

# IT-PLATTFORM FÜR DIE MEHRSPRACHIGE SCHWEIZ

## Manor AG nutzt *C-Plattform* der speedikon FM AG zur Unterstützung und Professionalisierung vielfältiger FM Prozesse

Die Manor AG mit Hauptsitz in Basel ist Schweizer Marktführerin im Sektor Warenhäuser mit einem Marktanteil von rund 60 Prozent. Das in allen Landesteilen vertretene Unternehmen beschäftigt rund 9.750 Mitarbeitende und bildet aktuell 380 Lernende aus. Zur Manor-Gruppe gehören 61 Manor-Warenhäuser, 31 Manor-Food-Supermärkte, 29 Manora-Restaurants und 31 zusätzliche Verkaufsstandorte. Der Umsatz der Manor AG verteilt sich auf die Segmente Non-Food (71 %), Food (25 %) und Restaurant (4 %). Insgesamt führt Manor über eine Million Artikel von rund 2.800 Lieferanten aus der ganzen Welt. Davon sind rund 690 lokale Produzenten, die saisonale und lokale Produkte in die Manor-Food-Märkte liefern. Die Manor AG ist die größte und erfolgreichste Warenhausgruppe der Schweiz.



Manor AG, Genf

### Ausgangssituation

Es gibt viele CAFM-Systeme am zentral-europäischen Markt, jedoch erfüllt nur eine geringe Anzahl die breite Palette der Bedürfnisse und den Funktionsumfang, der alle Anforderungen der Manor AG abdeckt. „Sucht man eine professionelle CAFM-Lösung mit breitgefächertem Funktionsumfang, so wird der Kreis der geeigneten Anbieter sehr klein“, konstatiert David Maronde, seit 2016 bei der Manor AG hauptverantwortlich für FM-Prozesse und -Systeme. Schon seit einigen Jahren wurde eine frühere Version von *speedikon*® FM sowohl bei der Maus-Frères, der Manor AG als auch bei der Baumarktkette JUMBO für jeweils unterschiedliche Prozessunterstützung eingesetzt.

Bereits im Jahr 2017 fiel mit dem Pilotprojekt Helpdesk die Entscheidung auf die zwischenzeitlich weit verbreitete, intuitiv bedienbare *C-Plattform* der speedikon FM AG. Die endgültige Produktivstellung wurde im Januar 2019 unter der Leitung des Direktors Facility Management Urs Aeberli vollzogen. Der Schwerpunkt der Arbeit mit *speedikon*® liegt bei der Manor AG im Anwendungsfeld Inventar-Wartung-Helpdesk.

Erklärtes Ziel während der Einführung der speedikon-Software war die komplette Inventaraufnahme aller Warenhäuser zur Bewirtschaftung. Ein weiterer Schwerpunkt des Softwareeinsatzes ist sowohl die Kontrolle als auch die Überwachung von Ausfällen und Störungen, die in Händen eines Helpdesk-Teams von drei Fachleuten liegt. Da die Daten ohnehin alle aus dem *speedikon*®-System kommen, wollte man - neben vielen anderen Vorteilen - eine einheitliche Lösung implementieren. „Ich hatte nur eine sehr kurze Einführung, aber es lief sehr gut, ich musste mir vieles selbst aneignen, aber da half mir die gute, selbsterklärende Strukturierung der *C-Plattform*“, resümiert David Maronde seine Einarbeitungszeit.

### Weitere Anwendungsbereiche

Inzwischen sind 90 % aller Gebäude erfasst, das Flächenmanagement für die Verkaufsflächen ist produktiv und auch das Reinigungsmanagement mit Reinigungsgruppen wurde zwischenzeitlich aktiviert. Auf Basis des Flächenmanagements werden Ausschreibungen für Dienstleister schweizweit durchgeführt. Somit nutzt auch das Indirect Procurement der Manor AG die *C-Plattform*, auf der David Maronde die jeweils zuständigen Mitarbeiter schult. Die FM-Abteilung wiederum liefert die notwendigen Daten an das Procurement.

### Ein leistungsfähiger Helpdesk für die mehrsprachige Schweiz

Für den Erfolg mit der *C-Plattform* bei der Manor AG ist ganz entscheidend, dass *speedikon*® C in Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar ist und alle drei Sprachversionen schweizweit in den jeweiligen Sprachräumen synchron angewendet werden. Es ist ein übergeordnetes Ziel der Manor AG, die Software-Applikationslandschaft zu vereinheitlichen und möglichst viele Prozesse über ein System abwickeln zu können. Kleinere Software-Programme werden somit sukzessive obsolet. Zudem wird eine Vereinheitlichung der Konsistenz der Daten angestrebt. „Wir hatten jede Menge verschiedene Excel-Listen, und bedingt dadurch verschiedene ‚aktuelle Stände‘ für ein und dasselbe Gebäude. Es war mithin nicht mehr möglich, alle diese heterogenen Datenbestände zu überprüfen. Inzwischen haben wir nun alle notwendigen Daten konsistent auf der *C-Plattform* ohne jegliche Redundanz im Zugriff“, betont der FM-Verantwortliche.

