



Mit der Integration sogenannter Application Programming Interfaces, kurz APIs, wie etwa Rest oder Soap lassen sich schnell und einfach Daten zwischen den verschiedensten Programmen und Datenquellen austauschen

# Daten transparent nutzbar machen

## Schnittstellen für effizientes Gewährleistungsmanagement und rechtssichere Dokumentation

**Die schnelle und sichere Erfassung, Weitergabe und Auswertung von Daten: einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren für ein effizientes Gewährleistungsmanagement. Informationen müssen integriert und ohne Aufwand an weiterführende Services oder Dienstleister weitergeleitet werden können. Sind standardisierte Schnittstellen vorhanden, können Prozesse weitreichend digitalisiert und damit für alle Akteure effizienter gestaltet werden**

**S**o vereinfacht etwa eine Schnittstelle zwischen Gewährleistungsmanagement-Portalen und SAP den administrativen Prozess bei der Ersatzvornahme: Der Mitarbeiter trägt die erforderlichen Daten im Portal ein und erhält durch einen einfachen Klick nach Freigabe durch den Kunden eine Auftragsnummer aus dem SAP-System. Welche weiterführenden Services im Mängelmanagement einen echten Nutzen stiften und warum es dafür eine standardisierte Schnittstelle braucht, wird im folgenden Artikel erläutert.

### Stockende Abläufe

Die Aufgaben im Bereich Gewährleistungsmanagement werden zunehmend komplexer und anspruchsvoller, da auch Bauvorschriften und Vorgaben umfangreicher werden. Zum einen geben behördliche Vorgaben einen Rahmen vor – etwa ESG, die das Ziel verfolgen, den Energieeinsatz nachhaltig zu reduzieren

und CO<sub>2</sub> einzusparen. Zudem fordern die Richtlinien bei Immobilien immer mehr den Einsatz von komplexeren Systemen und Anlagen wie etwa in der Gebäudeautomation oder dem Internet of Things (IoT). In der Folge werden mehr Fehler bei der Errichtung und Sanierung von Immobilien entstehen und daraus folgend wird die Anzahl der Mängel weiter steigen. Damit werden aber auch die Aufgaben im Gewährleistungsmanagement umfangreicher und sind, ohne miteinander verbundene Systeme, nicht mehr zu bewältigen.

Zum anderen ist der Faktor Mensch zu berücksichtigen: Da in den kommenden Jahren zunehmend weniger qualifizierte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer am Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen werden, wird eine geringere Anzahl von Menschen mehr Aufgaben umsetzen müssen. Dies ist aus heutiger Sicht nur mit einer deutlichen Effizienzsteigerung zu schaffen. Hinzu kommt, dass in den

nächsten Jahren eine große Anzahl an erfahrenen Mitarbeitenden in den Ruhestand gehen wird. Heute verfügbares Expertenwissen droht damit verloren zu gehen, schaffen es Akteure nicht, dieses nachhaltig zu sichern.

Bei der Datenverwaltung können erfahrungsgemäß zahlreiche Probleme entstehen. So sind viele Programme und Portale, die sich in der Immobilienwelt im Einsatz befinden, eher geschlossene Systeme – Schnittstellen zu anderen Lösungen sind kaum vorhanden oder wenig durchdacht. Die Folge: Der Austausch von Daten ist mit einem hohen Aufwand verbunden. Folgt: Dienstleister im Facility Management müssen neben ihren eigenen FM-Systemen alle Informationen auch in Fremdsystemen wie Kundenportalen manuell erfassen. Diese doppelten Handgriffe kosten wertvolle Zeit und widersprechen den heutigen Anforderungen an effizientes Arbeiten. Man schätzt, dass durch doppelte Da-



Foto: AdobeStock / Bildrechte: wladimir1804

Bei der Datenverwaltung können erfahrungsgemäß zahlreiche Probleme entstehen. So sind viele Programme und Portale, die sich in der Immobilienwelt im Einsatz befinden, eher geschlossene Systeme – Schnittstellen zu anderen Lösungen sind kaum vorhanden oder wenig durchdacht

tenhaltung und das manuelle Übertragen von Informationen im Bereich des Gewährleistungsmanagements Mehraufwände von bis zu 30 % entstehen. Ein einfacher Datenaustausch ist allerdings aktuell meist gar nicht möglich – oder lediglich über den aufwändigen Export und Import von CSV-Dateien realisierbar. Dieses mangelnde oder schlechte Schnittstellenmanagement bindet wichtige Ressourcen, die an anderer Stelle dringend benötigt werden. Umso wichtiger ist es, bereits bei der Auswahl eines Tools darauf zu achten, dass unabhängig vom einzusetzenden Mehrwertdienst, standardisierte, konfigurierbare Schnittstellen vorhanden sind.

