

# Von der Prozessanalyse zum Prozessmanagement

CAFM-Einführung beim niederländischen Mediendienstleister Ziggo



Die Zentrale von Ziggo in Utrecht

Ziggo ist der größte Anbieter von Medien und Kommunikationsdiensten in den Niederlanden. Das Unternehmen versorgt über 3,2 Millionen Anschlüsse, mehr als 7,8 Millionen Menschen mit Dienstleistungen wie Telefon, Internet, (Bezahl-) Fernsehen und sonstigen Datenkommunikationsdiensten. Das Einzugsgebiet von Ziggo erstreckt sich dabei über die gesamte Fläche der Niederlande.

Für die ebenfalls über die gesamten Niederlande verteilten Immobilien (etwa 700 Büros, Verkaufsstellen, Kommunikationstechnische Objekte, Relais-Stationen, Verteiler, etc.) wird ein zentraler Service Desk in Utrecht betrieben. Hier können alle Mitarbeiter sämtliche Formen von Störungen, Anfragen, Meldungen und Reservierungen absetzen. Bei Ziggo haben hierzu nahezu alle Beschäftigten Zugang zu einem vollständig im Intranet integrierten Meldungs- und Reservierungssystem. Die Intranetintegration ist ein wichtiger Bestandteil des prozessorientierten CAFM-Systems „Axxerion“ bei Ziggo.

## Prozessanalyse und -management

Aufgrund der vor zwei Jahren begonnenen Einführung einer internetbasierter Software für alle Facility Services findet bei Ziggo eine fortlaufende Weiterentwicklung und Vertiefung aller (CA)FM-Prozesse statt. Zugute kommen

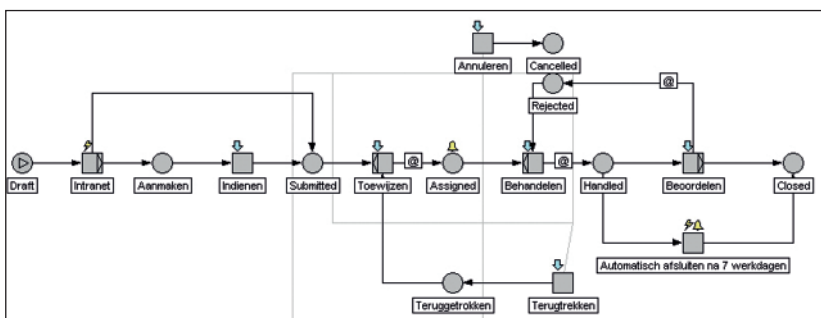
dabei den Nutzern die flexiblen Anpassungsmöglichkeiten des genutzten Systems „Axxerion“.

Für jede Prozessimplementierung in das CAFM-System findet ein gesondertes Teil-Projekt einschließlich einer umfassenden Prozessanalyse statt. Hierzu werden alle beteiligten Teilnehmer vorab in einem Meeting informiert und die Projektzielstellung wird gemeinschaftlich diskutiert. Die Axxerion-Berater nehmen dabei die Anforderungen der internen und externen Kunden von Ziggo auf und sorgen für einen Informationsabgleich mit bereits implementierten Prozessen. Im weiteren Projektverlauf werden die Prozesse so wie diese im Unternehmen gelebt werden 1:1 ins System übertragen, wobei ein permanenter Abgleich mit den jetzigen und zukünftigen Anforderungen erfolgt.

