

Flughafen Wien AG punktet mit optimalen Prozessen

Integrierte IT-Lösungen für das Immobilien- und Facility Management

Um erfolgreich auf dem Markt zu agieren, müssen Unternehmen ihre Geschäftsprozesse auch rund um das Immobilien- und Facility Management optimieren. Grundlage hierfür sind integrierte IT-Lösungen, welche die Aufgaben der Fachabteilungen optimal unterstützen. Die Flughafen Wien AG realisierte eine gemeinsame IT-Plattform für das Immobilien- und Facility Management sowie den Terminalbetrieb und profitiert nun von optimalen und effizienten Prozessen.



Alle Fotos: Flughafen Wien AG

Für das Management der Gebäude und Anlagen sowie für die Vermietung der Gewerbeflächen sind bei der Flughafen Wien AG vorwiegend Anwendungen der SAP AG im Einsatz. Die Instandhaltung der Gebäude und Fahrzeuge wird seit 1999 auf Basis von „SAP PM/CS“ (Instandhaltung = PM; Kundenservice = CS) abgewickelt. Grundlage hierfür ist die technische Platz-Struktur in SAP PM/CS, die für architektonische Daten bis auf Gebäudeebene und für technische Daten bis auf Gewerkeebene ausgeprägt war. Die Geschäftsprozesse im Immobilienmanagement werden seit 2006 durch „SAP RE-FX“ (Real Estate) unterstützt. Flächenbezogene CAD-Daten aller Etagen erfasst der Flughafen in AutoCAD. Zur bausynchronen Datenerfassung werden tBM.net und Pit-cup eingesetzt, wobei keine technische Integration in die Immobilien- und Facility Management-

Geschäftsprozesse vorhanden ist. Aufgrund des enormen Flächenzuwachses und der dadurch bedingten Bau- und Umbaumaßnahmen wurde es immer aufwändiger, die Stammdaten in den einzelnen Bereichen nachzuhalten. Durch die redundante Stammdatenpflege der einzelnen Bereiche in den jeweiligen IT-Systemen waren Inkonsistenzen nicht zu vermeiden. Dies führte in den aufbauenden Geschäftsprozessen häufig zu nachträglichen Korrekturen.

Das Unternehmen stand somit vor der

Herausforderung, die Geschäftsprozesse im Datenmanagement an das erhöhte Bauvolumen anzupassen, diese zu optimieren und die Datenqualität der Stammdaten zu erhöhen. Zum Anderen wollte der Flughafen seine Prozesse im kaufmännischen und technischen Bereich vereinfachen und ein entscheidungsorientiertes grafisches Berichtswesen aufbauen. Eine integrierte Sicht auf die Vermietungs- und Instandhaltungsprozesse sollte hergestellt und der Terminalbetrieb auf einer gemeinsamen IT-Platt-

Flughafen Wien AG

Begünstigt durch die geografische Lage im Zentrum Europas, ist der Flughafen Wien eine der wichtigsten Drehscheiben zu den Destinationen Mittel- und Osteuropas und des Fernen und Mittleren Ostens. Für rund 19,7 Millionen Passagiere war die Flughafen Wien AG im Jahr 2008 Ausgangs- oder Endpunkt ihrer Reise. Jährlich werden rund 268.000 t Fracht bewegt. Das Unternehmen verfügt über ca. 160 Gebäude und über eine Nutzfläche von über 760.000 m². Etwa 9000 Räume bzw. Flächen werden vermietet. Die Gebäudetechnik des Flughafens umfasst ca. 5000 technische Anlagen und 60.000 Baugruppen.

form integriert werden. Die angestrebte Systemintegration sollte möglichst auf einem Standardprodukt und auf standardisierten Technologien beruhen. Im Rahmen der Konzeptphase wurde eine Systemarchitektur erarbeitet, welche eine zentrale Datenpflege ermöglicht und die Integration zwischen den CAD-Daten, der Vermietungs- und der Techniksicht gewährleistet. Hierfür wurde das System „iFMS“ mit AutoCAD und mit den SAP-Modulen „RE-FX“ und „PM/CS“ integriert.

Auftraggeber waren seitens des Flughafens die Abteilungen Technische Dienste, Immobilienmanagement und Aviation. Die Syskoplan AG lieferte ihr SAP-Komplementärsystem „iFMS“ und übernahm die SAP-, Grafik- und Prozessintegration, die m+p business solutions GmbH übernahm Fachberatung. Die Abteilung Informationssysteme des Flughafens koordinierte das Gesamtprojekt.

