

## Fünf Kitas, 5.200 Wohneinheiten, neun Mensen

ProOffice läuft beim Studierendenwerk Aachen auf Hochtouren

Wer sich einen guten Überblick über die Einsatzmöglichkeiten von ProOffice verschaffen möchte, sollte dem Studierendenwerk Aachen einen Besuch abstatten. Seit 2014 ist die Software von AED-SYNERGIS als Gebäudemanagement-System mit den Modulen Instandhaltung und Gebäudebewirtschaftung im Einsatz. „Die Module sind echt top“, sagt Michael Keutgen, Projektleiter und Gruppenleiter Wohnanlagen beim Studierendenwerk Aachen.

Mehr als 100 Einzelgebäude, darunter mehr als 5.200 Wohneinheiten, neun Mensen, sieben Cafeterien und vier Kaffeebars und derzeit fünf Kindertageseinrichtungen, Tendenz steigend, hier den Überblick zu behalten, ist eine Herausforderung. Und weil auch die Personaldecke nicht unbedingt dicker wird, ist es umso wichtiger, alle Ressourcen optimal einzusetzen und Abläufe zu optimieren.

„Wir haben mit der Software wirklich eine tolle Unterstützung“, lobt Keutgen. Den Start machten 2014 etwa 30 Anwender, darunter 21 Hausmeister, die zugleich Fachhandwerker sind. Ihre Aufgaben wurden in ProOffice erfasst und koordiniert. Von Anfang an arbeiten sie selbst mit dem System. „Jeder, der in der Lage ist, ein Handy zu bedienen, kann auch mit ProOffice arbeiten“. Diese Überzeugung verkündete der Projektleiter damals dem ein oder anderen Skeptiker, der lieber weiter auf Papier arbeiten wollte. Und er behielt recht: Bereits nach zwei Tagen konnte das Studierendenwerk produktiv gehen, und heute ist die Arbeit ohne die Unterstützung durch die Software kaum vorstellbar.

Inzwischen ist die Anzahl der täglichen Nutzer auf gut 55 Personen gestiegen. Der gesamte Bereich Gastronomie, das Fuhrpark-Management und die Kitas werden ebenfalls mit ProOffice verwaltet. Auch die Gebäudeleittechnik von der Heizung bis zum Brandmelder wird darüber abgebildet. Für fast alle Liegenschaften sind die Pläne digitalisiert und im System hinterlegt. Das System werde intensiv genutzt und sehr gut angenommen, berichtet Keutgen. Das ist auch an der Zahl der Schadensmeldungen ablesbar: Alleine im ersten Quartal 2018 sind gut 900 Meldungen eingegangen – von schadhafter Versiegelung über kaputte Transportbänder bis hin zu Glasbruch oder Sonderreinigungen für Zimmer. Zwei sogenannte Dispatcher, Mitarbeiterinnen in der Verwaltung, sorgen inzwischen dafür, dass eingehende Schadensmeldungen direkt weitergeleitet und zeitnah abgearbeitet werden. So können Arbeitsabläufe strukturiert und besser organisiert werden.

Im Bereich Gebäudemanagement definiert das Studierendenwerk gerade alle Kernprozesse. „Da spielt ProOffice für uns eine sehr große Rolle“, sagt

Keutgen. Die Software hilft sichtbar zu machen, wer was wann macht und wo wir besser werden können. Das zeigt sich zum Beispiel bei der Zimmersanierung. „Bislang hat ein Hausmeister im Schnitt ca. 20 Zimmer pro Jahr saniert. Wir möchten diese Aufgabe gerne bündeln und in größerem Stil sanieren“, erklärt Keutgen. Dafür sind aber viele Informationen nötig, etwa über Mietverträge und Aufwände, die alle zentral hinterlegt sein müssen. Auch die Zimmerverwaltung inklusive Abnahme soll nun in das System eingebunden werden, um die Wohnheimverwaltung zu entlasten und einen einheitlichen Standard für die Abnahme zu generieren. „Definierte Abläufe helfen, auch nach Jahren den Überblick zu behalten“, ist Keutgen überzeugt.

Schon jetzt werden zimmerbezogen alle Dokumente hinterlegt. So erhält man eine sinnvolle Historie von der Anschaffung des Rollcontainers bis zur Reparatur des Fliesenspiegels. Maßnahmen- und Meldungsnummern werden in die Aufträge

übernommen. So ist eine eindeutige Zuordnung leicht möglich. „Und das ohne Zeitverlust, denn die vernünftige Datenpflege dauert genauso lange wie das Suchen eines Ordners im Büro und das Abheften etlicher Zettel“, so Keutgen.

Ein weiterer Vorteil liegt in der genauen Aufschlüsselung der Kostenstruktur und interessiert natürlich auch die Finanzbuchhaltung des Studierendenwerks. „Wir können jetzt schon im Vorfeld sehr exakt sagen, welche Kosten noch auf uns zukommen. Genau so kann ich über einen Excel-Export jederzeit eine Kostenaufstellung über abgeschlossene Maßnahmen generieren“, erklärt Keutgen.

