

Der **F**acility **M**anager

Gebäude und Anlagen besser planen, bauen, bewirtschaften



FM-TRENDS UND TREIBER

Wohnungswirtschaft • Personalbemessung • Modulares Bauen • Ladeinfrastruktur

Bild: Tuyul.Racing's (gen. m. Kl)/stock.adobe.com



MÄNGELMANAGEMENT

Alles unter einem digitalen Hut

Durch die zentrale Erfassung, Dokumentation und Administration von Mängeln, Wartungen und Fristen vermeidet Catella Investment Management (CIM) Datenverluste und verbessert die Prozesse – intern und in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern.



Bild: Catella

„Die gesamte Mängeladministration erfolgt innerhalb des Systems. Alle Beteiligten haben nun jederzeit Zugriff auf den aktuellen Bearbeitungsstand“, erklärt Fabian Duwe, Head of Asset Management bei Catella Investment Management.

Das Mängelmanagement führt in der Immobilienbewirtschaftung immer wieder zu erheblichen Herausforderungen. Handschriftliche Meldungen, eingescannt und als PDF-Dokumente versendet, sind noch immer gängige Praxis. Dabei fehlen vielfach wichtige Informationen wie die genaue Position des Mangels, passende Fotos, relevante Kontaktdaten oder der Bearbeitungsstatus. Insbesondere bei der Zusammenarbeit mit externen Partnern führt dies zu Intransparenz und Medienbrüchen. Vor diesem Problem stand auch die Catella Investment Management GmbH (CIM). Sie zeichnet für über

100 Wohnimmobilien in Deutschland verantwortlich und kooperiert dabei mit fünf verschiedenen Hausverwaltungen. „Einige Anbieter nutzen zwar digitale Einzellösungen, doch fehlen hier häufig Steuerungsmöglichkeiten oder Einsichtsrechte für andere Beteiligte“, erklärt Fabian Duwe, Leiter Asset Management bei CIM. Die Verwendung von Tabellenkalkulationsprogrammen und E-Mails in der Mängelbearbeitung erschwerte zudem Prozessoptimierungen. Daher entschied sich der Investmentmanager 2022 für die Einführung eines einheitlichen digitalen Mängelmanagementsystems.

Integration und Anpassung der Lösung

Nach einer eingehenden Bedarfsanalyse wählte CIM mit MMS der ProFM Facility & Project Management GmbH ein System aus, das den spezifischen Anforderungen des Unternehmens gerecht wurde und gleichzeitig individuell anpassbar ist. In Zusammenarbeit mit dem Softwareanbieter entwickelten die Verantwortlichen bestehende Funktionen weiter. Hierfür fanden regelmäßig Video-Calls statt. Unter den Teilnehmern befand sich auch eine Anwältin, die rechtlich relevante Aspekte wie Fristendauer oder die Genauigkeit von Ticketbeschreibungen im Blick behielt. Durch Feedback-Loops konnte sie auf nachzubessernde Punkte wie die Mangelbeschreibung oder -bilder genauer eingehen. Der Softwareanbieter beantwortete im gleichen Zug Fragen zur Bedienung oder zur Technik.

Nach und nach erhielten die Property Manager ihre Software-Konten und Projekt-Zugänge, was einige weitere Anpassungen zur Folge hatte: „Wir ließen etwa den Button ‚Freigemeldet‘ um den alternativen Zusatz ‚beseitigt‘ ergänzen, da es nicht in jedem Prozess Freimelde-Dokumente gibt. Durch die einfache Umbenennung konnten wir Missverständnisse vermeiden und Abläufe optimieren“, berichtet Duwe. Bei den Hausverwaltungen ließ sich die Software dank intuitiver Bedienbarkeit, verständlichem Rollen- und Rechtssystem sowie Schnittstellenkompatibilität nahtlos in bestehende Arbeitsabläufe integrieren und sorgte spürbar für Entlastung bei allen Beteiligten.