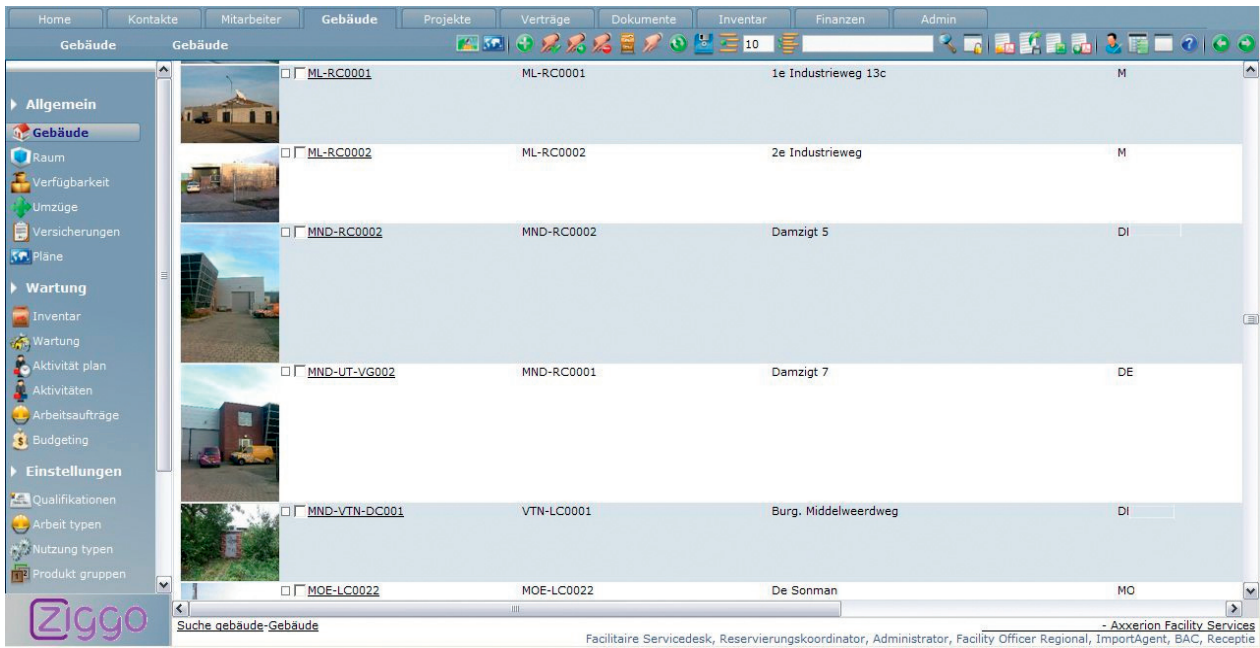
Begonnen wurde zunächst mit den wichtigsten Prozessen aller Anfragen für den Helpdesk und des Aufbaus eines

zentralen Helpdesk, von dem die entsprechenden Meldungen weiterverarbeitet werden. Parallel hierzu wurden (komplexere) Prozesse von Reservierungen mit in das System übernommen. Ein Beispiel für einen Prozess einer Helpdeskmeldung ist in Grafik 1 dargestellt. Grundsätzlich werden alle Prozesse im CAFM-System auch vollständig grafisch erstellt. Die Grafik dient neben der Information des Nutzers über den aktuellen Status im (Gesamt-)Prozess systemtechnisch dazu, Aufgaben an Gruppen und/oder Einzelpersonen zu zuweisen und diese anhand der verknüpften Eingabemasken bedienerfreundlich abzuarbeiten. Nachdem der Prozess festgestellt und definiert ist, wird dieser anhand des CAFM-Systems den Nutzern zur Verfügung gestellt. Stellt sich nach der abschließenden Implementierung heraus, dass aufgrund einer erneuten Änderung dieser Prozess einer (fortlaufenden) Anpassung bedarf, so geschieht dies im laufenden Betrieb des Systems mittels flexibel anpassbaren Workflow-Tools innerhalb kürzester Zeit (Stunden bis Tage). Somit kann der angepasste Prozess allen Nutzern nach Beendigung entsprechender Tests umgehend zur Verfügung gestellt werden und das CAFM fortlaufend weiter entwickelt werden.

Nach Abschluss der Implementierung von Störungen und Reservierungen wurden weitere Prozesse bei Ziggo ana-

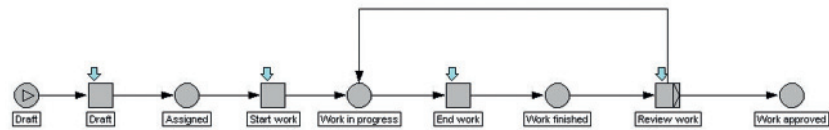


Grafik 1: Prozesslandkarte „Helpdeskmeldung“



Übersicht Gebäude (Auszug) aus dem CAFM-System „Axserion“

lysiert und in die Systemlandschaft des CAFM aufgenommen. Neben der Facility Management-Abteilung bekundete auch die Betriebsabteilung Interesse an der flexiblen Prozesslösung. So wurden z.B. für den Betrieb aller Immobilien entsprechende Störungsmeldungen im CAFM-System festgelegt. Bei der entsprechenden Prozessanalyse wurde deutlich, dass für die Nutzung von Störungen eine Fülle an Daten miteinander verknüpft werden mussten. So mussten beispielsweise mehr als 16.000 technische Anlagen/Objekte inventarisiert und größtenteils mit Fotos und Plänen in das System eingelesen werden. 696



Grafik 2: Prozess „vorbeugender Arbeitsauftrag“

Gebäude wurden in verschiedenen Kategorien (Büro, Betrieb, etc.) eingeteilt, im System eingelesen und den entsprechenden Teams Rechte auf ihre jeweiligen Kategorien gewährt. Dies führt in der Praxis zu mehr Übersichtlichkeit und gewährleistet, dass die jeweils verantwortlichen Objektbetreuer nur für die von Ihnen zu betreuenden Immobilien Zugang im System erhalten.

