



KING'S
College
LONDON

King's College London verbesserte Steuerung von Wartungsleistungen mit Planon Universe

Das King's College London (KCL) ist eine der Top-20-Universitäten der Welt und gehört zu den ältesten in England. Die Universität, die mehr als 26.500 Studenten betreut und über 6.900 Mitarbeiter beschäftigt, hat sich zum Ziel gesetzt, als Universität von Weltrang ebenbürtige Dienstleistungen zu erbringen. Das im Jahre 1828 gegründete King's College konsolidiert seine Position mit einem Sanierungsprogramm im Wert von 1 Mrd. Pfund zur Umgestaltung seiner Immobilien.

DIE SITUATION

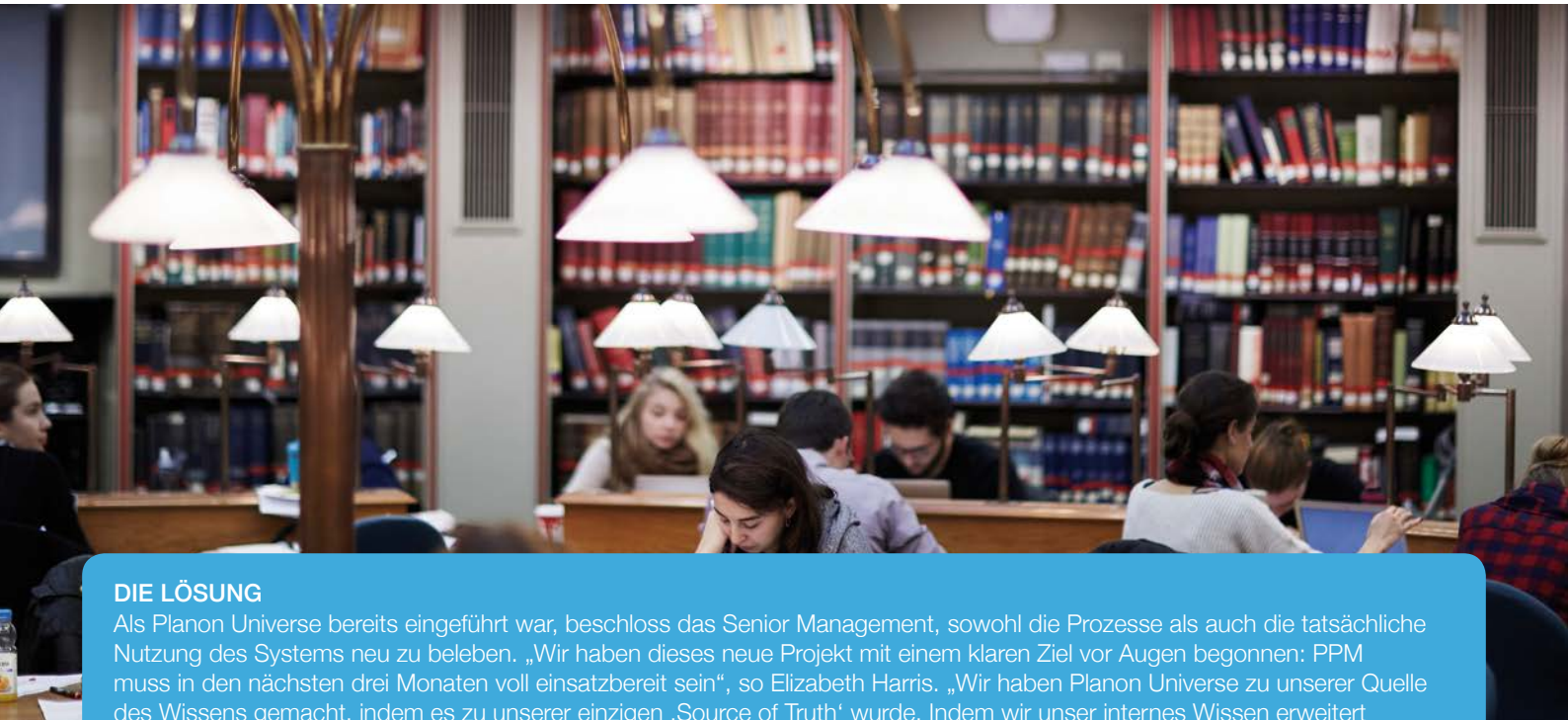
Die Abteilung KCL Estates & Facilities beschäftigt ein professionelles Service-Team, das aus 400 Mitarbeitern für Hard & Soft Services besteht. Die Abteilung ist vollständig auf die Organisationsstrategie ausgerichtet und unterstützt diese Strategie: das Angebot von Weltklasse-Leistungen für eine Weltklasse-Universität. Immobilien und Gebäude, einschließlich deren Lage, werden immer wichtiger, um neue Generationen von Studenten zu gewinnen; effiziente Lern- sowie attraktive Freizeitmöglichkeiten für Studierende sind hierbei der Schlüssel.

KCL Estates & Facilities ist für den Betrieb sowie die Wartung und Instandhaltung von fast 400.000 m² Fläche, verteilt auf mehr als 130 Gebäude, einschließlich Wohneinheiten für 5.000 Studenten, verantwortlich. „2010 haben wir Planon gekauft und implementiert“, so Elizabeth Harris, BIS Manager bei KCL Estates & Facilities. „Aufgrund der Notwendigkeit, die Verantwortung für das System und seine Prozesse zu übernehmen, und unseres Bedarfs an tiefgreifenderen Kenntnissen und einem besseren Verständnis der empfundenen Komplexität haben wir das Potenzial dieser Lösung nicht voll ausgeschöpft“, erklärt Elizabeth Harris. Im Jahr 2013 wurde eine direkte Verbindung zwischen dem Bedarf an optimierten Wartungs- und Instandhaltungsleistungen und der Notwendigkeit einer verbesserten Handhabung der Lösung festgestellt.