Der Helpdesk ist komplett dreisprachig, schon beim Start des Programms bekommt jeder Mitarbeiter automatisch seine korrekte Muttersprache zugeteilt. Alle Mitarbeiter sind im SAP-System geführt, und jede Nacht erfolgt ein kompletter Abgleich mit *speedikon*® C. Hierfür ist der Import automatisiert, denn die Liste wird automatisch aus dem SAP generiert. Alle Nutzer erhalten Zugang zum System über Single Sign-On.

**Realisierte Einsparungen und Nutzenpotenzial**

„Seit wir die **C-Plattform** im Einsatz haben, hat sich die Fehleranfälligkeit der Daten stark reduziert. Darüber hinaus konnte der Suchaufwand für verlässliche Daten und Informationen drastisch minimiert werden. Suchaufwand bedeutet unter Umständen viel Zeit, und Zeit ist bekanntlich Geld“, betont der FM-Verantwortliche. Als weiterer wichtiger Nutzeffekt ist zu nennen, dass sich der Unsicherheitsfaktor, ob man die richtigen tagesaktuellen Informationen vorliegen hat, nahezu völlig aufgelöst hat. „Hierfür steht die Zuverlässigkeit des Systems“, bekräftigt David Maronde, „wir haben unsere Reaktionszeiten signifikant verkürzen können, da die Mitarbeiter auf Knopfdruck alles Wesentliche zur Hand haben. Man wählt einfach ein Feld über den Katalog im System aus, das ist sehr bequem zu handhaben.“

Überzeugt hat die Anwender der Manor AG vor allem die hohe Benutzerfreundlichkeit der **C-Plattform**, die gut verständlichen Icons sowie die ansprechende farbliche Gestaltung. „Ein weiterer deutlicher Vorteil ist die Tatsache, dass in **speedikon® C** viel automatisiert ist“, berichtet Maronde. „Jede der einzelnen Anwendergruppen, sei es Helpdesk, Flächenmanagement oder Reinigung, bekommt exakt die Angaben aus dem System, die sie benötigt, und natürlich nur diese. Somit wird niemand mit unnützen Informationen überfrachtet. Wir haben eine viel bessere Übersicht, denn vieles ist im



Manor AG, Lugano

Der Workflow im Helpdesk läuft nun folgendermaßen ab: Der Melder auf der 1. Stufe gibt ein Ticket auf, die Koordination dieses Tickets liegt beim übergeordneten Helpdesk-Team, und die Ausführung erfolgt dann durch externe FM-Firmen bzw. die jeweiligen Fachfirmen. Die Meldung wird vom System gemäß Status in einer Farbskala von Rot über Gelb bis Grün ausgegeben. Darüber hinaus gibt es Reklamationsfunktionalitäten für abgeschlossene Tickets. In dieser Phase, die überfällige Tickets betrifft, sind unterschiedliche Eskalationsstufen mit verschiedenen Prioritäten festgelegt, bei Priorität 1 muss beispielsweise innerhalb von zwei Stunden reagiert werden. Ist eine Eskalationsstufe erreicht, erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung, selbstverständlich in der Sprache des jeweiligen Anwenders. Der Helpdesk bildet den gesamten diesbezüglichen Workflow der FM-Organisation der Manor AG ab.

dass das Helpdesk-Team als die zentrale Anlaufstelle für die gesamte Schweiz agiert. Das Team kann dank des Helpdesk sofort und professionell reagieren. Vor allem dann, wenn der Geschäftsführung Informationen schnell und zuverlässig geliefert werden müssen.

**Unterstützung der Investitionsplanung**

Das genaue und detaillierte Berichtswesen wird in Zukunft auch die Investitionsplanung unterstützen. „Wir können präzise analysieren, für welches Gebäude und für welches Gewerk die meisten Tickets und somit auch die meisten Reparaturen angefallen sind“, beschreibt David Maronde. „Das ist eine wertvolle Unterstützung unserer Investitionsplanung, man sieht, bei welchen technischen Anlagen konkrete Maßnahmen eingeleitet werden müssen“. Zukünftig ist vorgesehen, die Investitionsplanung weitgehend über **speedikon® C** abzuwickeln.

**Effizientes Berichtswesen und nützliche Analysen**

Jeder Regionalleiter erhält pro Monat eine Auswertung für seine Warenhäuser über offene, überfällige und abgeschlossene Tickets. Die Berichte und Analysen werden sowohl automatisch generiert als auch automatisch verschickt. Alle Berichte sind weitgehend vordefiniert, was das Erstellen deutlich erleichtert. Dies geschieht in täglichem, wöchentlichem und monatlichem Intervall sowie als Quartalsbericht. Selbstverständlich sind die Berichte stets hochaktuell und präzise. Man muss wissen,



Manor AG, Sierre

Systemvorgaben, das erleichtert die Eingabe der Daten erheblich“. Vorgefertigte Masken und entsprechende Kataloge sind in diesem Zusammenhang eine hervorragende Unterstützung. Wenn man eine Anlagennummer eingibt, so füllt das System automatisch die übergeordnete Hierarchieebene aus. Meldungen im Helpdesk werden nach Meldungstyp, als Bedarfs- oder Störungsmeldung sowie nach Meldungskategorie, unterschieden. Man differenziert zudem nach Non-Food-Area, Restaurant, Supermarkt, nach Gebäude, Hauptsitz und Hinterräumen. Bei den Gewerken gibt es über 30 verschiedene Kriterien, hierunter fallen etwa Kälteanlagen, Elektroinstallationen, Beleuchtung und Kasse.

