellt und der Weiterbildungs- und Schulungsbedarf reduzierte sich deutlich. Auch der zusätzliche Aufwand im täglichen Arbeitsprozess durch die Hinzuziehung von Spezialisten bei der Abfrage bereits einfacher Daten entfiel.

Durch die frühzeitige partnerschaftliche Zusammenarbeit und durch die Beteiligung am Planungs- und Erstellprozess war es möglich, entscheidenden Einfluss auf die technische Ausstattung des Bürohauses zu nehmen. So konnten die gesamten Daten der Telekommunikations- und Netzwerkstruktur sowie der Anlagentechnik bereits im Vorfeld in das System eingepflegt werden. Die bekannten Probleme der schlechten technischen Dokumentationen der Immobilie, schwieriges Nachhalten von gesetzlich vorgeschriebenen Wartungsarbeiten an Anlagen oder die Suche nach dem richtigen Netzkabel bei Umzügen waren gebannt. Gleichzeitig wurden die einzelnen Bauabschnitte im Internet abgebildet. Auf der Homepage [www.Office-Center-Centro.de](http://www.Office-Center-Centro.de) haben Bilder den jeweiligen Baufortschritt dokumentiert (Bild 1). Gleichzeitig wurde das Konzept des Office-Centers erläutert und die Ausstattung sowie das örtliche Umfeld dargestellt. Besonders stolz ist Geschäftsführer Dirk Grünewald auf die Tatsache, dass über die Internetpräsenz bereits die ersten Mieter gefunden wurden.

Nach der Einführung der FM-Software war der Facility Manager in der Lage, die Datenerfassung im Flächenmanagement, die Schlüssel- und Parkplatzverwaltung, die Mängeldokumentation und –abstellung sowie die externen Dienstleister wie beispielsweise der Reinigungs- und Hausmeisterdienste zu koordinieren und zu steuern. Durch die so entwickelte internet- / intranetbasierte Informationsplattform für das Gebäudemanagement wurde eine neue Grundlage für eine bessere abgestimmte Kommunikation und Koordination zwischen allen Beteiligten geschaffen. Es entstand ein Team von „netzwerkfähigen“ Facility Managern und (internen / externen) Dienstleistern.

Nach Fertigstellung des Office-Centers-Centro soll die „vernetzte“ Zusammenarbeit in der Bewirtschaftungsphase nahtlos fortgesetzt werden. So soll beispielsweise die Mängelverwaltung und –dokumentation durch den technischen Service mit übernommen werden, der vor Ort mit mobilen Handheld-Computern und Digitalkameras ausgestattet die Mängeldokumentation durchführt. Der Facility Manager ist nun in der Lage, mit den dargestellten Informationen direkt von seinem Arbeitsplatz aus die Mängelbehebung zu koordinieren, externe Dienstleister mit der Mängelbeseitigung zu beauftragen und die Fertigstellung zu überwachen. Dadurch, dass diese Informationen allen Beteiligten überall und jederzeit zur Verfügung stehen, braucht der technische Service nur noch einen Mangel festzustellen und zu dokumentieren. In kürzester Zeit ist diese Information dem Facility Manager und dem vernetzten Handwerksbetrieb bekannt. Beide können parallel und ohne sich erst abstimmen zu müssen auf die Mängelmeldungen reagieren. Der Handwerksbetrieb hat nun die Möglichkeit den Mangel im Vorfeld am Bildschirm zu begutachten ohne auch nur einen Kilometer gefahren zu sein (Bild 2). Dabei stehen nicht nur die Kosten- und Zeitersparnisse im Vordergrund, auch der Service und die Zufriedenheit der Mieter steigt durch die schnelle Mängelerkennung und -abstellung deutlich. Diese vernetzte Zusammenarbeit zwischen mehreren Unternehmen unterschiedlicher Branchen als eine Form des eBusiness erzeugt nicht nur ein hohes Maß an Akzeptanz bei allen Beteiligten sondern realisiert durch die Unkompliziertheit der eingesetzten Softwarelösung und die neu geschaffenen Kommunikationswege auch deutliche Kosteneinsparungen. Es wird immer deutlicher, dass eBusiness in naher Zukunft zur Normalität im Alltagsgeschäft wird. Jedes Business wird sich in dem manifestieren, was wir heute unter eBusiness verstehen. Die eCommunity tritt dann in den Vordergrund; auch im „eFacility Management“.

