

Workflow-Unterstützung für flexible Prozesse!

CAFM-Auswahl und Implementierung beim niederländischen Wasserwirtschaftsverband Waterschap Rivierenland (WSRL)

Beim Wasserwirtschaftsverband WSRL besteht schon seit langer Zeit eine eigenständige Facility Management-Abteilung. Die Unterabteilungen „Automatisierung“, „Post- und Archiv“ sowie „Verwaltung Facilities“ sind dabei mit einer Fülle an unterschiedlichsten Aufgaben betraut. So auch die Bearbeitung sämtlicher Anfragen, Störungsmeldungen, Beschwerden und Wünsche anhand von fest vorgegebenen Prozessen. Doch für die Fülle der Aufgabenstellungen und teilweise komplexen Prozesse musste nun ein Ersatz für die mittlerweile veralteten CAFM-Software her.

Als öffentlich-rechtliche Institution ist WSRL verpflichtet, entsprechend des europäischen Vergaberechts auszuschreiben. Im Rahmen einer nationalen Ausschreibung der Erneuerung der CAFM-Software ging der Zuschlag an den niederländischen CAFM-Anbieter Axxerion. Die entscheidenden Gründe hierfür waren dabei:

- Die erweiterte Workflow-Unterstützung und die damit verbundenen Möglichkeit, Prozesse flexibel zu unterstützen und anzupassen.
- Da die Software vollständig internet-basierend ist, konnte so ein separates technisches Implementierungsprojekt vermieden werden.

- Die Möglichkeit, Störungsmeldungen auch über das vorhandene Intranet zu verarbeiten und der damit einhergehenden Vereinfachung für die Benutzer sich nur in ein System einzuwählen (single sign on).

- Hohe Nutzerfreundlichkeit durch einfachen Bildschirmaufbau und eine übersichtliche Anzahl an Bedienelementen.

- Axxerion war das kostengünstigste CAFM-Produkt der Ausschreibung.

Die Möglichkeit, auch über das Facility Management hinausgehende Prozesse mittels eines flexibel anpassbaren Systems abzubilden.

Das System und seine Anwendung

Mittlerweile wird Axxerion neben den oben bereits angeführten Aufgabenbereichen in der FM-Abteilung auch für das Vertragsmanagement und für die Ausschreibungen entsprechend des europäischen Vergaberechts(!) eingesetzt. Die Auswahl, welches Vergabeverfahren zu wählen ist wird dabei durch die Software anhand vorab festgelegter Kriterien getroffen. Sämtliche Entschlüsse einschließlich der zugehörigen Dokumentation und Begründung werden innerhalb der jeweiligen Ausschreibung im System dokumentiert und sind für die weitere Entwicklung in einen Workflow eingebunden worden. In der Zukunft wird der verantwortliche Projektmanager anhand des Workflows eine automatische Entscheidung für das entsprechende zu wählende Vergabeverfahren treffen können. Somit wird auch eine erhebliche Verbesserung bezüglich einer rechtlichen Absicherung in der Auswahl der korrekten Ausschreibungsform gewährleistet werden können.



