

# Überblick mit ProOffice von S. Parschau / A. Füllenbach

Das Studierendenwerk Aachen setzt als Gebäude-Management-System die Software ProOffice ein. Damit werden fünf Kitas, 5.200 Wohnungen und neun Mensen verwaltet. Auch die Gebäudeleittechnik wird über die Lösung abgebildet.

**W**er sich einen guten Überblick über die Einsatzmöglichkeiten einer Facility-Management-Lösung verschaffen möchte, sollte dem Studierendenwerk Aachen einen Besuch abstatten. Das Dienstleistungsunternehmen der Aachener Hochschulen betreut rund 100 Einzelgebäude, darunter mehr als 5.200 Wohneinheiten, und betreibt neun Mensen, sieben Cafeterien und vier Kaffeebars sowie derzeit fünf Kindertageseinrichtungen.

Um den Überblick zu behalten, ist seit dem Jahr 2014 die Software ProOffice von AED-Synergis als Gebäude-Management-System mit den Modulen Instandhaltung und Gebäudebewirtschaftung im Einsatz. Michael Keutgen, Projektleiter

und Gruppenleiter Wohnanlagen beim Studierendenwerk Aachen, ist von der Lösung überzeugt: „Die Module sind echt top“, sagt er. Auch weil die Personaldecke nicht unbedingt dicker werde, sei es umso wichtiger, alle Ressourcen bestmöglich einzusetzen und Abläufe zu optimieren.

„Wir haben mit der Software wirklich eine tolle Unterstützung“, lobt Keutgen. Den Start machten etwa 30 Anwender, darunter 21 Hausmeister, die zugleich Fachhandwerker sind. Ihre Aufgaben wurden in ProOffice erfasst und koordiniert. Von Anfang an arbeiteten sie selbst mit dem System. „Jeder, der in der Lage ist, ein Handy zu bedienen, kann auch mit ProOffice arbeiten“, sagt Keutgen.

Diese Überzeugung verkündete der Projektleiter damals dem ein oder anderen Skeptiker, der lieber weiter auf Papier arbeiten wollte. Und er behielt recht: Bereits nach zwei Tagen konnte das Studierendenwerk Aachen produktiv gehen. Und heute ist die Arbeit ohne die Unterstützung durch die Software kaum vorstellbar.

Inzwischen ist die Anzahl der täglichen Nutzer auf 55 Personen gestiegen. Der gesamte Bereich Gastronomie, das Fuhrpark-Management und die Kitas werden ebenfalls mit ProOffice verwaltet. Auch die Gebäudeleittechnik von der Heizung bis zum Brandmelder wird darüber abgebildet. Für fast alle Liegenschaften sind die Pläne digitalisiert und im System hinterlegt. Das System werde intensiv genutzt und sehr gut angenommen, berichtet Keutgen. Das ist auch an der Zahl der Schadensmeldungen ablesbar: Allein im ersten Quartal 2018 sind gut 900 Meldungen eingegangen – von schadhafter Versiegelung über kaputte Transportbänder bis hin zu Glasbruch oder Sonderreinigungen für Zimmer.

Zwei so genannte Dispatcher, Mitarbeiterinnen in der Verwaltung, sorgen inzwischen dafür, dass eingehende Schadensmeldungen direkt weitergeleitet und zeitnah abgearbeitet werden. So können Arbeitsabläufe strukturiert und besser organisiert werden.

Im Bereich Gebäude-Management definiert das Studierendenwerk Aachen gerade alle Kernprozesse. „Da spielt ProOffice für uns eine sehr große Rolle“, sagt



Wohnheime werden mit ProOffice verwaltet.

Michael Keutgen. Die Software hilft sichtbar zu machen, wer wann macht und wo noch Verbesserungen möglich sind.

Das zeigt sich zum Beispiel bei der Zimmersanierung. „Bislang hat ein Hausmeister im Schnitt etwa 20 Zimmer pro Jahr saniert. Wir möchten diese Aufgabe gerne bündeln und in größerem Stil sanieren“, erklärt der Projektleiter. Dafür sind aber viele Informationen nötig, etwa über Mietverträge und Aufwände, die alle zentral hinterlegt sein müssen. Auch die Zimmerverwaltung inklusive Abnahme soll nun in das System eingebunden werden, um die Wohnheimverwaltung zu entlasten und einen einheitlichen Standard für die Abnahme zu generieren. „Definierte Abläufe helfen, auch nach Jahren den Überblick zu behalten“, ist Keutgen überzeugt.

Schon jetzt werden zimmerbezogen alle Dokumente hinterlegt. So erhält man eine sinnvolle Historie von der Anschaffung des Rollcontainers bis hin zur Reparatur des Fliesenspiegels. Maßnahmen- und Meldungsnummern werden in die Aufträge übernommen. So ist eine eindeutige Zuordnung leicht möglich. „Und das ohne Zeitverlust, denn die vernünftige Datenpflege dauert genauso lange wie das Suchen eines Ordners im Büro und das Abheften etlicher Zettel“, meint Keutgen.

Ein weiterer Vorteil liegt in der genauen Aufschlüsselung der Kostenstruktur. Das interessiert natürlich auch die Finanzbuchhaltung des Studierendenwerks Aachen. Projektleiter Michael Keutgen erklärt: „Wir können jetzt schon im

Vorfeld exakt sagen, welche Kosten noch auf uns zukommen. Ebenso kann ich über einen Excel-Export jederzeit eine Kostenaufstellung über abgeschlossene Maßnahmen generieren.“ Auch die Kommunikation mit den Studierenden wird durch die digitalisierten Arbeitsabläufe stark erleichtert. Man erreicht die Bewohner heute digital, nicht über Briefkästen. Egal ob ein Parkplatz geräumt werden muss oder Mietverträge verschickt werden: Auf elektronischem Weg kommt alles problemlos an. „Wir arbeiten seit

Jahr und Tag mit den beiden Modulen und sind sehr zufrieden“, sagt Keutgen. Vermehrt komme nun das Thema Schnittstellen auf. „Es wäre schön, wenn es hier Möglichkeiten gäbe. Ich rate aber immer dazu, nach einer genauen Bedarfsanalyse erst einmal anzufangen. Dann sieht man sehr schnell, wie groß der Nutzen der Software ist.“

*Sabine Parschau ist Pressesprecherin der AED Solution Group; Anna Füllenbach ist Marketing-Leiterin bei der AED-SYNERGIS GmbH.*