



reden

Exklusivinterview

Die vier Säulen für zukunfts- fähiges FM

Die Trendwende zur stärkeren Ausrichtung auf die Bedarfe der Nutzer und eine zunehmende strategische Bedeutung im Unternehmenskontext ist eine von vier Säulen für das zukunftsfähige und innovative Facility Management, ist sich Andreas Germer sicher. Im Interview mit Ralf-Stefan Golinski spricht der CEO aus über 30 Jahren Erfahrung in der strategischen Digitalisierung von Immobilien.

Interview: Ralf-Stefan Golinski

Seit über 30 Jahren wirken Sie als Problemlöser für ein professionelles und integriertes Immobilien- und Facility-Management. Wie hat sich die Branche in dieser Zeit verändert, welche ursprünglichen Herausforderungen betrachten Sie als gelöst und welche Entwicklungen waren dafür die entscheidenden Durchbrüche und Lösungen?

Wenn ich an die ersten Digitalisierungsprojekte im Facility Management (FM) zurückdenke, waren diese in der Regel nicht durch konkreten Lösungsbedarf motiviert. Vielmehr strebten viele Kunden danach, ein CAFM-System, und nach Möglichkeit das „beste“, einzuführen, um damit möglichst viele Prozesse digital zu unterstützen. Die Auswahl orientierte sich mehr an den angebotenen Funktionen und Features der CAFM-Systeme als an den eigenen Schmerzpunkten und Anforderungen.

Im Rahmen von Messebesuchen und Systemvorführungen wurden aus der Vielfalt der 50 bis 60 CAFM-Systeme, die allein auf dem deutschsprachigen Markt verfügbar waren, die besten Einzelfunktionen begutachtet und daraus ein Anforderungsprofil für das vermeintlich „beste“ System abgeleitet. Daraus resultierten letztlich Spezifikationen, die die tatsächlichen Kundenbedarfe nicht widerspiegeln und auch nicht im Standard eines einzigen CAFM-Systems abgebildet werden konnten.

So sind viele Individuallösungen entstanden, die es den CAFM-Anbietern ermöglichten, mit wenigen Kunden bedeutende Umsätze zu generieren und signifikant zu wachsen. Die erwartete Konsolidierung am CAFM-Markt blieb aus und leider somit auch die Mehrwerte für die Kunden, da weder die wirklich wichtigen Prozesse noch das Zusammenwirken von kaufmännischen und fachlichen Prozessen ausreichend berücksichtigt wurde.

Heute haben viele Kunden einen höheren „digitalen Reifegrad“ erreicht und nähern sich dem Auswahl- und Einführungsprozess mit einer Perspektive, die wir als Beratungsgesellschaft bereits vor 30 Jahren als richtig erachteten. Statt die Anforderungen an den Produkten am Markt abzuleiten, sollten Kunden aus dem Blickwinkel ihrer eigenen Organisation, ihres Betreibermodells und ihrer Geschäftsprozesse die für sie relevanten Ziele und Anforderungen an die Digitalisierung ableiten.



Green FM mit transparentem, objektivierten Reporting über die direkten und indirekten Emissionen ist einer der bedeutendsten Trends für innovatives FM.

Dabei kommt es insbesondere darauf an, ein IT-Zielbild nach klar strukturierten Kriterien, zum Beispiel Wertbeitrag durch Transaktionshäufigkeit, Risikominimierung und Relevanz für das Kerngeschäft, zu entwickeln. Daraus ergibt sich eine Roadmap für die Digitalisierung, die sich an End-to-End-Prozessen des eigenen Unternehmens orientiert. Ein gut gestalteter Zielprozess ist die Grundlage für seine effektive und effiziente digitale Abbildung.

Die Auswahl der bestmöglichen digitalen Unterstützung orientiert sich heute, entsprechend der besten Praxis, am Zielprozess des Kunden, und so sind auch ERP-basierte CAFM-Lösungen viel stärker in den Fokus der Betrachtung geraten. Denn erst durch die Verzahnung von Unternehmens- und Leistungsprozessen ergeben sich die gewünschten Mehrwerte entlang einer End-to-End-Prozesskette.

