Das a-ja Resort in Warnemünde

Instandhaltung mit ProOffice im Hotelgewerbe

Wellness- und Schwimmbadbereiche sind aus modernen Urlaubshotels nicht mehr wegzudenken. Diese erfordern jedoch auch umfangreiche technische Anlagen für den Betrieb. Der Instandhaltungsaufwand ist hier nicht zu unterschätzen und muss besonders im laufenden Betrieb gut organisiert werden.

Die Kernkompetenz der Deutschen Immobilien AG liegt in der Entwicklung und Errichtung anspruchsvoller Büro-, Hotel- und Wohnimmobilien. Die Deutsche Immobilien Asset Management GmbH übernimmt als Teil der Holding das technische, infrastrukturelle und kaufmännische Facility Management von eigenen Bestandsimmobilien sowie von Objekten anderer Eigentümer. Zu den bewirtschafteten Objekten zählt unter anderem das a-ja Resort in Warnemünde, welches die erste Verwirklichung des a-ja-Tourismuskonzeptes an der Ostsee ist. Mit der Vision eines Volkshotels zu erschwinglichen Preisen wurde das Hotel mit unverbaubarem Meeresblick in der ersten Strandreihe errichtet. Den Gästen stehen 233 hochwertig ausgestattete Zimmer mit Meerblick, ein Seebad mit Meerwasser-Innen- und Panorama-Außenpool, Saunahaus mit verschiedenen Saunen, eigener Kinderbereich, ein exklusiver Wellnessbereich und im Restaurant Piazza ein reichhaltiges gastronomisches Angebot zur Verfügung. Die Deutsche Immobilien Asset Management GmbH ist im a-ja Resortam Standort Warnemünde für die Instandhaltung der technischen Anlagen zu ständig. Der Betreiber ist die Neptun Betriebsgesellschaft mbH.

Besonders im laufenden Hotelbetrieb ist eine zügige Erledigung von anstehenden Reparaturmaßnahmen wichtig. Für die Dokumentation

dieser Aufgaben wurde nach einer flexiblen und anpassbaren Software gesucht. Die Wahl fiel im Jahr 2012 auf die Lösung ProOffice. Mit seiner webbasierten Oberfläche bietet ProOffice einen unkomplizierten Zugriff auf alle Instandhaltungsvorgänge auch auf mobilen Endgeräten. Zudem lässt sich die Oberfläche im Administrationsbereich individuell anpassen, so dass sich die sichtbaren Elemente auf ein Minimum, eben die für die Arbeit notwendigen Daten, reduzieren lassen. Eine flexibel einstellbare Schnittstelle war ebenso Voraussetzung. Mit ProOffice EasyConnect konnte diese geliefert werden.

Für eine Verortung der Geräte und Anlagen wurde die komplette Gebäude- und Raumstruktur des Hotels erfasst und in das System importiert. Grundlage hierfür waren entsprechende CAD-Pläne der einzelnen Etagen. Diese müssen für den automatischen Import einige Anforderungen erfüllen. Das sind zum Beispiel geschlossene Raumpolygone und ordentlich geführte Raumstempel. Liegen diese Voraussetzungen vor, werden aus den CAD-Plänen die Raumstrukturen ausgelesen und in ProOffice angelegt. Die Geschosspläne sind dann im ProOffice sichtbar und für die Navigation auf Raumebene nutzbar.

Im Anschluss wurden die ca. 2.000 Geräte und Anlagen im System erfasst. Hierzu zählen unter anderem Heizungs- und Belüftungsanlagen sowie Wasserversorgungsanlagen und Brandschutzgeräte. Über die Verknüpfung in die Gebäude- und Raumstruktur kann der Standort eines jeden Gerätes sofort ermittelt werden. Mittels des ProOffice Service Desks können nun von autorisierten Mitarbeitern Meldungen zu Störungen oder Defekten aufgegeben werden. Die Meldungen laufen an einer zentralen Stelle auf und werden entsprechend der Zuständigkeit an die Mitarbeiter weitergeleitet. Wurde die Ursache der Meldung behoben, kann der Mitarbeiter den Fertigstellungsstatus zurückmelden.

Auch der Betreiber des Hotels ist in der Lage, Meldungen an die Instandhaltung aufzugeben. Da dieser für die Buchung von Zimmern und sonstigen Leistungen bereits mit einer externen Software arbeitet, wurde eine Schnittstelle zu ProOffice eingerichtet. Somit kann der Betreiber Schäden oder Störungen in seinem System erfassen, die automatisch an den ProOffice Service Desk übergeben werden. Nach Behebung des Problems wird der Fertigstellungsstatus auch an die Hotelsoftware zurückgemeldet, so dass eventuell blockierte Zimmer wieder zur Belegung freigegeben werden können.

Seit dem Frühjahr 2013 ist ProOffice in Warnemünde erfolgreich im Einsatz. Im Jahr gehen ca. 2.000 Meldungen im System ein und werden entsprechend bearbeitet. Die Deutsche Immobilien Asset Management GmbH hat durch ProOffice ein gutes Instrument, um die eigene Servicequalität überprüfen zu können. Neben der Dokumentation der Instandhaltungsleistungen ermöglicht ProOffice, im Nachgang besonders störanfällige Geräte und Anlagen zu identifizieren. Dies kann die Entscheidungsfindung bei möglichen Neuanschaffungen erleichtern.

Solche Auswertungen können auch beim Bau neuer Resorts hilfreich sein, wie zum Beispiel dem a-ja Resort in Grömitz (Schleswig-Holstein). Für das Mitte März 2015 neu eröffnete a-ja Resort an der westlichen Ostseeküste ist eine entsprechende Erweiterung von ProOffice in Angriff genommen worden.

Ansprechpartner:
John Balfanz
Deutsche Immobilien Asset Management GmbH
Lange Straße 1a
18055 Rostock
Telefon: 0381 4584701
j.balfanz@deutsche-immobilien.ag

Robert Walter
ARC-GREENLAB GmbH
Telefon: 030 762933337
walter.robert@arc-greenlab.de