



ETH Zürich: „Compliance und alles unter Kontrolle mit Planon“

Die Eidgenössische Technische Hochschule (ETH) Zürich gehört zu den führenden Universitäten für Technik und Naturwissenschaften und erscheint regelmäßig auf internationalen Ranglisten als eine der besten Universitäten der Welt.

Der Infrastrukturbereich Betrieb der ETH Zürich ist verantwortlich für die kaufmännische und technische Verwaltung und die funktionelle Abstimmung auf die Kernaktivitäten von circa 205 Gebäuden. Mit 220 Mitarbeitern und einem Jahresbudget von 60 Millionen Schweizer Franken verwaltet die Abteilung eine Netto-Fläche von 840.000 m².

Die Situation

„Ausgangspunkt für die Suche nach einer neuen Softwarelösung war die Tatsache, dass unsere vorhandenen Teillösungen nicht zukunftsfähig waren“, erinnert sich Walter Iten, Leiter Infrastrukturbereich Betrieb. Aber auch die gesetzlichen Bestimmungen und veränderte Anforderungen der Kernaktivitäten haben unsere Tätigkeit wesentlich komplexer

gemacht. Das Know-how war vor allem in den Köpfen der Mitarbeiter und in fragmentierten IT-Systemen gespeichert. Die Risiken waren enorm.“

„Auch die Komplexität unserer technischen Installationen, die schnelle Veränderung von Flächenfunktion und -nutzung, der zunehmende Bedarf an Transparenz und der komplexen Umlegung von Kosten waren Gründe für dieses Projekt“, erklärt Walter Iten weiter. Um sich diesen Herausforderungen stellen zu können, entschied sich die ETH Zürich 2003 als eine der ersten Organisationen für die Anschaffung einer integrierten Facility Management und Real Estate Software.



Die Lösung

„Nach einem ausführlichen Auswahlverfahren und einer längeren Testperiode entschieden wir uns für die Planon Software“, fährt Walter Iten fort. „Da diese neue Lösung das Rückgrat unserer Organisation werden musste, war deren Kontinuität von enormer Bedeutung. Wir wollten einen finanziell stabilen Lieferanten, der die künftige technische und funktionelle Entwicklung und Unterstützung garantieren konnte. Planon erfüllte diese Kriterien und hat seine Lösungen in den vergangenen zehn Jahren kontinuierlich erweitert und sich als zuverlässiger Partner bewährt.“ Die Implementierung wurde durch die AIA GmbH, Partner von Planon in der Schweiz, durchgeführt.

Derzeit unterstützt die Planon Software alle FM- und RE-Prozesse innerhalb der ETH Zürich, so z. B. reaktive und geplante Instandhaltung, Vertragsmanagement, Service-Management, Inventarverwaltung, Raumverwaltung, Mietvertragsmanagement und Schlüsselmanagement. „Wir haben unsere spezifischen Prozesse, Autorisierungen und Kataloge in der Planon Software konfiguriert. Unsere Kunden haben problemlosen Zugang zu Planon Self-Service, wo sie ihre Meldungen oder Anfragen eingeben können. Der Workflow-Mechanismus in der Planon Software sorgt dafür, dass diese Anfragen automatisiert an die zuständige Abteilung oder den externen Dienstleister weitergeleitet werden. Alle unsere Lieferanten arbeiten mit unserer Planon Lösung, um dafür zu sorgen, dass wir die Kontrolle behalten und transparenten Einblick in die Performance haben“, erläutert Walter Iten.

Die Planon Software funktioniert fehlerlos innerhalb der gesicherten IT-Infrastruktur der ETH Zürich und ist bidirektional mit dem zentralen SAP-System verbunden, um Informationen über Mitarbeiter, Kostenstellen und zur Kostenverrechnung austauschen zu können.