Der FM-Leistungsprozess, der mit Angebotsanfragen, Angebotsbewertungen und differenzierten Vertragsgestaltungen beginnt und mit der Rechnungsprüfung sowie Zahlung der empfangenen Dienstleistungen endet, ist durch kaufmännische Rahmenbedingungen geprägt. Im FM besteht die operative Dienstleistungserbringung aus wiederkehrenden und einmaligen Leistungen.

Der Immobilieneigentümer beziehungsweise -nutzer blickt aus der Perspektive und Rolle des Dienstleistersteuerers auf den FM-Leistungsprozess. Für ihn ist es von hoher Relevanz, die Betreibersicherheit zu gewährleisten und seine Kunden, die Nutzer der Immobilie, im Rahmen gesetzter Qualitätsstandards zu bedienen. Das zeigt, wie kaufmännische und fachliche Prozesse miteinander verzahnt sind. Daraus entwickelte sich verstärkt das Bewusstsein zur vermehrten Auswahl von ERP-integrierten Lösungen von Immobilieneigentümern beziehungsweise -nutzern und FM-Dienstleistern. Diese wiederum stärkt unsere Wettbewerbssituation, da wir bekanntlich mit unserem eigenen Portfolio vornehmlich auf SAP-integrierte Lösungsangebote setzen.

Wir wissen längst: Das größte Nutzenversprechen erfüllt BIM für den Gebäudebetrieb und das Facility-Management – denn ein methodisches und durchgängig-digitales Datenmanagement verbessert die Datenausgangslage – für eine Vielzahl relevanter Prozesse. Doch noch immer beginnt mit Übernahme der Projekte

aus der Bauausführung das große erneute Datenerfassen. Wie wirken Sie dem in Projekten mit Ihrer Beteiligung entgegen? Und haben Sie den Eindruck, dass sich hier die (Daten)Lücken zunehmend schließen?

Wir sorgen durch unseren Reverse Engineering Ansatz (vom Betrieb der Immobilie rückwärts gedacht) für die Sicherstellung der Betrachtung verschiedener Perspektiven auf die Immobilie. So wird aus den Blickwinkeln der Geschäftsprozesse des Gebäudebetriebs entschieden, wie das optimale Datenmodell aus Architektur-, Technik- und Nutzungssicht aussieht. Daraufhin orientieren wir die Entwicklung von BIM-Modellen an den Phasen der Planung und Errichtung, um zum As-Built-Modell zu gelangen. So wird im ersten Schritt theoretisch gewährleistet, dass die richtigen Daten für den späteren Gebäudebetrieb erhoben werden.

Um im Weiteren die Lücke vom fertiggestellten Bauwerk zum Betrieb auch praktisch zu schließen, bieten wir mit unseren Lösungen BIM@FM und TGA@SAP praxisorientierte Schnittstellentools an. Diese ermöglichen einen automatisierten Übergang von BIM-Modell- und TGA-Daten für die Ausführung von End-to-End-Prozessen. Dabei setzen wir auf marktführende Lösungskomponenten, wie beispielsweise SAP PM und SAP RE-FX sowie die Autodesk Plattform Services, um Serviceprozesse des Ge-

bäudebetriebs mit grafischer Unterstützung in die Operative zu überführen.

Ein ganzheitlicher beziehungsweise integrierter Planungsansatz ist auch eine bedeutende Voraussetzung auf dem Weg zu einer Kreislaufwirtschaft – das beginnt bei der Auswahl von Baustoffen, geht über deren Verarbeitung und zeigt schließlich, welche Materialien verbaut worden sind. Wie aber kann da aus dem Bestand heraus ein Beitrag geleistet werden?

Wenn im Bestand eine gute Transparenz über die Objekte und Eigenschaften der Architektur- und Techniksicht existiert, ist die Grundlage für Entscheidungen im Sinne der Nachhaltigkeit und des Gedankens einer funktionierenden Kreislaufwirtschaft gegeben. Um den richtigen Zeitpunkt für Reparaturen, Sanierungen und Neuinvestitionen zu ermitteln, und dies gilt für Mobiliar und Büroausstattung gleichermaßen wie für Architektur und Technik, sind Lifecycle-Daten (Lebenserwartung, Zustand, etc.) eminent wichtig. Mit Hilfe dieser Daten kann das wirtschaftlich-technische Optimum ermittelt werden.