„Die gesamte Mängeladministration erfolgt innerhalb des Systems. Alle Beteiligten – von den technischen Dienstleistern bis hin zu den Eigentümern – haben nun jederzeit Zugriff auf den aktuellen Bearbeitungsstand. Dadurch entfällt der sonst notwendige, zeitintensive Austausch per E-Mail oder Telefon. Mithilfe von Analysen und Auswertungen lassen sich Prozesse gezielt verbessern und

The screenshot shows a 'Stammdaten' (Master Data) form for a ticket. The form includes the following fields and values:

- Projekt:** NHL 13 / Revitalisierung Posel...
- Status:** 1. Frist
- Ticket-Typ:** Gewährleistung
- Bauwerk:** (Floor plan image)
- Etage:** (Floor plan image)
- Position:** (Floor plan image with a red circle)
- Raum-Bezeichnung:** (Empty field)
- Beschreibung *:** Wasser im U3 Kern 2 Treppenhaus - wahrscheinlich aus Sprinklertank / Wandabdringung
- Kontaktdaten:** (Empty field)
- Externe ID:** (Empty field)
- Kosten:** 0,00 EUR
- Tags:** (Empty field)
- Prezedenz *:** Mittel
- Schweregrad:** -- bitte wählen --
- Gewerk *:** TGA
- Untergewerk *:** Feuerlöschanlagen
- Firma *:** Ed. Zübler AG Direktion ...
- Leistung *:** 0 j.
- Sichwort *:** Undichte in Sprinklerzentrale Tz
- 1. Frist *:** 30.04.2020
- Buttons:** Ändern, 2. Frist setzen, Freimelden / Beseitigt, Ersatzvornahme, Strittig, Nicht durchsetzbar

Bild: ProFM Facility & Project Management

Abläufe effizienter gestalten. Selbst bei einem Wechsel von Personal oder Dienstleistern bleibt die Datenhoheit bei uns“, erklärt Duwe. Die exakte digitale Lokalisierung von Mängeln beschleunigt zudem die Bearbeitung in der Praxis.

Gewährleistungsmanagement und mehr

Die Software ermöglicht ebenfalls die Planung und Durchführung umfangreicher Projekte wie Modernisierungen oder Sanierungen. Auch Wartungen, technische Überprüfungen und Instandsetzungsmaßnahmen lassen sich nun zentral verwalten. Somit wird die Betriebssicherheit gewährleistet. „Gleichzeitig konnten wir die Überwachung von Gewährleistungsfristen auf diese Weise optimieren, sodass keine Ansprüche mehr verloren gehen“, berichtet Duwe. „Regelmäßige Wartungen stellen ebenfalls sicher, dass Gewährleistungsansprüche nicht verfallen. Mithilfe eines digitalen Wartungskalenders können wir termingerecht planen und die Durchführung umfassend dokumentieren.“

Claus Mink ■

Im Ticket von MMS sind alle Informationen zur Mängelbearbeitung zusammengeführt.

Der Autor:
Claus Mink ist Geschäftsführer der ProFM Facility & Project Management GmbH mit Sitz in Groß-Bieberau.



Bild: khunkornStudio/stock.adobe.com

DATEN & SYSTEME

CAFM und SAP

CAFM mit SAP ist ein Thema, über das es viele Meinungen gibt. Ebenso gibt es mehr Optionen als gedacht. In, neben oder mit SAP lässt sich die digitale Unterstützung des FM bewerkstelligen. Wir analysieren die Lage.



Bild: k_viktar/stock.adobe.com

TECHNIK

Sicherheitstechnik und Sicherheitsdienstleistungen

Nicht nur kritische Infrastrukturen (KRITIS), sondern auch Tausende Unternehmen landauf, landab werden immer öfter angegriffen. Neben der Sicherung von digitalen Informationen sollte daher auch der Gebäudeschutz aktiv angegangen werden. Dabei erweist sich die Zugangskontrolle als ein entscheidender Faktor im Sicherheitskonzept.

TECHNIK

Gesunde Raumluft

Wir verbringen täglich fast 22 Stunden in Innenräumen und unterschätzen dabei, wie sehr die Atemluft unsere Gesundheit, unser Wohlbefinden und unsere Leistungsfähigkeit beeinflusst.