Zentrales Datenmanagement

Um die redundante Stammdatenpflege zu vermeiden und die Datenqualität zu erhöhen, baute die Flughafen Wien AG eine zentrale Stelle für das Datenmanagement auf: Hier werden entsprechende Anfragen aus dem Immobilien- und Facility Management bearbeitet und die Überleitung der Daten aus CAD und der bausynchronen Datenerfassung in den Gebäudebetrieb und die Vermietung verantwortet.

Bei Neu- und Umbaumaßnahmen werden die Architekturpläne im AutoCAD DWG-Format dem Datenmanagement zur Verfügung gestellt und in iFMS integriert. Hierbei werden die gelieferten Daten automatisiert auf Plausibilität geprüft, entsprechend der Gültigkeit in „iFMS“ angelegt bzw. geändert und SAP-konform aufbereitet. Ausgehend von diesem System werden die Daten zuerst in der Architektursicht in SAP „PM/CS“ bis auf Raumebene als Technischer Platz und dann mit den entsprechenden Zeitscheiben in SAP „RE-FX“ als Mietfläche integriert. Der Datenmanagementprozess überführt die Architekturdaten vom bauorientierten CAD-System AutoCAD in die prozessorientierten Systeme „iFMS“ und SAP für den Gebäudebetrieb und die Vermietung ohne redundante Dateneingaben. Technische Anlagen und zusätzliche, nicht in CAD geführte Raumbuch-

daten werden direkt in SAP „PM/CS“ importiert. Zusätzlich verknüpft iFMS die gewerkeorientierte Struktur der Technikobjekte aus SAP „PM/CS“ mit der ortsbundenen Struktur in „iFMS“ und füllt automatisch die Standortdaten der SAP-Objekte. Damit entstand ein medienbruchfreies und zentralisiertes System für das Datenmanagement, das sowohl Qualitätsverbesserungen als auch Kosteneinsparungen ermöglicht.

Grafische Unterstützung der Vermietungsprozesse

Um die Vermietungsprozesse zu vereinfachen, wurde die durch SAP „RE-FX“

gegebene Funktionalität für die Vertragsflächenänderung um zusätzliche grafische Unterstützung erweitert. Die in „iFMS“ enthaltene TimeLink-Technologie ermöglicht es, historische, aktuelle und zukünftige Vermietungssituationen in den Etagen- und Standortplänen übersichtlich darzustellen. Somit können die Prozesse „Fläche hinzumieten“ und „Fläche abmieten“ entsprechend dem Zeitscheibenmodell von SAP „RE-FX“ direkt aus der „iFMS“-Grafik bearbeitet werden. CAD-Zeichnungen, die Vermietungsanfragen und Mietverträgen zu Grunde liegen, werden nun von den Vermietungsmanagern selbst ausgedruckt, ohne in

Online-Systemintegration bestehend aus syskoplan iFMS, SAP PM/CS und RE-FX

- Vermietung**
 - An- und Abmietung
 - Angebotspläne
 - Visualisierung der Mietverträge
- Instandhaltung**
 - Anlagenstruktur
 - Störungserfassung
 - Visualisierung der Störungen und IH-Maßnahmen
- Terminalbetrieb**
 - Grafischer Service Desk
 - Ereignisdokumentation
 - Visualisierung der Ereignisse aus dem Terminalbetrieb und der Instandhaltung
- Datenmanagement**
 - Medienbruchfreie Überleitung der Daten aus dem Bau in das Facility- und Immobilienmanagement

Timeline: GTI 2007/2008, TOC 2008/2009

Projekte, Inhalte und Systeme

iFMS-Service Manager mit SAP IH-Meldungen

Die Ereignisvisualisierung von Instandhaltungsmeldungen mit Flächeneinfärbungen und von Meldungen des Terminalbetriebs mit Fähnchen in Kombination mit Zeitfiltern zeigt deutlich Überschneidungen und Gefahrenpotentiale im Terminal auf.

Grafischer Service Desk für den Terminalbetrieb



In einem weiteren Projekt hatte sich die Flughafen Wien AG zum Ziel gesetzt, den Terminalbetrieb zusammen mit den Prozessen im Immobilien- und Facility Management auf einer gemeinsamen auf SAP-basierten IT-Plattform zu realisieren. Mittlerweile erfolgt der gesamte Terminalbetrieb über eine gemeinsame IT-Plattform

der CAD-Abteilung rückfragen zu müssen. An- und Abmietprozesse werden nun einfacher durchgeführt und die Beratungs- und Angebotsqualität gesteigert.