Das heißt durch einen ausbalancierten Mix von vorbeugender und reaktiver Instandhaltung kann die Lebenserwartung im Sinne eines nachhaltigen Einsatzes optimiert werden. Alte Anlagen, die hohe Instandhaltungsaufwände ▶

und hohe CO₂-Belastungen (Reisewege durch die An- und Abreise von Instandhaltern oder Beschaffung von Ersatzmaterialien) bei vielleicht gleichzeitig hohen CO₂-Emissionen wegen veralteter oder unzuverlässiger Technik verursachen, sind auf diesem Weg identifizierbar und können somit durch moderne Anlagen ausgetauscht werden.

Blicken wir in diesem Kontext mal speziell auf eine möglichst nachhaltige TGA-Planung: Welche sind dafür Ihres Erachtens die wesentlichen Ansprüche und Voraussetzungen, gewinnt hier der Einsatz von KI an Bedeutung?

Eine nachhaltige TGA-Planung berücksichtigt insbesondere Erfahrungen und Anforderungen aus dem Betrieb der Immobilie in der Planungs- und Bauphase. Je mehr in der Konzeptions- und Planungsphase mit Weitsicht auf die späteren Nutzungsphasen geschaut wird, umso mehr kann im Vorfeld auf Flexibilität der Raum- und TGA-Konzepte geachtet werden. Wenn zum Beispiel flexible Arbeitsplatzmodelle mit Buchungsfunktionen als Büronutzungskonzept vorgesehen sind, können frühzeitig die Flächen auf so gestaltete Konzepte ausgerichtet und entsprechende Installationen für smarte Buchungs- oder Belegungssysteme vorbereitet werden.

Überdies können BIM-Modelle dazu beitragen, die Informationslücken zwischen Planung, Bauausführung und dem Betrieb zu schließen. Für das Lernen, welche (Teil-)Informationen einerseits aus einem BIM-Modell für den Betrieb relevant sind und andererseits für das Mapping der richtigen Objekte aus der Quelle (BIM-Modell) zum Ziel (CAFM- oder ERP-System) können wir uns bei der M&P BEGIS KI-Modelle vorstellen. Aus diesem Grund sind wir konkret damit gestartet, solche Verfahren zunächst zu testen, um diese anschließend mehrwertstiftend zu implementieren. Das System lernt dabei, sowohl gleichartige Flächen (DIN 277-, GIF-, Fensterflächen) zu identifizieren und zu aggregieren, als auch auf Basis bestimmter Bauteileigenschaften, durch Web-Recherche herstellereigenschaftliche Daten- und Dokumente anzureichern.

Erwarten Sie, dass der Einsatz von KI im Facility-Management zu einem Trend wird – oder schon ist? Voraussetzung für ein KI-gestütztes Datenmanagement ist, dass genügend Daten zur Verfügung

stehen – eben das aber wird immer wieder bezweifelt.

Letzteres ist absolut richtig. Strukturierte und systematisierte Daten- und Datenbeziehungen liegen in der Regel nicht vor und verhindern die Automatisierung häufig wiederkehrender Prozesse im Betreiben von Immobilien und binden so wertvolle Personalressourcen. Aus unseren Beratungsprojekten an der Schnittstelle zwischen Immobilieneigentümern beziehungsweise -nutzern und FM-Dienstleistern gibt es dafür signifikante Beispiele.

Nehmen wir beispielsweise den Fakturaprozess eines FM-Dienstleisters. Angesichts der vielen unterschiedlichen Verträge zwischen Immobilieneigentümern und FM-Dienstleistern existieren unterschiedlichste Anforderungen an Inhalte und Aufbau einer Rechnung. Neben Pauschalen gibt es ebenfalls aufwandsbezogene Fakturen, Fakturen gegen Angebote oder Rahmenverträge mit und ohne vordefinierten Leistungskatalogen. Dazu kommen unterschiedliche Fakturazyklen sowie Anforderungen an Aggregationen von Leistungs- und Fakturapositionen.

Hierzu lassen sich Algorithmen programmieren, die auf Basis von Vertragsdaten zu automatischen Fakturen führen. Das funktioniert aber nur, wenn Verträge und Vertragspositionen mit ihren Einzeldaten exakt beschrieben werden können. Genau an dieser Stelle sehen wir den effizienten Einsatz von KI, um einen evidenter Beitrag zum Aufbau von konsistenten Datenmodellen, auf der Basis von wenig strukturierten Daten, zu leisten.