Bild: FGK

Anzeigenschluss: 30.4.2025
Erscheinungstermin: 28.5.2025

Herausgeber und Verlag: FORUM Zeitschriften und Spezialmedien GmbH
 Mandichostraße 18, 86504 Merching
 Tel. 08233/381-0, Fax: 08233/381-212
 www.facility-manager.de, www.forum-zeitschriften.de
 E-Mail: service@facility-manager.de

Geschäftsführer: Rosina Jennissen
 Chefredakteur: Robert Altmannshofer (verantwortl.), Tel. 08233/381-129
 robert.altmannshofer@forum-zeitschriften.de

Redaktion: Michael Pecka, Tel. 08233/381-497
 michael.pecka@forum-zeitschriften.de
 Sandra Hoffmann
 sandra.hoffmann@forum-zeitschriften.de

Veranstaltungsleitung und -management: Martin Gräber, Tel. 08233/381-120
 martin.graeber@forum-zeitschriften.de

Autoren in dieser Ausgabe: Carolin Bahr, Iris Darstein-Ebner, Joachim Hohmann, Joachim Liers, Claus Mink, Jörg Schielein, Maria Thalmayer, Kai Ukena

Ständiger Redaktionsbeirat: Ralf Golinski, Immo-KOM
 Wolfgang Inderwies, IndeConsult
 Prof. Dr. Michael May, GEFMA/GFal
 Bernhard Miehl, Interpark Management GmbH
 Bernhard Obermaier, Dräxlmaier Group
 Robert Oettl, ORO VENTURES Holding GmbH
 Peter Prischl, Afondo GmbH
 Paul Stadlöder, Facility Management Consulting GmbH

Anzeigen: Gernot Wolf, Tel. 08233/381-126
 gernot.wolf@forum-zeitschriften.de
 Helmut Junginger, Tel. 08233/381-137
 helmut.junginger@forum-zeitschriften.de

Stellenanzeigen/ Weiterbildung: Thilo Paulin, Tel. 08233/381-203
 thilo.paulin@forum-zeitschriften.de

Anzeigenverwaltung: Birgit Graef, Tel. 08233/381-247
 birgit.graef@forum-zeitschriften.de

Leserservice: Andrea Siegmann-Kowsky, Tel. 08233/381-361
 andrea.siegmann@forum-zeitschriften.de

Gestaltung: Engel & Wachs GbR, wachs@engel-wachs.de
 Druck: Silber Druck, Lohfelden

Anzeigenpreisliste: 32/2025
 ISSN: 0947-0026
 Bezugspreise: Jahresabonnement € 117,00 (inkl. Versand, zzgl. MwSt.)
 Studentenabonnement kostenlos
 Mitglieder des gefma können die Zeitschrift im Rahmen ihres Mitgliedsbeitrags beziehen. Mitglieder des VKIG erhalten die Zeitschrift im Rahmen ihres Mitgliedsbeitrags. Der Facility Manager ist Verbandsorgan der Fachvereinigung Krankenhaustechnik e.V. (FKT). Mitglieder der FKT erhalten die Zeitschrift im Rahmen ihres Mitgliedsbeitrags.



Erscheinungsweise: 10 x jährlich
 Das Abonnement gilt zunächst für ein Jahr, es verlängert sich automatisch mit Rechnungstellung und ist jederzeit zum Ablauf des Bezugsjahres kündbar. Bei Nichtbelieferung durch höhere Gewalt besteht kein Anspruch auf Ersatz.

„Der Facility Manager“ ist eine Publikation der Sparte Bau- und Immobilienzeitschriften der Forum Zeitschriften und Spezialmedien GmbH. Dazu gehören auch:




www.hotelbau.de
www.cafm-news.de
www.industriebau-online.de

Manuskripteinsendungen/Urheberrecht: Manuskripte werden gerne von der Redaktion angenommen. Sie müssen frei sein von Rechten Dritter. Sollten sie auch an anderer Stelle zur Veröffentlichung oder gewerblichen Nutzung angeboten werden, ist dies anzugeben. Zum Abdruck angenommene Beiträge und Abbildungen gehen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen in das Veröffentlichungs- und Verbreitungsrecht des Verlages über. Überarbeitungen und Kürzungen liegen im Ermessen des Verlages. Für unaufgefordert eingesandte Beiträge übernehmen Verlag und Redaktion keine Gewähr. Namentlich ausgewiesene Beiträge liegen in der Verantwortlichkeit des Autors. Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne Einwilligung des Verlages strafbar.

Gerichtsstand und Erfüllungsort: Augsburg
 Copyright: FORUM Zeitschriften und Spezialmedien GmbH