



**pitFM** OpenConnect

Best Practice Beispiel - pitFM Public

# Digitale Dienstleistersteuerung in der Cloud mit FM bei Bau- und Liegenschaftsbetrieb Nordrhein-Westfalen



Der Bau- und Liegenschaftsbetrieb NRW (BLB NRW) ist für die Instandhaltung von 4.038 Gebäuden mit über 50.000 Störmeldungen und etwa 50.000 abzuarbeitenden Wartungs- und Prüfungsaufträgen pro Jahr zuständig.



Sieben Niederlassungen.  
Eine Zentrale.  
Fast 3.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Durch die Kombination von pitFM und pitFM OpenConnect erhalten alle internen Mitarbeitenden und externen Dienstleister an den Facility-Management-Prozessen einen nahtlosen Zugang zu allen relevanten Informationen.

Somit wird ein sicherer, regelkonformer und effizienter Instandhaltungsprozess beim BLB NRW gewährleistet.

\*Diese Daten beziehen sich auf das Jahr 2024

## Projektstammdaten in pitFM

- 48.488 Technische Anlagen
- 3.100 Wirtschaftseinheiten mit 4.038 Gebäuden und 3.000 Grundstücken
- 13.100 Rahmenverträge mit 52.000 Wartungs- und Prüfserien
- 52.226 Wartungen und Prüfungen pro Jahr
- 53.599 Instandsetzungsaufträge pro Jahr
- 750.000 Dokumente
- 430 interne Anwenderinnen und Anwender (BLB NRW) und 700 externe FM-Dienstleister arbeiten aktuell mit der Lösung



# Die Anforderung



# von analog nach digital



Beim BLB NRW wurden über die Jahre unterschiedliche Software-Systeme zur Unterstützung des Gebäudemanagements eingeführt und entwickelt.

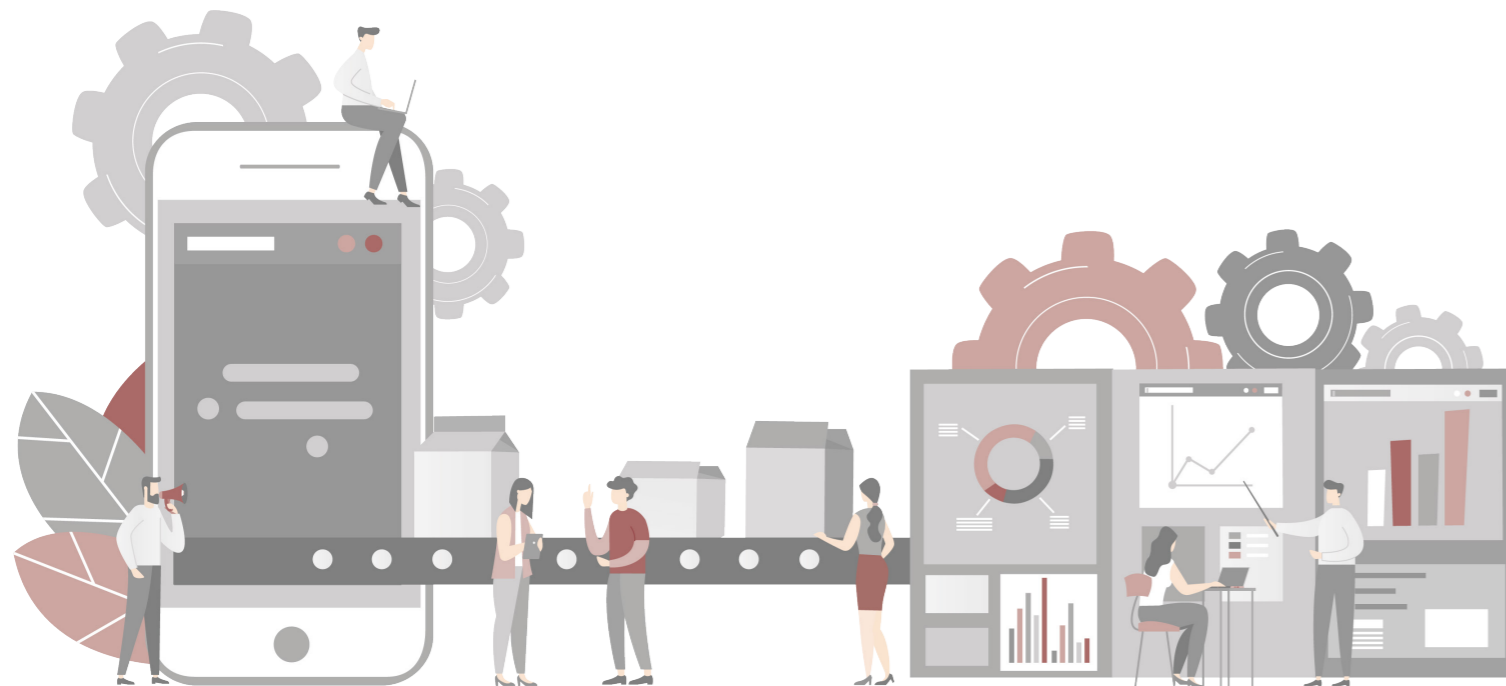
Durch diese Einzellösungen lagen Daten teilweise redundant bzw. inkonsistent in verschiedenen Anwendungsprogrammen vor.

