

## Autorreferat: Untersuchung von Dienstleistungsprozessen in Bezug auf die sinnvolle Unterstützung durch ein CAFM-System

Bachelorarbeit im Sommersemester 2018

Autor: Marius Weck

Betreut durch: Prof. Dr.-Ing. Jochen Abel

Korreferat: Heike Schneider

Die zentrale Frage der Arbeit ist, welche Leistungen der Abteilung „Campus Services“ der Frankfurt University of Applied Sciences durch den Einsatz eines integrierten CAFM-Systems effektiv unterstützt werden könnten und welche Empfehlungen für den Aufbau eines solchen Systems daraus abgeleitet werden können. Um diese Frage zu beantworten, wurde eine Bewertungsmatrix entwickelt um die Leistungen in Bezug auf ihr Unterstützungspotential, sowie auf die allgemeine wirtschaftliche und funktionale Bedeutung hin bewerten zu können. Als Basis dieser Einschätzung wurde zunächst eine umfassende Bestandsaufnahme durchgeführt, die den organisatorischen Aufbau des Facility Managements an der Hochschule und die Leistungen der Abteilung detailliert darstellen soll. Anschließend wurden die Vor- und Nachteile eines solchen Systems auf Grundlage theoretischer Überlegungen herausgearbeitet. Aus dem Ergebnis dieser Analyse wurden Eigenschaften für die betrachteten Leistungen abgeleitet, die sie besonders geeignet für eine CAFM-Unterstützung erscheinen lassen. Mit Hilfe verschiedener, der Fragestellung angepasster, Recherchemethoden wurden alle Leistungen darauf hin untersucht, zu welchem Grad die festgelegten Eigenschaften erfüllt werden. Die Ergebnisse wurden jeweils gewichtet zu einem Score für jede Leistung verrechnet. Aus der kombinierten Betrachtung beider Scores wurden Empfehlungen abgeleitet, wie mit den einzelnen Leistungen im Rahmen der Planung einer CAFM-Einführung umgegangen werden sollte. Diese Empfehlungen wurden in einem Rahmenkonzept zusammengefasst, das die benötigten Module sowie erste Anforderungen an die Funktionalitäten und Schnittstellen beinhaltet.

Die Auswertung der erhobenen Daten ergab, dass sich mindestens vier der 19 untersuchten Leistungen für eine umfassende CAFM-Unterstützung eignen würden.

Auch wenn der Anteil an der Gesamtleistung eher gering ist, wurde festgestellt, dass eine ganze Reihe weiterer Leistungen, auf Grund der geringen Bedeutung zwar nicht für eine umfassende Integration geeignet sind, aber wegen des festgestellten Unterstützungspotentials durch die Berücksichtigung bei der Einrichtung von Querschnittsfunktionen ein positiver Effekt zu erwarten wäre. Vor diesem Hintergrund kann bestätigt werden, dass die Einführung eines CAFM-Systems zu empfehlen wäre, da in vielen Bereichen Verbesserungen der Effizienz und Leistungsqualität zu erwarten sind.

Zusammengefasst lässt sich damit eine Aussage darüber treffen, inwieweit die Leistungen der Abteilung Campus-Services von einer CAFM-Unterstützung profitieren würden. Um die generelle Sinnhaftigkeit der Einführung eines CAFM-Systems an der Frankfurt University of Applied Sciences bewerten zu können, sollte die Betrachtung auf alle Leistungen, die dem Facility Management zugeordnet werden, ausgeweitet werden, unabhängig davon, an welcher Stelle sie erbracht werden. Weiterhin müsste, um den Einsatz eines so umfangreichen Werkzeugs wie einem CAFM-System zweifelsfrei befürworten zu können, alle potentiellen Anwendungsbereiche einbezogen werden. Dennoch zeigen die ermittelten Ergebnisse, dass sich eine weitere Verfolgung der Thematik mit Sicherheit lohnen wird.

Mit der entwickelten Bewertungsmatrix ist ein Werkzeug entstanden, mit dem sich die Fragestellung leicht auf die anderen mit FM-Leistungen betrauten Abteilungen ausweiten lässt.

Aufbauend auf dem Ergebnis und einer eventuellen Erweiterung der Betrachtung können die Prozessabläufe der identifizierten Leistungen genauer untersucht werden, um die Anforderungen an ein mögliches CAFM-System auszuformulieren und anschließend Beratungsgespräche mit Systemherstellern zu suchen. Die Grundlage für die Entwicklung einer umfassenden Datenbasis, mit der die Einführung eines CAFM-Systems gegenüber den Entscheidungsträgern gerechtfertigt werden kann, ist damit erbracht.