Welche sind Ihres Erachtens die bedeutendsten aktuellen Trends und Innovationen im (smarten) Facility-Management und Services?

Aus unserer Sicht kristallisieren sich vier wesentliche Säulen für ein zukunftsfähiges, innovatives FM, gemessen am Markt und an den Herausforderungen der heutigen Zeit, deutlich heraus. Diese vier Säulen besitzen eine enge Verzahnung miteinander und sind in ihrer operativen Umsetzung keineswegs trivial.

Wir sehen hier insbesondere: die intelligente Steuerung von Gebäuden durch die Verzahnung der Gebäudeautomatisierung und ERP-/CAFM-Systemen; eine Trendwende in der stärkeren Ausrichtung auf die Bedarfe der Nutzer und zunehmende strategische Bedeutung im Unternehmenskontext; die Operationalisierung von BIM-Modellen bis auf die Ebene der Haus-

warte und Haustechniker; Green FM mit transparentem, objektivierten Reporting über die direkten und indirekten Emissionen sowie der Wahrung der Anforderungen an soziale und ökonomische Randbedingungen.

Alle vier Ausprägungen wirken insbesondere auf die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle in den Facility Services ein. Zudem werden in diesem Zusammenhang unter anderem eine konsistente Datenbasis, eine integrierte IT-Landschaft, der Einsatz von KI zum Umgang und zur Auswertung der Datenmengen sowie ein bewältigter Kulturwandel zu evidenten Erfolgsfaktoren avancieren.

Normen und Standards geben Sicherheit und Vertrauen für die Zusammenarbeit der beteiligten Büros und Betriebe in gemeinsamen Bau- und auch FM-Projekten. Angesichts der aktuellen Krise in der Bauwirtschaft sind diese zuletzt jedoch in die Kritik geraten. Forderungen nach Vereinfachung wurden laut. Haben wir eher zu viele oder noch zu wenig Standards?

Die Frage kann nur differenziert beantwortet werden: In bestimmten Themenfeldern rund um den Bau, den operativen Betrieb von Immobilien sowie die Anforderungen an die hier tätigen Unternehmen sind es eindeutig zu viele und über ein akzeptables Maß der Regulierung hinausgehende Standards. Exemplarisch hierfür stehen die aktuellen ESG-Berichtspflichten. Nehmen wir an, wir sind ein mittelständiger FM-Dienstleistungsbetrieb und wir wollen ganzheitlich den Anspruch erfüllen, alle Informationen automatisch zur Verfügung zu stel-

len, so müssten bestehende ERP-, HR-, Projekt- und Zeiterfassungssysteme im Datenmodell sowohl erweitert als auch zum Teil um neue Systeme ergänzt werden.

Betrachten wir beispielsweise die Ermittlung der Kennzahl zur Gestaltung der Arbeitswege von Mitarbeitenden. In diesem Kontext besteht das Erfordernis zu dokumentieren, welche Mitarbeitenden mit welchen Verkehrsmitteln, welche Entfernungen auf dem täglichen Weg zur Arbeit zurücklegen. Um diesem Anspruch genüge zu tragen, müsste entweder eine starke Abstraktion erfolgen, oder eine über die Zeiterfassung hinausgehende Zusatzerfassung für die Arbeitswege der Mitarbeitenden entwickelt und implementiert werden.

Auf der anderen Seite fehlen an einigen Schnittstellen etablierte Standards, die Akzeptanz und Sicherheit für eine wertschöpfende, transparente interdisziplinäre Arbeit innerhalb des Lifecycles fördern. An dieser Stelle ist als simples Beispiel das „Nichtvorhandensein“ einer gemeinsamen Sicht von Planern, Bauherren, Immobilieneigentümern und FM-Dienstleistern auf den Gebäudebetrieb mit entsprechenden Redensarten anzuführen. Mit der zuletzt erschienenen GEFMA Richtlinie 480 wurde für den Bereich der Datenstrukturen im FM ein erster fundierter Impuls zur Schließung der Lücke gesetzt.

Final lässt sich zusammenfassen, dass unsere Normen und Standards derzeit im Ungleichgewicht stehen. Einige bewirken eher die Überreglementierung und begrenzen den Handlungsspielraum zu sehr, während in anderen Themenbereichen noch zu sehr der „Black-Box“-Charakter mitschwingt. ■

ANZEIGE