Die bei der Gebäudebewirtschaftung beteiligten internen Mitarbeitenden und externen Facility Management (FM)-Dienstleister arbeiteten in verschiedenen Lösungen, so dass es immer wieder zu Medienbrüchen (analog/digital) im Prozess kommen konnte.

Daher entschied sich der BLB NRW für die Einführung eines Computer Aided Facility Management (CAFM) System als zentrale Datendrehscheibe für das Gebäudemanagement.

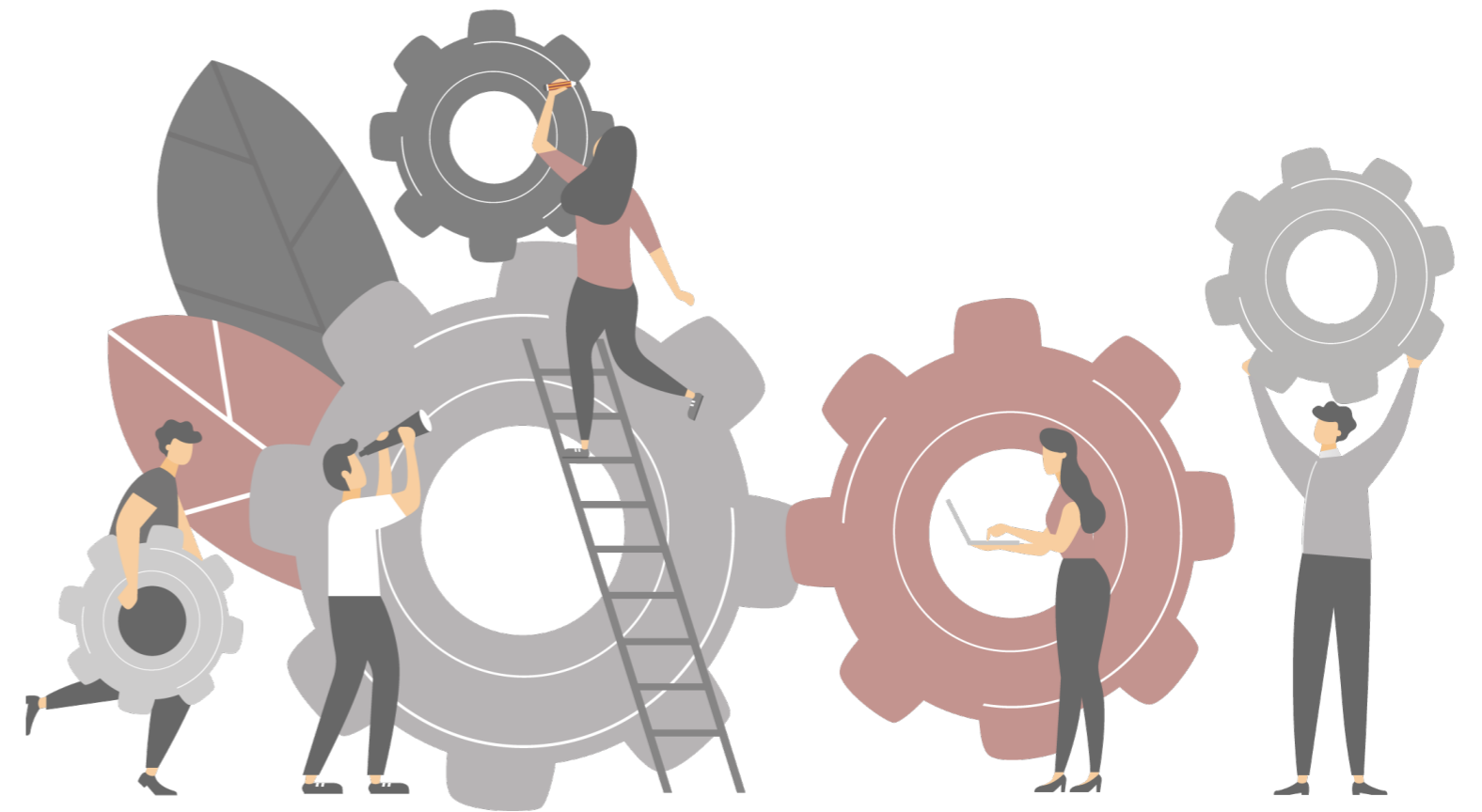
Mit der Lösung sollen alle an der Immobilienbewirtschaftung Beteiligten medienbruchfrei arbeiten können.