Foto: Peter Bliet

Wasserwirtschaftsverband „Waterschap Rivierenland“

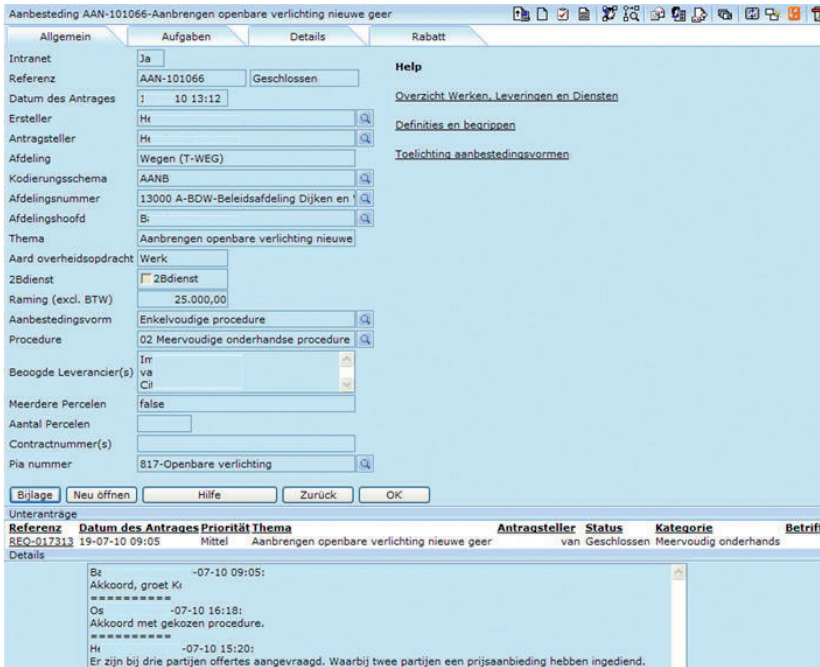
Waterschap Rivierenland (WSRL) ist verantwortlich für den Wasserhaushalt einschließlich der Wasserversorgung und Wasseraufbereitung im „Rivierengebiet“ im niederländischen Gelderland. Mehr als 750 Mitarbeiter kümmern sich um die Sicherstellung der Trinkwasseraufbereitung und -versorgung. Weitere Aufgaben im sind die Sicherstellung des Abflusses, der Hochwasser- und Deichschutz, der Unterhalt der Zu- und Abfahrten der Wasserschutzbauten sowie die Schädlingsbekämpfung im Einzugsbereich der Wasserentnahme.



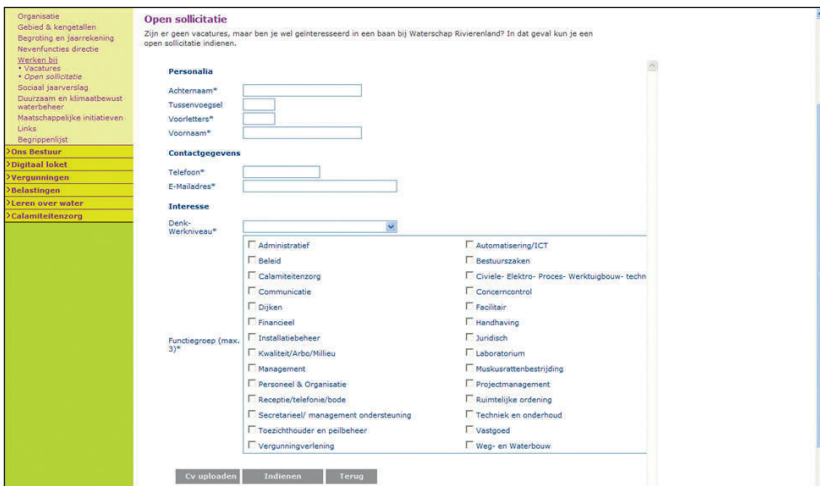
Über die Aufgabe „Auswerten“ kann der Nutzer dieses sehr umfassenden Workflows bestimmen, welche Form der Ausschreibung gewählt wird (Von „Dienstleistungsauftrag bis zu 50.000 €“ bis hin zu „Bauftrag größer 4.845.000 €“ alles

auswählbar). Je gewählter Kategorie sind im nachfolgenden Bearbeitungsprozess die Layouts und Felder im System variabel, d.h. je nach gewählter Ausschreibung unterscheiden sich diese. Somit werden neben einer Standardisierung

der Ausschreibung gleichzeitig immer nur die Informationen welche in der gewählten Ausschreibung auch tatsächlich erforderlich angezeigt. Der Screenshot (links) gibt beispielhaft wieder, wie sich die Ausschreibungen in den unterschiedlichen Kategorien und Prozessstatus unterscheiden.