### Standardisierte Vorgehensweise

Nachdem alle Prozesse für die Betreuung der Objekte festgestellt worden waren, konnten folglich die vorbeugenden Maßnahmen der Instandhaltung definiert werden. Für die Abarbeitung entsprechender vorbeugender Arbeitsaufträge wurde ebenfalls ein Standardprozess festgelegt und im System anhand eines Workflows zugeordnet (siehe



Blick in den Ziggo-Empfang der Zentrale in Utrecht. Und eine Ziggo-Verkaufsstelle im niederländischen Zwolle

Grafik 2). Somit konnte für alle Immobilien landesweit eine nachhaltige Informationslage sowie eine standardisierte Vorgehensweise in der Aufgabenbearbeitung geschaffen werden.

Neben Prozessen aus dem Bauunterhalt und der FM-Abteilung werden mittlerweile auch Prozesse der Vertragsverwaltung und von Abonnements mit dem CAFM-System gesteuert. Die Beantragung eines Abonnements eines Beschäftigten für eine (Fach-) Zeitschrift erfolgt dabei immer über das Intranet. Durch die intensive Intranet-Nutzung wird die Einbeziehung einer großen Anzahl von Mitarbeitern bei facilitären Prozessen erheblich vereinfacht und führt automatisch zu einer höheren Nutzungs- und Informationsdichte. Zudem lässt sich so auch eine große Anzahl von Nutzern in die Nachverfolgung von komplexen Prozessen einbeziehen. Jeder Nutzer (egal aus welcher Organisationseinheit) verfügt somit über die Möglichkeit, einen von ihm angestoßenen Prozess bis hin zum Abschluss vollständig zu verfolgen, und ggf. auftretende Schnittstellenschwierig-

keiten zu bemerken und hierdurch entsprechend die Weiterentwicklung des Prozesses mit zu beeinflussen. Auf diese Weise lässt sich ein „Prozessdenken“ auch durch eine CAFM-Lösung nachhaltig im Unternehmen unterstützen und etablieren.

**Fazit**

In den vergangenen Jahren wurde das Projekt „Prozessanalyse und Prozessmanagement im Facility Management“ und Gebäudebetrieb bei Ziggo kontinuierlich weiter entwickelt und wird auch heute noch weiter ausgebaut. Hierzu wurden u.a. auch die Anzahl der Nutzer im CAFM kontinuierlich gesteigert. Die absoluten Zahlen verdeutlichen dies: Mehr als 3500 Nutzer machen mittlerweile täglich Gebrauch von im Intranet integrierten Prozessen wie Störungen, Anfragen oder Reservierungen. Mehr als 130 Nutzer sind im Arbeitsauftragsmanagement oder Objektmanagement tätig. Mehr als 15 spezifische Prozesse wurden in den allein in den vergangenen zwei Jahren analysiert, imple-

mentiert und bei Bedarf angepasst bzw. weiter entwickelt. Diese Entwicklung zeigt, dass durch die Einführung eines CAFM eine kontinuierliche Weiterentwicklung aller Prozesse rund um das Kerngeschäft nachhaltig unterstützen kann.

Für das Jahr 2011 sind unter anderem geplant, mehrjährige Instandhaltungsmaßnahmen (einschließlich Renovierungen) umfassende Zugangskontrollprozesse (inklusive Schlüsselmanagement und Autorisierungen) mittels „Axserion“ abzubilden. Aufgrund der Nutzung des CAFM über das Internet ermöglicht die hier gewählte und beschriebene Vorgehensweise einen Ausbau des Systems entsprechend der vorhandenen organisationseigenen Ressourcen sowie der selbst gewählten Weiterentwicklungsgeschwindigkeit der Facility Management-Abteilung bei Ziggo. Ein Rollout aller Aktivitäten zeitgleich beinhaltet die Gefahr, die internen Kapazitäten zu überstrapazieren und erhöht somit das Risiko eines Projektscheiterns. Durch eine moderate Ausbaugeschwindigkeit des Systems wird eine hohe Akzeptanz bei den Nutzern erzeugt und ein nachhaltiger Mehrwert für den Kunden Ziggo generiert.



Typische Arbeitsplätze bei Ziggo

*Dipl.-Oec.troph (FH) Peter Schmidt, B.B.A. Facility Management, Berater bei Axserion Facility Services Deutschland*

Weitere Informationen, Produkte und Dienstleistungen zu diesem Thema finden Sie auch unter [www.fm-whoiswho.de](http://www.fm-whoiswho.de)