

## STRABAG Property and Facility Services GmbH: Unterschiedliche Welten in einem System vereint

### Der Kunde – einer der bedeutendsten Immobiliendienstleister Deutschlands: STRABAG Property and Facility Services GmbH

STRABAG Property and Facility Services GmbH – ehemals Deutsche Telekom Immobilien und Services GmbH, ist der Komplettendienstleister rund um die Immobilie. Das Leistungsportfolio des Dienstleisters umfasst Real Estate Management (u. a. Kaufmännisches Facility Management, Flächenmanagement, An- und Vermietung), Technisches sowie Infrastrukturelles Facility Management. 64 Millionen Quadratmeter bewirtschaftete Fläche und 35.000 Objekte weisen STRABAG PFS als einen der bedeutendsten Immobilien-Dienstleister Deutschlands aus. Mit bundesweit sechs Niederlassungen garantiert STRABAG PFS allen Kunden eine flächendeckende Präsenz.

### Die Anwendung – konsequente Kundenorientierung

Um als Dienstleister wettbewerbsfähig zu sein, ist absolute Kunden- bzw. Nutzerorientierung das erste Gebot. Der Anspruch von Strabag PFS ist somit klar: Alle Prozesse sind auf den bestmöglichen Kundennutzen hin auszurichten. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde gemeinsam mit den IT-Experten der PTSGroup in einem 10-monatigen Projekt ein SAP CRM 4.0 aufgebaut. Im Rahmen dieses Projektes sind neben dem sog. Kundeneingangstor (KET) auch die jeweiligen Störungsmanagementcenter (SMC) auf einer IT-Plattform zusammengeführt worden.

Durch das KET werden jetzt alle Anfragen und Störungsmeldungen, die per Telefon, Fax oder Mail gesendet werden, effizient bearbeitet.

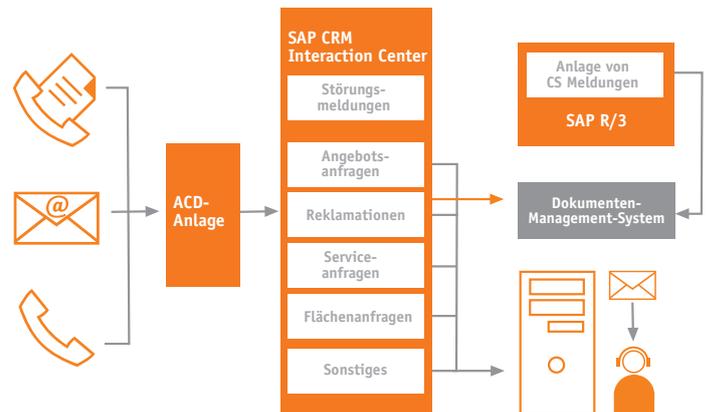


Abb. 1: Schematische Darstellung der Aufgaben im Kundeneingangstor

Außerhalb der Betriebszeiten werden Störungsmeldungen unmittelbar von den SMC's bearbeitet. Die Hauptaufgabe der SMC's ist die optimale Reaktion auf Störungssignale, die durch Gebäudeleittechniksysteme (GLT) übermittelt werden. Eingehende Störungsmeldungen werden geprüft und, sofern möglich, via Fernwirken bearbeitet. Ist jedoch ein Vorort-Einsatz eines Servicetechnikers erforderlich, so werden sofort Aufträge im SAP ERP System generiert. Während der üblichen Betriebszeiten werden die Aufträge durch einen Disponenten direkt einem Servicetechniker zugewiesen. Außerhalb der Regelarbeitszeit übernehmen die SMC diese Aufgabe, und stellen sicher, dass kurzfristig die notwendigen Maßnahmen durchgeführt werden.



**Wichtige Funktionen des SMC sind:**

- Monitoring der Störmeldungen
- Auslösung des ‚Eskalations- und Herbeirufverfahren‘
- Dokumentation von Aktivitäten (z.B. Fernwirken, ...)
- MobileX-Anbindung für die Servicetechniker
- Übergabe der Aufträge

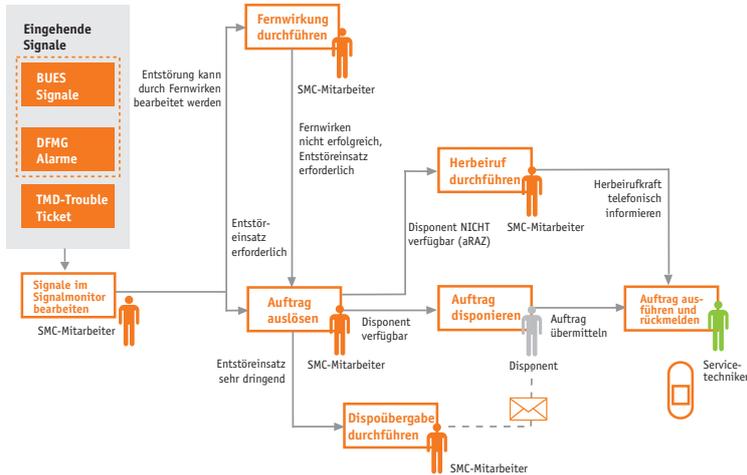


Abb. 2: Bearbeitung von technischen Signalen

**Wichtige Funktionen des KET sind:**

- Effiziente Informationsaufnahme und Weiterbearbeitung durch die Customer Interaction Center
- Anbindung der ACD (Automatic Call Distribution)
- Anbindung der Mailfunktionen