Und das unter Einhaltung der hohen Anforderungen an die IT- und Informationssicherheit im Landesverwaltungsnetz NRW.



**Digitale Transformation in der Immobilienbewirtschaftung beim BLB NRW**

# Das Projekt



# pitFM - die zentrale Lösung für eine digitale Immobilienbewirtschaftung beim BLB NRW



In 2020 erfolgte der Zuschlag zur Einführung eines CAFM Systems an die pit-cup GmbH.

Ende 2023 wurde pitFM als zentrales Werkzeug für das Flächenmanagement, die Verwaltung von technischen Anlagen sowie für den kompletten Instandhaltungsprozess produktiv gesetzt.

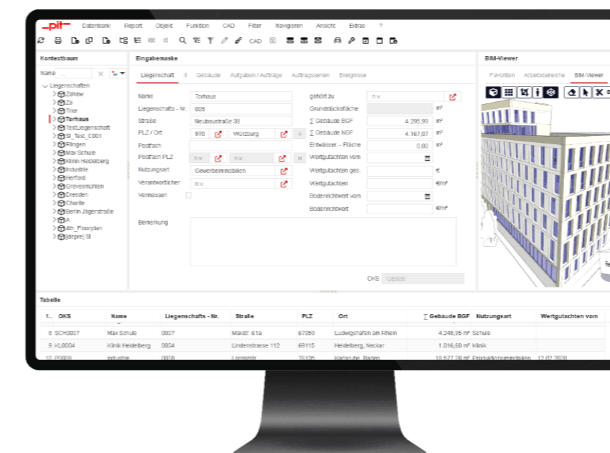
Darüber hinaus dient das CAFM System als zentrale Datendrehscheibe zwischen unterschiedlichen IT-Anwendungen im BLB NRW.

Mit der Lösung arbeiten aktuell 430 interne Anwenderinnen und Anwender und 700 Mitarbeitende von externe FM-Dienstleister.

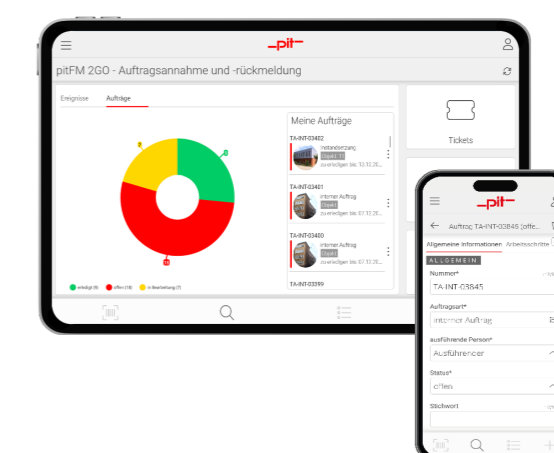
## Zentrale Verwaltung pitFM

- 430 Interne User (BLB NRW)
- 700 Externe User (FM-Dienstleister)
- > 4.000 Verwaltete Gebäude
- > 4.000 Verwaltete Liegenschaften
- > 50.000 Tickets pro Jahr
- > 50.000 Wartungs- und Prüfungsaufträge pro Jahr

