



**Manchester  
Metropolitan  
University**

## Manchester Metropolitan University: „Bessere Performance und Nutzererfahrung mit Planon Universe“

Die Manchester Metropolitan University (MMU) ist eine der größten Campus-Universitäten in Großbritannien und eines der umfassendsten Bildungszentren in Europa. Mit insgesamt mehr als 38.000 Studenten liegt der Anspruch darin, eine Hochschule für Fachleute von Weltrang zu werden, wobei einer der Schwerpunkte auf der beruflichen Ausbildung und der Beschäftigungsfähigkeit liegt. Die Wurzeln der Hochschulbildung reichen bis ins Jahr 1824 zurück, und die Universität baut auf eine erfolgreiche Zukunft durch eine Investition von 494 Millionen € in Gebäude und Einrichtungen.

Die Abteilungen Estates & Facilities sind für den Betrieb und die Verwaltung eines Immobilienwerts von 847 Mio. € mit einem über 32 Hektar großen Campus-Standort verantwortlich, der sich über Manchester und Cheshire verteilt. Die Abteilungen beschäftigen eine große interne Belegschaft von 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und verwalten ein Auftragswert von 10 Mio. € für fachliche Unterstützung und externe Dienstleister.

### DIE SITUATION

Nachdem Planons CAFM Software bereits für viele Jahre im Einsatz war, beschloss die Real Estate Abteilung der MMU im Jahr 2013, dass es Zeit für eine Erneuerung sowohl des Systems als auch ihrer Prozesse war, um den Mehrwert insgesamt zu steigern. Die Daten waren noch immer über mehrere Systeme verteilt, die Qualität und die Vollständigkeit wurde den neuen Anforderungen nicht gerecht, und die Prozesse waren größtenteils papierbasiert. Es war schwierig, aussagekräftige Informationen zur Performance zu gewinnen, da das volle Potenzial des Systems nicht ausgeschöpft wurde.

Zur gleichen Zeit begann die Real Estate Verwaltung mit der Realisierung ihrer neuen Vision, „die Erwartungen der Kunden zu übertreffen und die Nutzererfahrung zu verbessern“. Diese neue Vision führte zu der Notwendigkeit, die Geschäftsprozesse zu modernisieren, die Effizienz der Betriebsabläufe zu steigern und professionelle Performance-Management- und Berichtssysteme zu implementieren. Basierend auf der guten Beziehung, die die Universität mit Planon pflegte, und der Möglichkeit, ein Upgrade durchzuführen, erfüllte die benutzerfreundliche Planon Universe Lösung alle ihre neuen Anforderungen. Die MMU entschied sich letztlich ihr derzeitiges Produkt beizubehalten und ein Upgrade auf die neueste Version durchzuführen, das Folgendes zum Ziel hatte:

- Modernisierung von Geschäftsprozessen und Service Abläufen.
- Verbesserung der Qualität der Kundenkommunikation und Nutzererfahrung.

- Verwaltung und Reporting gesetzlicher Compliance Vorgaben.
- Verbesserung der Produktivität und Effizienz des Real Estate Teams durch Monitoring der Performance.

### DIE VORTEILE

„Wir erleben messbare Vorteile in vielen verschiedenen Bereichen“, sagt Jacqueline Roberts. „Prozesseffizienz, Kundenkommunikation und Reporting haben sich deutlich verbessert, sodass wir die Kosten senken und die Performance kontinuierlich verbessern konnten.“ Weitere wichtige Geschäftsvorteile, die sich seit Einführung des aktualisierten Systems in der MMU bemerkbar machen, sind:

- Die Möglichkeit für das Personal, Anrufe auch unterwegs zu registrieren, was die Bearbeitungszeit reduziert und die Effizienz verbessert.
- Eine reduzierte Anzahl wiederholter Anrufe und weniger Arbeitslast für den Helpdesk durch den effizienten Einsatz von Self-Service, sodass der Fokus auf dringende und komplexe Aufträge gelegt werden kann.
- Zeitnahe und einheitliche Kommunikation mit Kunden, was die Kundenzufriedenheit und die Nutzererfahrung insgesamt verbessert.
- Nachhaltigkeitsbezogene Vorteile, da man auf mobile Prozesse umsteigen konnte, was die Anzahl der jährlichen 150.000 Druckaufträge verringert und weniger Fahrwege zu den einzelnen Immobilien bedeutet.
- Management-Informationen und detaillierte Analysen, die die Planung und Auftragsvergabe optimieren.