**Portalnutzung – hundertprozentige Prozesseinbindung**

Im weiteren Ausbau der Anwendung konnten insbesondere im Beschwerde- und Reklamationsmanagement die Prozesse optimiert und beschleunigt werden. Inzwischen haben auch die Objektmanager direkten Datenzugriff auf das SAP CRM, um ihre Bedarfe zu melden und Aufträge schneller sowie direkter abzuwickeln. Eine derart breite Nutzung der Anwendung wurde erst durch das Vorschalten einer Portalanwendung auf Basis von SAP ERP 6.0 möglich. Auch Mitarbeiter, die nicht täglich mit dem SAP System konfrontiert sind, sind jetzt erfolgreich über einen Portallink in den Prozess eingebunden.

**Interaktive Formulare – Prozesse automatisiert**

Um auf Mangelmeldung an bestimmten Standorten der DFMG (Deutsche Funkturm Management Gesellschaft) bestmöglich reagieren zu können, wurde eine sog. Mangelanzeige implementiert. Die Mangelanzeige enthält eine Genehmigungs- und Freigabefunktion und wurde in das umfassende SAP CRM integriert.

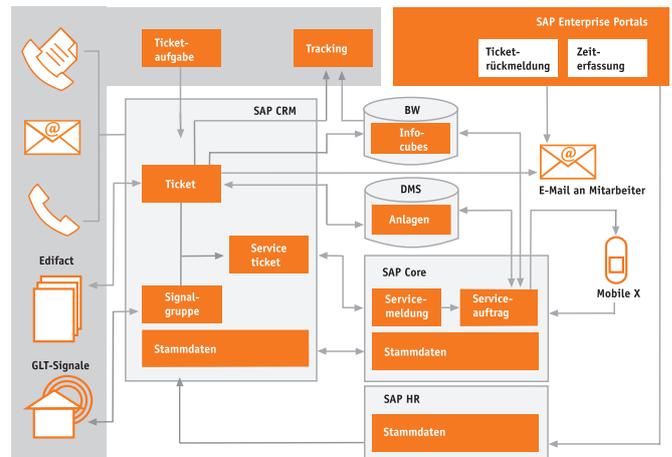


Abb. 3: Grobdarstellung des Zusammenwirkens der Landschaft

Zur Gewährleistung einer einfachen und somit benutzerfreundlichen Handhabung wurde eigens ein interaktives Formular gestaltet, das schnell und unkompliziert vom Kunden ausgefüllt werden kann und per Mail über ein Funktionspostfach im SAP CRM automatisch verbucht wird. Auf diese Weise konnte die Kundenorientierung signifikant verbessert und die Anwenderfreundlichkeit deutlich erhöht werden.

**Schnittstellen – optimaler Datentransfer**

Als besondere Herausforderung in diesem Projekt ist die Sicherstellung eines optimalen Datentransfers über alle Systemschnittstellen hinweg zu sehen. Viele „Hürden“ konnten durch die Nutzung von Standardfunktionalitäten wie EDI, IDoc, BDoc oder RFC-Aufrufen genommen werden. Darüber hinaus sind kundenindividuelle Lösungen durch das PTS-Beraterteam entwickelt worden, um die hochkomplexe IT-Landschaft stets mit aktuellen Informationen zu versorgen.

**Betrieb – ständige Verfügbarkeit auf höchstem Niveau**

Die SAP CRM Applikation von STRABAG PFS wird im 24/7 Betrieb durch die PTSGroup als Dienstleister betreut und anforderungsgerecht kontinuierlich weiterentwickelt. Der Betrieb der Hardware liegt in der Verantwortung der TSE (T-Systems Enterprise Service). Im Februar 2008 wurde der Releasewechsel auf SAP CRM 5.0 mit einer Downtime von lediglich 5 Stunden erfolgreich realisiert. Mit diesem Releasestand steht STRABAG PFS aktuell für weitere Entwicklungen die zukunftsfähige Netweaverplattform zur Verfügung. STRABAG PFS ist nicht nur einer der bedeutendsten Immobiliendienstleister Deutschlands, sondern verfügt jetzt auch über eine IT-Systemlandschaft, die den „State of the Art“ markiert.