pitFM EXPERT



pitFM 2GO



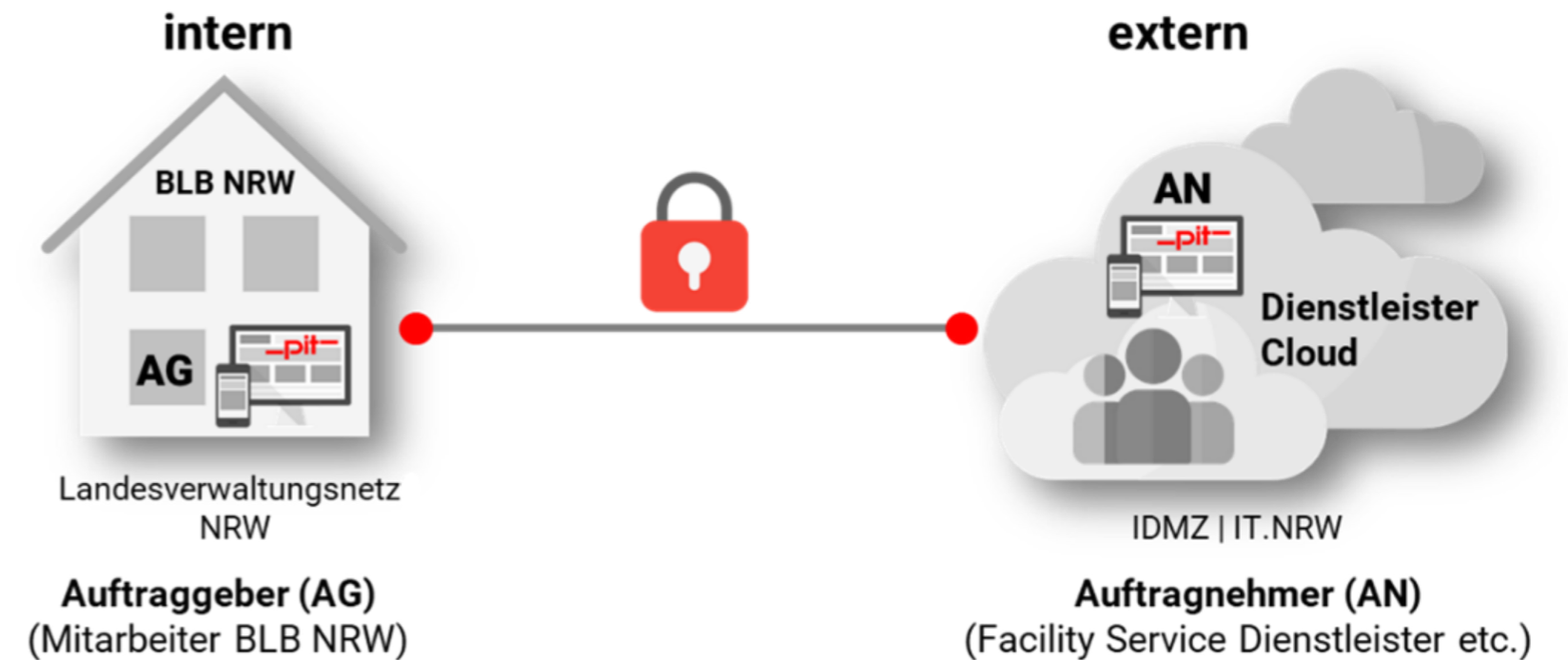
\*Diese Daten beziehen sich auf das Jahr 2024

## Unterstützte Prozesse und Aufgaben mit pitFM bei BLB NRW



### In pitFM werden insbesondere folgende Prozesse und Aufgaben unterstützt:

- Stammdatenverwaltung der für die Instandhaltung relevanten baulichen und technischen Anlagen
- Automatisierte Planung der Instandhaltungsleistungen
- Abwicklung von Instandsetzungen
- Generieren der Leistungsverzeichnisse als Grundlage für die Ausschreibung von Instandhaltungsleistungen
- Schnittstellenanbindung zu SAP, Dokumentenmanagement, Energiedatenmanagement und andere Systeme
- Leistungsdokumentation durch den FM-Dienstleister
- Automatisierte Qualitätssicherung durch den BLB NRW



**Über 1.000 Anwender erfassen und dokumentieren jährlich 50.000 Störmeldungen und 50.000 Wartungsaufträge zentral in pitFM.**

# Technische Umsetzung





## Dienstleisterportal beim BLB NRW



Für einen durchgängigen, digitalen und nachhaltigen Instandhaltungsprozess ist es unabdingbar, dass sämtliche Prozessbeteiligte – intern wie extern – einen Zugang zur zentralen FM-Datenbank erhalten.

Dabei sind auch die hohen Sicherheits-, IT- und Compliance-Anforderungen des Landes NRW zu berücksichtigen.