### Standardisierung: Voraussetzung für Effizienz

Standardisierte Schnittstellen im Gewährleistungsmanagement können hier der Schlüssel zu mehr Effizienz sein. Mit der Integration sogenannter Application Programming Interfaces, kurz APIs, wie etwa REST oder Soap lassen sich schnell und einfach Daten zwischen den verschiedensten Programmen und Datenquellen austauschen. Die zu übertragenden Informationen lassen sich dabei einfach in ebenfalls standardisierte Formate, wie JSON oder XML überführen und so systemübergreifend austauschen. So minimiert beispielsweise eine Schnittstelle zwischen SAP und einem Gewährleistungsmanagement-System den Aufwand bei der Ersatzvornahme: Der Bearbeiter trägt die erforderlichen Daten im Portal ein, führt eine Auftragszerzeugung auf Seiten der SAP aus und erhält durch einen einfachen Klick eine Auftragsnummer im Gewährleistungsportal. Steht ein Unternehmen vor der Entscheidung für ein Gewährleistungsmanagement System, spielen neben rein funktionalen Aspekten vor allem die

vorhandenen Schnittstellen und Interaktionsmöglichkeiten eine entscheidende Rolle. Heutige Systeme sollten in jedem Fall über sogenannte API-Schnittstellen verfügen, über die externe Systeme mit der Applikation kommunizieren können (Inbound). Darüber hinaus muss es auch möglich sein, aus der Applikation heraus externe Systeme zu kontaktieren und deren API anzusprechen (Outbound). So ist eine beidseitige Kommunikation gewährleistet und Szenarien, wie das obige Beispiel mit SAP und dem Gewährleistungsportal sind umsetzbar. Vor der Entscheidung für eine Lösung sollte stets das Zielbild mit Datenfluss, Dateninhalten und Ereignissen geplant und mit allen Akteuren abgestimmt werden. Fehlen einige der direkten Verbindungsmöglichkeiten, wenn beispielsweise die API des Portals nicht flexibel genug angepasst werden kann, können API-Gateways zwischengeschaltet werden, die sowohl die API-Aufrufe wie auch Datenstrukturen anpassen können.

### Optimiertes Gewährleistungsmanagement

Selten existiert ein Mängel- und Gewährleistungsmanagement ohne Verbindungen zu vor- und nachgelagerten Prozessen. Werden Flächen an Mieter übergeben, geschieht dies heute schon häufig über Vertragsmanagement-Systeme. Im Rahmen von Übergaben aufgenommene Mängel werden dort erfasst und sollten dann in das Mängel- und Gewährleistungssystem übertragen werden. Idealerweise hat auch der Mieter Zugriff auf dieses Portal und kann künftig auftretende Beanstandungen direkt dort erfassen. Bis zur Rückgabe existente und somit noch nicht behobene Mängel werden dann zur Erstellung des Übergabeprotokolls an das Vertragsmanagement-System übertragen und finden so Eingang in die

vertraglichen Dokumente. Der Kreis schließt sich, wenn diese Mängel – sollten sie weiterhin unbearbeitet sein – wieder Grundlage für die Übergabemängelliste bei der Neuvermietung bilden. Wohl durchdachte Schnittstellen sind auch unbedingte Voraussetzung, will man Management-Dashboards bereitstellen, die quantitative und qualitative Informationen aus der Mängel- und Gewährleistungslösung übergeordnet auswerten und visualisieren. Oft sind hier Durchlaufzeiten bis zu einer Mangellösung, Mangelkategorien oder gar bestimmte Gewerke im Fokus der technischen Asset-Manager. Ohne geeignete Schnittstellen, sind solche Vorhaben nicht realisierbar. Mängel- und Gewährleistungsmanagement-Lösungen bilden komplexe und datenreiche Prozesse ab. Dabei sind Akteure aus unterschiedlichen Genres eingebunden, die möglichst alle mit dem System arbeiten sollten. Eine rechtssichere Dokumentation und lückenlose Nachvollziehbarkeit aller Vorgänge ist dabei von Vorteil. Bei all diesen Anforderungen muss eine erfolgreich eingesetzte Lösung aber auch einfach zu bedienen sein. Andernfalls droht die Nutzerakzeptanz einer solchen Anwendung zu schwinden und ein durchgehender Prozess kann gar nicht erst entstehen.

### Fazit

Es gibt noch viele weitere Rahmenparameter, die eine Lösung für das Mängel- und Gewährleistungsmanagement erfüllen sollte: zum Beispiel die Integrationsfähigkeit der Software, die auf intelligenten und in beide Richtungen funktionierenden Schnittstellen fußt. Bringt die Lösung darüber hinaus die Flexibilität und Modularität mit, um mit den Anforderungen der Nutzer zu wachsen, steht einer erfolgreichen Umsetzung der Aufgabe Gewährleistungsmanagement nichts mehr im Wege. Daten transparent nutzbar machen: Das ist nicht nur allgemein die Grundlage der Digitalisierung, sondern auch die große Herausforderung im Gewährleistungsmanagement in den kommenden Jahren. Können vorhandene Daten und Informationen geteilt werden, entstehen Synergien, die für mehr Effizienz sorgen.

*Claus Mink und Stefan Schaffner,  
Geschäftsführung, ProFM Facility &  
Project Management GmbH*