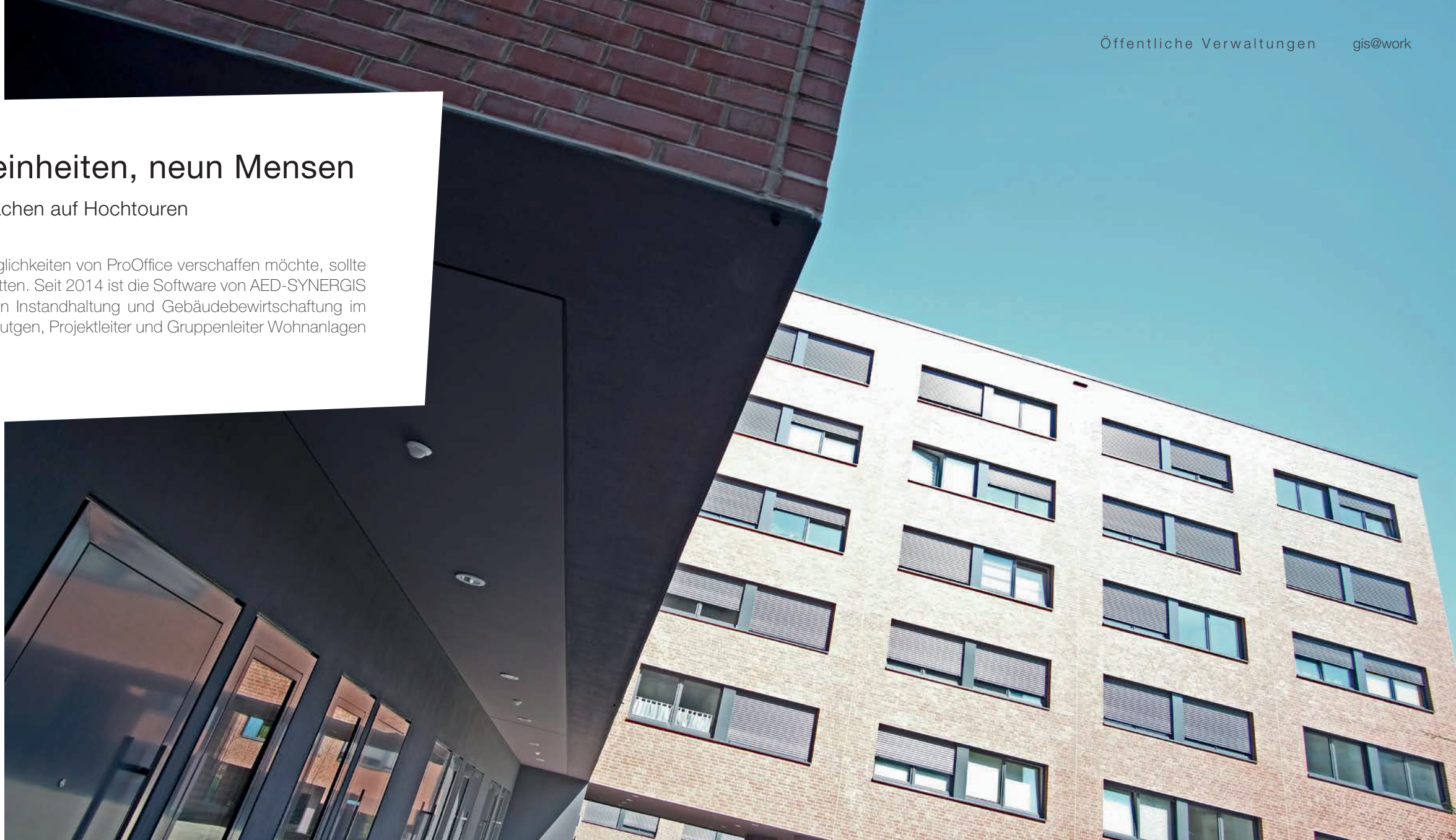
Auch die Kommunikation mit den Studierenden wird laut Keutgen durch die digitalisierten Arbeitsabläufe stark erleichtert. Man erreicht die Bewohner heute digital nicht über Briefkästen. Egal ob ein Parkplatz geräumt werden muss oder Mietverträge verschickt werden: Digital kommt alles problemlos an.

Wünsche an die Software? „Wir arbeiten seit Jahr und Tag mit den beiden Modulen und sind sehr zufrieden“, sagt Keutgen. Vermehrt komme nun das Thema Schnittstellen auf. „Es wäre schön, wenn es hier Möglichkeiten gäbe. Ich rate aber immer dazu, nach einer genauen Bedarfsanalyse erst mal anzufangen. Dann sieht man schnell, wie groß der Nutzen der Software schon direkt ist.“

#### Ansprechpartner:

Michael Keutgen  
Projektleiter und Gruppenleiter Studierendenwerk Aachen  
Telefon: 0241 8093259  
michael.keutgen@stw.rwth-aachen.de

Anna Füllenbach  
AED-SYNERGIS GmbH  
Telefon: 0228 9542511  
anna.fuellenbach@aed-synergis.de



© das design plus, Sabine Schmidt