## DIE LÖSUNG

In einem ersten Projektschritt wurde Planon Universe implementiert, um alle reaktiven Instandhaltungs- und Serviceanrufe rund um Real Estate, Facilities und Wohnungen innerhalb einer integrierten Lösung zu managen und zu unterstützen, die auf einer einzigen Datenquelle basiert. Ein zentrales Helpdesk Team sammelt alle Anrufe und Anfragen von internen Fachkräften, Mitarbeitern der Universität, Studenten und Besuchern. Viele Anrufe werden durch die Verwendung einfach zu bedienender Planon Self-Service Formulare protokolliert, die dem Helpdesk eine Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit ermöglichen. In den ersten zwei Wochen nach der Einführung der Software haben die Mitarbeiter der Wohnungs-Abteilung mehr als 1.000 Arbeitsaufträge über Planon Self-Service in dem System protokolliert.

Innerhalb der Estates & Facilities - Abteilungen können über 30 Fach- und Führungskräfte auf Planon Universe zugreifen, um das gesamte Arbeitsaufkommen der Mitarbeiter und externen Anbieter zu planen, zu verwalten und zu monitoren. Auf Grundlage von vordefinierten Service Level Agreements (SLAs), Prioritäten und vorkonfigurierten Arbeitsabläufen werden Arbeitsaufträge automatisch zur Durchführung und zum Abschluss der Anfrage an die zuständige Fachkraft weitergeleitet. Das gewährleistet eine schnelle, nahtlose und papierlose Kommunikation und Ausführung. Bisher sind 65 interne Mitarbeiter mit Planon Mobile Field Service ausgestattet worden, sodass diese Nutzer ihre Arbeitsaufträge auf ihrem iPad Mini abrufen und abschließen können. Sie können sogar neue Arbeitsaufträge hinzufügen, die mit der zentralen Lösung vollständig synchronisiert werden – ganz gleich, wo sie sich aufhalten und wann sie das tun müssen.

Jacqueline Roberts erklärt: „Durch die Einbindung unserer Kunden, Helpdesk-Mitarbeiter, Back-Office-Spezialisten, Führungskräfte und mobilen Mitarbeiter in eine integrierte Lösung können wir unsere Gesamtleistung erheblich steigern. Planon Universe hat sich als ein Schlüsselfaktor bei der Realisierung der neuen Vision der Real Estate Abteilung erwiesen, die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen und deren Erfahrung zu verbessern.“

Um ihre Flexibilität zu maximieren, hat sich die MMU dazu entschlossen, intern umfangreiche Kenntnisse über Planon Universe aufzubauen. Das Estate & Facilities Business Support Team war für die Implementierung und Einführung des neuen Systems verantwortlich. „Die Nutzer der Lösung haben an maßgeschneiderte Schulungen teilgenommen. Es ist toll zu sehen, wie Fachkräfte, die zunächst eher skeptisch waren, das neue System nun dankbar annehmen und sehr positives Feedback über das mobile Arbeiten gegenüber dem alten Papiersystem gegeben haben“, so Laura Morris, Customer Support Manager an der MMU.

## DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Im Laufe der nächsten zwei Jahre wird die MMU Planons Lösung für geplante und vorbeugende Instandhaltung implementieren, um reaktive Instandhaltungsarbeiten und die damit verbundenen Kosten noch weiter zu reduzieren. Auch Asbestmanagement und Vertragsmanagement sind hierin beinhaltet. Die bestehende mobile Lösung für interne Fachkräfte wird auf externe Auftragnehmer und Dienstleister ausgeweitet, sodass die MMU die volle Kontrolle behalten kann.

Zum Schluss geben Jacqueline Roberts und Laura Morris noch einige wichtige Empfehlungen: „Schulungen sind der Schlüssel für ein erfolgreiches Projekt, da sie Ihren Mitarbeitern ermöglichen, Feedback zu geben und sich eingebunden zu fühlen, was eine positive Atmosphäre rund um die Veränderungen und Neuerungen schafft, die mit diesem Projekt verbunden sind. Nehmen Sie sich für die Umsetzung ausreichend Zeit, bauen Sie Ihr eigenes internes Know-how auf, und binden Sie die Stakeholder durch gute Kommunikation ein. Und zu guter Letzt: Arbeiten Sie mit Ihrem CAFM Anbieter zusammen und profitieren Sie von dessen Wissen und Erfahrung.“



**Manchester  
Metropolitan  
University**

Über 38.000 Studenten

Über 1.000 Kurse und Qualifikationen

Seit 2004 Investitionen in Gebäude und Einrichtungen in Höhe von mehr als 490 Mio. €

Über 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bereichen Estates & Facilities

*„Nach einer sehr kurzen Einarbeitungsphase hat sich diese neue mobile Lösung schnell für unsere Fachkräfte ausgezahlt, da sie ihnen wirklich bei ihrer täglichen Arbeit hilft.“*

**JACQUELINE ROBERTS,**  
LEITERIN DES BUSINESS SUPPORT FÜR REAL ESTATE UND FACILITIES