„Wir verfügten über keine detaillierten Aufzeichnungen bezüglich des reaktiven Wartungs- und Instandhaltungsaufwands, fehlende Messungen der geplanten präventiven Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten und waren uns nicht darüber im Klaren, wie effektiv unsere Ressource und ihr erforderlicher Fokus war. Wir mussten unsere Kontrolle verbessern“, schließt Elizabeth Harris.

DIE VORTEILE

„Die Vorteile dieser Lösung sind signifikant und greifbar“, betont Elisabeth Harris. „Zum einen verschaffte uns diese Lösung wichtige Erkenntnisse über unseren Wartungs- und Instandhaltungsrückstand, Gesundheits- und Sicherheitsfragen, Compliance-Risiken sowie Kapazitätslücken. Als dem College Council (Hochschulrat) diese neuen Daten präsentiert wurden, unterstützte er die Mittelbeschaffung, um diese Mängel zu beheben. Zum anderen hat die Lösung das Leben aller Stakeholder leichter gemacht, so z. B. von Kunden, Service-Desk-Teams, Management-Teams, Wartungsspezialisten und angegliederten Dienstleistern. Nun profitieren wir von einer schnelleren Bearbeitung, einer optimierten Kommunikation sowie einer besseren Arbeitsaufteilung und sind in der Lage, unsere SLAs zu erfüllen und das Kunden-Feedback zu verbessern. Dank der Lösung konnten wir unseren Wartungs- und Instandhaltungsrückstand innerhalb von drei Monaten um 50 % reduzieren und von einem reaktiven Wartungsmodell auf ein präventives Modell übergehen.“



DIE LÖSUNG

Als Planon Universe bereits eingeführt war, beschloss das Senior Management, sowohl die Prozesse als auch die tatsächliche Nutzung des Systems neu zu beleben. „Wir haben dieses neue Projekt mit einem klaren Ziel vor Augen begonnen: PPM muss in den nächsten drei Monaten voll einsatzbereit sein“, so Elizabeth Harris. „Wir haben Planon Universe zu unserer Quelle des Wissens gemacht, indem es zu unserer einzigen ‚Source of Truth‘ wurde. Indem wir unser internes Wissen erweitert haben, konnten wir wöchentlich Updates implementieren. Wir haben einen internen Planon-Helpdesk eingerichtet, spezielle Schulungsunterlagen entwickelt und mit einer einfachen, aber strukturierten Schulung der Endnutzer begonnen. All diese Bemühungen führten zu großen betrieblichen Vorteilen und einer hohen Akzeptanz, die Daten wurden immer besser, und die Zahl der Nutzer stieg innerhalb von wenigen Monaten von 170 auf 320. Mit Planon Mobile Field Services konnten wir mehr als 100 interne und externe Fachingenieure über ihre Mobilgeräte mit dem System verbinden. Dadurch waren wir in der Lage, Wartungsarbeiten effizienter und schneller weiterzuleiten und auszuführen“, schließt Elizabeth Harris.

Unser Senior Management hat seine Zustimmung zum Ausdruck gebracht, da es von umfassender Transparenz bei der Entscheidungsfindung profitiert. Und zu guter Letzt sind die Betriebsmitarbeiter mit dem System hochzufrieden, da sie jederzeit und überall Zugang zu Arbeitsaufträgen und Informationen haben. Sie fühlen sich wertgeschätzt und motiviert, da sie ihre Arbeit einfach schneller und effizienter erledigen können“, erklärt Elizabeth Harris.

NÄCHSTE SCHRITTE

KCL verfügt über einen klaren Leitplan, um die Nutzungsrate von Planon Universe zu erhöhen. In einem ersten Projekt sollen alle weiteren 250 Fachingenieure mit Planon Mobile Field Services ausgestattet werden. Um die Kundenbindung noch weiter zu erhöhen, wird Planon Self-Service sowohl KCL-Mitarbeitern als auch den Studierenden zur Verfügung stehen. Nach Abschluss der Maintenance-Management-Lösung wird KCL mit der Umsetzung von Planon Real Estate Management beginnen und das Portfolio- und Kapitalprojektmanagement nutzen. Elizabeth Harris schließt diese Fallstudie mit drei wichtigen Empfehlungen für die Einführung eines CAFM-Systems: „Stellen Sie sicher, dass Sie die Verantwortung sowohl für die Lösung als auch die Prozesse tragen, seien Sie sich darüber im Klaren, was genau Sie erreichen möchten, und kommunizieren Sie mit allen beteiligten Stakeholdern.“

KING'S
College
LONDON

mehr als 26.500 Studenten

mehr als 399.032 m² Immobilien

mehr als 5.000 instandzuhaltende Studentenzimmer

mehr als 400 Mitarbeiter in den Bereichen Hard & Soft Services

„Dank der Lösung konnten wir unseren Wartungs- und Instandhaltungsrückstand innerhalb von drei Monaten um 50 % reduzieren und von einem reaktiven Wartungsmodell auf ein präventives Modell übergehen.“

ELIZABETH HARRIS, BIS MANAGER KCL ESTATES & FACILITIES