Durch Einkauf genehmigte und freigegebene Ausschreibung von Straßenbeleuchtung. Im oberen rechten Bereich unter Help stehen den Nutzern die Definitionen und Erläuterung der verschiedenen Formen und Details der jeweiligen Ausschreibungen zur Verfügung. Unter Details im unteren Verlauf sind mit Datum und Uhrzeit versehen die im jeweiligen Prozessschritt Informationen der Beteiligten dokumentiert (Personendaten wurden unkenntlich gemacht)



Internet-Eingabemaske (Axserion) für Initiativbewerber bei WSRL

Mehr als nur „Bewirtschaftungsprozesse“

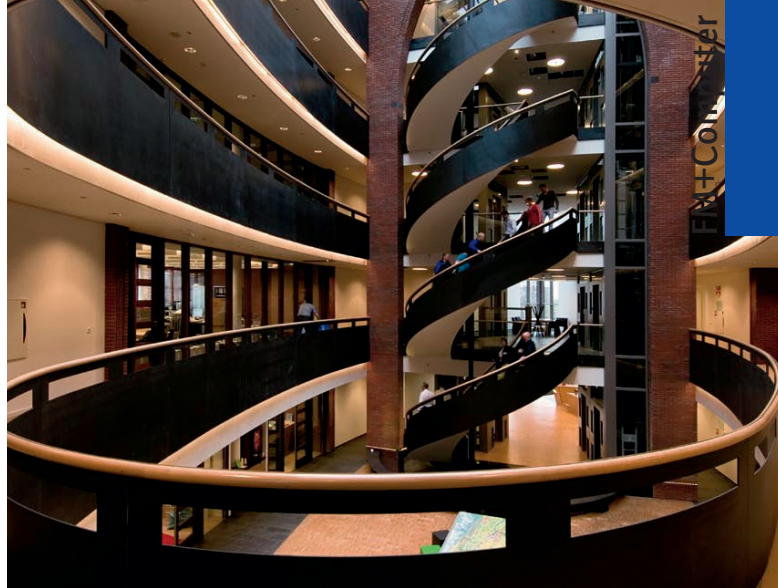
Täglich gehen durchschnittlich etwa 60 Meldungen der unterschiedlichsten Kategorien über das CAFM-System ein. Da die Software leistungsfähig genug ist, ist man bei WSRL mittlerweile dazu übergegangen, auch Prozesse, die nicht das Facility Management noch den bautechnischen Unterhalt der Immobilien betreffen, im System zu registrieren und zu bearbeiten. So werden z. B. auch Anfragen, die sich auf die Wasserqualität und Ökologie beziehen im System erstellt und über eine Aufgabenzuweisung systematisch bearbeitet.

Ein weiteres Beispiel ist die Registrierung und die Datenhaltung aller Initiativ-Bewerbungen welche über die Homepage der WSRL eingehen. Hier haben Bewerber die Möglichkeit, sich selber ein Profil anzulegen und somit den Mitarbeitern der Personalabteilung die Möglichkeit zu geben, bei Bedarf über speziell hierfür ausgelegte Reports die gesuchte Qualifikation aufzusuchen. Nachfolgende Abbildung zeigt die Internetmaske für die Bewerber.

Nach dem Hochladen des Lebenslaufs und der Bewerbungsunterlagen erhält der Aspirant eine E-Mail das die Informationen nun bei WSRL vorliegt und ggf. auf die Bewerbung zu einem späteren zurück gekommen wird. Sollte nach sechs Monaten kein Bedarf für die jeweilige Initiativbewerbung sein wird diese automatisch ins Archiv gesetzt und der Aspirant erhält hierzu eine E-Mail.



Fotos: Peter Bliëk



Als Projektpartner der WSRL unterstützt Axxerion Facility Services nun seit Ende März 2009 den Workflow der unterschiedlichsten Prozesse

Fazit

Anhand dieser Beispiele lässt sich belegen, wie viele Möglichkeiten das über die Workflows flexibel anwendbare CAFM-System bietet. Das der Rahmen dabei weit über den Rahmen üblicher FM-Aufgaben hinaus geht hat zum einen damit zu tun, dass viele Kunden

sobald diese sich an die sehr leichte Bedienung des Systems gewöhnt haben weitergehende Prozesse genauso einfach systemtechnisch abgebildet haben möchten. Außerdem lässt sich das System sehr schnell, kostengünstig und flexibel für jeden Prozess welche in einem Unternehmen zur Wertschöpfung beiträgt einrichten und anwenden.

*Peter Schmidt, Axxerion Facility Services,
48149 Münster*

Weitere Informationen, Produkte und Dienstleistungen zu diesem Thema finden Sie auch unter www.fm-whoiswho.de