Der Nutzen

Walter Iten erläutert: „Der Mehrwert dieser integrierten Lösung stand zu keinem Zeitpunkt zur Diskussion. Ohne professionelle Softwarelösung sind wir ganz einfach nicht in der Lage, unsere Organisation zu steuern und die Verantwortung in Bezug auf die gesetzlichen Bestimmungen und die Kontinuität, die unser Portfolio mit sich bringt, zu erfüllen. Aber nachdem wir die Planon Lösung jetzt zehn Jahre lang im Einsatz haben, sind die Vorteile mittlerweile offensichtlich. Das gesamte Know-how ist in einer integrierten Lösung dokumentiert, die für alle Beteiligten problemlos zugänglich ist; die Prozesse sind automatisiert und die Qualität ist gewährleistet. Die Automatisierung von Prozessen erhöht nicht nur die Qualität unserer Arbeit, sie macht unsere Arbeit auch einfacher und interessanter“, fährt Walter Iten fort. „Unsere Mitarbeiter können sich auf die Ausnahmen konzentrieren und haben dadurch mehr Zeit für proaktive Verbesserungen anstatt sich reaktiv mit der Lösung von Problemen beschäftigen zu müssen.“

In Bezug auf die Planon Software selbst, verweist Walter Iten auf eine der zahlreichen einzigartigen Merkmale der Software, die für die Abteilung Flächenmanagement von großer Bedeutung ist. „Planon unterstützt die Verwendung von Referenzdaten für die komplette Lösung.

Das versetzt uns in die Lage, historische Rauminformationen zu analysieren, unsere

derzeitigen Flächen und Belegungsgrade zu managen und vorab bereits künftige Änderungen bezüglich der Raumnutzung zu planen, einschließlich der Anpassung der zugehörigen CAD-Zeichnungen. Bei einem dynamischen Immobilienportfolio wie dem unseren ist das extrem wichtig, um Änderungen schnell durchführen zu können.“

Die nächsten Schritte

Die ETH Zürich ist fortwährend auf der Suche nach Möglichkeiten, um neue Funktionen ihrer Planon Anwendung zu nutzen und so die Integration von Betriebsprozessen und die Qualität der Dienstleistungen zu maximieren. „Diese Lösung ist tatsächlich das Rückgrat unserer Organisation geworden“, meint Walter Iten. Auf Basis seiner umfangreichen Implementierungserfahrung gibt Walter Iten abschließend noch einige wichtige Tipps. „Entscheiden Sie sich für einen schrittweisen Ansatz und sorgen Sie für ein professionelles Projektmanagement, kennen Sie Ihre Betriebsprozesse und nutzen Sie die Erfahrung Ihres Lieferanten. Überlegen Sie gut, welche Daten relevant sind, und sorgen Sie dafür, dass diese Informationen auf dem neuesten Stand bleiben, denn auch hier gilt: weniger ist mehr. Seien Sie sich dessen bewusst, dass Sie es mit Menschen zu tun haben: Change Management, Akzeptanz, Motivation, Kompetenz und schneller Erfolg sind entscheidende Erfolgsfaktoren für jede IT-Implementierung.“

ETH ZÜRICH

Die 1855 gegründete Eidgenössische Technische Hochschule Zürich (ETHZ) ist eine der führenden internationalen Universitäten für Technik und Naturwissenschaften. Die ETHZ hat über 17.500 Studenten aus über 100 Ländern, 3.800 Doktoranden und ca. 500 Professoren. Sie erscheint regelmäßig auf internationalen Ranglisten als eine der weltweit besten Universitäten. 21 Nobelpreisträger unterstreichen den hervorragenden Ruf des Instituts.

ETH ZÜRICH – ZAHLEN

- 17.500 Studenten
- Über 10.000 Angestellte
- 205 Lehr-, Forschungs- und Aufenthaltseinheiten
- 840.000 Quadratmeter Netto-Fläche
- 220 Mitarbeiter der Abteilung Real Estate- und Facility Management

ETH zürich