Grafische Unterstützung der Instandhaltungsprozesse

Im Bereich der Instandhaltung wurde durch die Integration der CAD-Pläne eine zusätzliche Möglichkeit geschaffen, Meldungen und Aufträge zu eröffnen und auszuwerten. Die von einer Störung betroffenen technischen Anlagen oder Räume können mit grafischer Unterstützung identifiziert und an die SAP Instandhaltungsmeldung oder den Instandhaltungsauftrag übertragen werden. Vorhandene Meldungen und Aufträge werden abhängig von der Priorität in den CAD-Plänen visualisiert. Die Erweiterungen erhöhen die Qualität im Meldewesen und unterstützen die Techniker-einsatzplanung.

Terminalbetrieb auf einer gemeinsamen IT-Plattform

In einem weiteren Projekt hatte sich die Flughafen Wien AG zum Ziel gesetzt, den Terminalbetrieb zusammen mit den Prozessen im Immobilien- und Facility Management auf einer gemeinsamen auf SAP-basierten IT-Plattform zu realisieren. Das Terminal Operation Center am Flughafen Wien ist für einen reibungslosen Kundenverkehr verantwortlich. Hierzu gehören das Steuern und die Sicherstellung des Terminalbetriebs und die Doku-

mentation aller außergewöhnlichen und planbaren Ereignisse. Vor diesem Hintergrund war es der Wunsch der Fachabteilung, alle Ereignisse, die Einfluss auf den Terminalbetrieb haben könnten, übersichtlich in einer CAD-basierten Gesamtsicht darzustellen. Hierzu gehören neben den Ereignissen rund um den Kundenverkehr auch technische Störungen oder Wartungen aus dem Bereich der Instandhaltung. Darüber hinaus sollten sämtliche außergewöhnliche Ereignisse dokumentiert werden und für statistische Auswertungen und zur Überprüfung von SLAs zur Verfügung stehen. Ein Besucher des Flughafens soll nach Möglichkeit so wenig wie möglich durch bauliche oder instandhaltungsbezogene Maßnahmen eingeschränkt werden. Dazu ist es wichtig, zu wissen, wann und wo welche Instandhaltungsaufgaben geplant sind. Diese sind zu verschieben, wenn nicht akzeptable Beeinträchtigungen der Passagierströme zu erwarten sind: Eine Rolltreppenwartung sollte nicht durchgeführt werden, wenn hier zur selben Zeit sehr viele Passagiere zur Abfertigung erwartet werden.

Um diese Anforderungen des Terminalbetriebs zu erfüllen, konnte durch die Standardsoftware SAP und „iFMS“ bereitgestellten Lösungsbestandteile zurückgegriffen werden. Hierzu gehören zum Einen die in SAP „PM/CS“ erfassten Meldungen und Aufträge der Instandhaltung und zum Anderen die in „iFMS“ vorhandenen CAD-Daten der Terminals. Die IT-Erweiterungen für den Terminalbetrieb

reduzierten sich somit auf das Einführen einer neuen SAP IH-Meldungsart für die Dokumentation von ungeplanten und geplanten Ereignissen und die „iFMS“-basierte Entwicklung eines Service Desk mit integrierter CAD-basierter Gesamtsicht auf alle Ereignisse innerhalb der Terminals. „iFMS“ visualisiert mit unterschiedlichen grafischen Effekten aktiv Ereignisse in den Terminalplänen und benachrichtigt Mitarbeiter des Service Desk automatisch über neue sowie geänderte Ereignisse. Durch die Synchronisation von Maßnahmen in der Instandhaltung mit Maßnahmen des Terminalbetriebs wird ein reibungsloser Kundenverkehr gewährleistet. Überschneidungen von Serviceleistungen können nun vermieden werden. Auch die gezielte Zusammenlegung von Leistungen wird vereinfacht. Die Flughafen Wien AG verfügt nun seit Januar dieses Jahres über einen optimalen Überblick über die Gesamtsituation im Terminal, gewährleistet damit einen reibungslosen Kundenverkehr und steigert die Zufriedenheit ihrer Kunden.

*Tobias Pfitzer, Bereichsleiter Facility Management, syskoplan AG, Gütersloh;
Christian Mollik, Leiter Datenmanagement, Flughafen Wien AG, Wien*

Weitere Informationen, Produkte und Dienstleistungen zu diesem Thema finden Sie auch unter www.fm-whoiswho.de