#### **Nutzeffekte im Reinigungsmanagement: Simulation der Reinigungskosten**

Bei der Manor AG gibt es ein festgelegtes Jahresbudget für die Reinigung. Im System sind sowohl die Flächen als auch die Reinigungsintervalle hinterlegt, die entscheidend

für die Kosten sind. „Man kann nun in **speedikon® C** die Kosten der Reinigung zu Planungszwecken simulieren, da Reinigungskategorie, -fläche und -intervalle mit Kosten pro Quadratmeter und Kategorie versehen sind. Gemäß der gültigen SIA-Norm stellt das System dann die Pläne nach Reinigungskategorien farblich dar und zeigt auch den jeweils vorhandenen Fußbodenbelag pro Etage an. Dank der Simulation kann das Reinigungsbudget sinnvoll verteilt werden, damit die bestmögliche Qualität erreicht wird. „Im System ist alles sehr gut darstellbar, vor allem die Kosten, man kann verschiedene Varianten simulieren, und im Handumdrehen habe ich die neuen Kosten. Auch bei der gleichzeitigen Auswertung von insgesamt 61 Warenhäusern funktioniert dies völlig problemlos“, ergänzt David Maronde.

Das **speedikon® C**-System bietet zudem weitreichende grafische Möglichkeiten. „Überhaupt sind Grafikprogramme gut integrierbar, die Kompatibilität mit CAD ist gegeben, und es entstehen uns keinerlei Probleme“, bekräftigt der FM-Prozessverantwortliche.

#### **Zusammenarbeit mit dem Hersteller**

„Die Zusammenarbeit mit Walder + Trüb, dem Schweizer Partner der speedikon FM AG, läuft äußerst zufriedenstellend“, berichtet David Maronde. „Das Schweizer Partnerunternehmen unterstützt uns in den wesentlichen Abläufen und hat viel Erfahrung mit der Umsetzung von CAFM-Projekten, was sich in der praktischen Arbeit zeigt. Für unterschiedliche Prozesse gibt es einen jeweiligen Projektleiter, der uns sein Know-how weitergibt. Somit ist die Projektarbeit professionell organisiert. Der Softwarehersteller speedikon FM AG wiederum liefert modernste, praxiserrechte IT-Plattformtechnologie und dem Partner in der Schweiz den notwendigen Support.“

#### **Ausblick**

Neben der weiteren Vertiefung bei der Investitionsplanung wird die **C-Plattform** aus Bensheim auch das Energiemanagement unterstützen, das als nächstes wichtiges Projekt gegen Ende des Jahres 2019 bei der Manor AG auf der Agenda stehen wird. Denn Energieeffizienz sowie Nachhaltigkeit sind wichtige Säulen im strategischen Wertekanon des führenden Schweizer Handelsunternehmens.



#### **SPEEDIKON FM AG**

Wir sind ein innovatives Softwarehaus, spezialisiert auf die Digitalisierung der technischen/kaufmännischen Prozesse in Gebäuden und Industrieanlagen. Dazu bieten wir neben den Produkten, Lösungen und Technologien alle Dienstleistungen an, die Sie in die Lage versetzen, Ihre Geschäftsprozesse rund um die Assets smarter zu machen. Unsere Mitarbeiter verfügen über umfangreiche Erfahrung im Umgang mit großen Datenmengen, komplexen Datenbanken und der Integration in bestehenden Software- und Hardwarelösungen.

In vielen Projekten seit 1997 haben wir bewiesen, dass wir in der Lage sind, komplexe Aufgaben zu erfassen, diese in innovativen IT-Lösungen abzubilden und die tägliche Arbeit unserer Kunden zu erleichtern. Wir verwenden dafür neue und praktisch nutzbare Technologien. In unseren Vorausentwicklungsprojekten überprüfen wir neuste Methoden und Verfahren auf die Verwendbarkeit bei unseren Kunden und stellen auf dieser Basis Prototypen zur Verfügung. Weiterhin beschäftigen wir uns intensiv mit der Entwicklung von generischen, leicht bedienbaren Oberflächen und der Erhöhung der Effizienz von Prozessabläufen. Trotz aller Fortschritte und Innovationen in einer schnelllebigen Branche garantieren wir Ihnen, dass Investitionen in Datenbestände und Prozessabläufe auf Dauer geschützt sind.