

# Serviceware Interview mit der BIG

ITIL als Vorbild für CAD-Prozesse

Nachgefragt bei Fritz Seda, Leiter Datenmanagement & CAD, BIG

*Als größter Immobilieneigentümer Österreichs bewirtschaftet und verwaltet die BIG Bundesimmobiliengesellschaft rund 2.800 Objekte. Mit 9,6 Millionen Quadratmetern Nettoraumfläche ist der gesamte Liegenschaftsbestand sowohl in Form von Plänen als auch als Raumdatenbank im CAD-System abgespeichert (Computer Aided Design). Für die Abwicklung von CAD-Prozessen macht sich die BIG die Best Practices von ITIL zunutze.*

## Wie sehen Ihre Herausforderungen im Service aus?

Wir wickeln 1.500 Servicetransaktionen pro Monat ab, bei denen Planausdrucke, die Ausgabe bearbeitbarer digitaler Pläne, Änderungen von Plänen oder die Änderung von Stammdaten, z. B. durch An- und Verkäufe, angefordert werden. Früher kamen diese Anfragen in Form von Anrufen, E-Mails oder als Termin herein, jetzt bilden wir all diese Service-Request-Prozesse zentral mit der Service-Management-Lösung Serviceware ab.

## Wie kamen Sie darauf, ITIL zum Vorbild für Ihre CAD-Prozesse zu nehmen?

Unser Gedanke war, dass die Requests sich nicht wesentlich von einer Bestellung von Computern oder Zubehör in der IT unterscheiden. Da unsere IT-Abteilung bereits für ihre Prozesse die ITSM-Lösung helpLine einsetzte, kamen wir auf die Idee, etwas Vergleichbares auch für unsere Serviceprozesse aufzusetzen. Auf der gleichen Plattform setzen wir jetzt die Service-Management-Lösung Serviceware für unsere CAD-Prozesse ein. Denken ist ja schließlich nicht verboten. Über die IT-Abteilung nahmen wir dann Kontakt zu PMCS.helpLine auf.

## Wie lief das Projekt ab, von der Planung bis zur Umsetzung?

Am Anfang stand eine detaillierte Analyse der Prozesse und Anforderungsarten. Vorerst wurden zwei Prozesse definiert, deren Umsetzung von der Planung bis zum Live-System etwa ein halbes Jahr dauerte. Hinter jedem Prozess liegen die jeweiligen Freibabeprozesse, Genehmigungsschritte und beteiligten Personen in Form von Workflows. So müssen z. B. die Planempfänger bei der Ausgabe von bearbeitbaren Plänen eine Haftungserklärung abgeben. Die Lösung in der IT ist insbesondere auf Störungsmeldungen abgestellt. Unsere Prozesse sind stärker mit anderen Systemen wie etwa Datenbanken verzahnt, und es sind wesentlich mehr verschiedene ausführende Rollen der Mitarbeiter involviert. Das war insofern mehr Herausforderung für unseren Dienstleister Evonis bei der Umsetzung.

## Welche Vorteile haben sich durch das Projekt ergeben?

Alle Prozesse sind als interne Prozesse konzipiert. Anfragen von außerhalb des Unternehmens werden durch die zuständigen Mitarbeiter der Hausverwaltung entgegengenommen und entsprechend strukturiert. Mittlerweile kommen alle Requests über ein Serviceportal als Anforderungsticket in der Abteilung Daten-Management und CAD an und werden automatisiert über Standardprozesse bearbeitet. Jetzt weiß jeder anfordernde Mitarbeiter der BIG, in welchem Bearbeitungsstadium sich seine Anforderung befindet und erhält eine E-Mail darüber, wann ein Plan abzuholen ist oder geändert wurde. Die automatisierte Rückmeldung über die Erledigung ist ein besonders wichtiges Feature, das erheblich zur Kundenzufriedenheit beiträgt. Durch die Best-Practice-Prozesse ist einerseits die Qualität der Dienstleistung erhöht worden. So wird nichts vergessen oder übersehen. Andererseits haben wir die Möglichkeit, die Priorisierung der Anforderungen zu steuern. Im Ergebnis kann ich sagen, dass sich mit dem Einsatz von Serviceware die Durchlaufzeit um mindestens 10 bis 15 Prozent verringert hat.



## Auf einen Blick

### Themen

Abbildung von CAD-Prozessen nach dem Vorbild von ITIL

### Der Kunde

BIG Bundesimmobiliengesellschaft

[www.big.at](http://www.big.at)

### Branche

Immobilienwirtschaft

### Das Projekt in Zahlen:

- 1.500 Servicetransaktionen/Monat
- 20 Mitarbeiter im Service
- Zentr. Disposition bundesweit

### Projekthighlights:

- Hohe Kundenzufriedenheit durch automatisiertes Feedback
- Zentr. Eingang aller Service Requests über ein Portal
- Verringerung der Durchlaufzeit um 10 bis 15 Prozent

### Implementierung:

Evonis Business Services, Partner von PMCS.helpLine



1907/12/14/04/DE