Um dieses zu realisieren, wurde parallel zur Installation der „internen“ pitFM Lösung im Landesverwaltungsnetz NRW eine eigenständige pitFM Webanwendung für die externen FM-Dienstleister (das Dienstleisterportal) in einer Internet Demilitarisierten Zone (IDMZ) bereitgestellt.



**Sicherer Zugriff auf pitFM für externe FM-Dienstleister ist Voraussetzung für einen digitalen Instandhaltungsprozess. Dazu braucht es neben innovativen Lösungen und Technologien ein fähiges Projektteam auf Augenhöhe.**

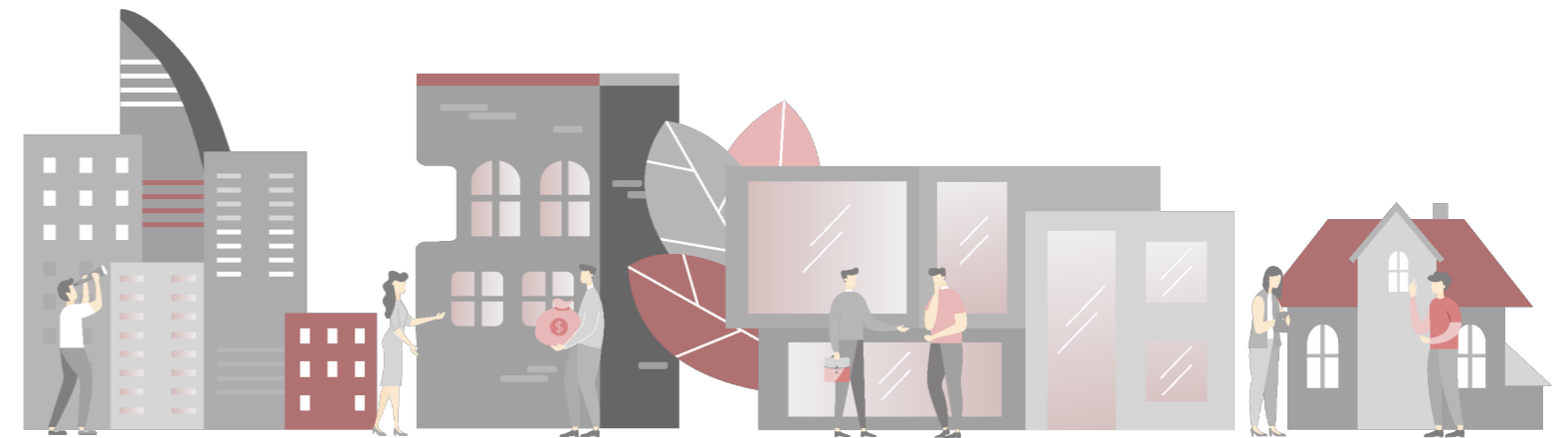
# Dienstleisterportal beim BLB NRW



Im Dienstleisterportal werden alle relevanten Prozesse und Daten den FM-Dienstleistern zur Verfügung gestellt und mit der „internen“ pitFM Lösung synchronisiert. Dabei werden anhand der Leistungsbeschreibung aus dem Vertragsmanagement automatisch dezidierte Zugriffsberechtigungen für die unterschiedlichen Dienstleister ausgesteuert.

Die Datenbereitstellung und Datensynchronisation zwischen beiden Systemen erfolgt mit pitFM OpenConnect. Durch pitFM OpenConnect können alle Beteiligten direkt oder indirekt auf die zentrale FM-Datenbank zugreifen und relevante Daten konsumieren bzw. zur Verfügung stellen.

Damit kann der digitale und durchgängige Instandhaltungsprozess beim BLB NRW gewährleistet werden. Diese Durchgängigkeit stellt einen bedeutenden Fortschritt in der FM-Branche dar.



**pitFM** OpenConnect

## Unsere Lösung - Basistechnologie für FM in der Cloud

Zur Erfüllung der hohen Anforderungen an IT- und Informationssicherheit setzte pit bei der Implementierung des Dienstleisterportals konsequent auf innovative aber gleichzeitig erprobte Technologien die mit pitFM OpenConnect zur Verfügung gestellt werden.

Die realisierte Systemumgebung wurde durch das CERT NRW in einem Grey-Box-Modell geprüft. Interne Lösung und Dienstleisterportal kommunizieren dabei auf Basis aktueller Standards wie z.B.

- Authentifizierungsmechanismen
- Rest-Service (synchrone Anwendungsszenarien)
- Queue-Service (asynchrone Anwendungsszenarien)

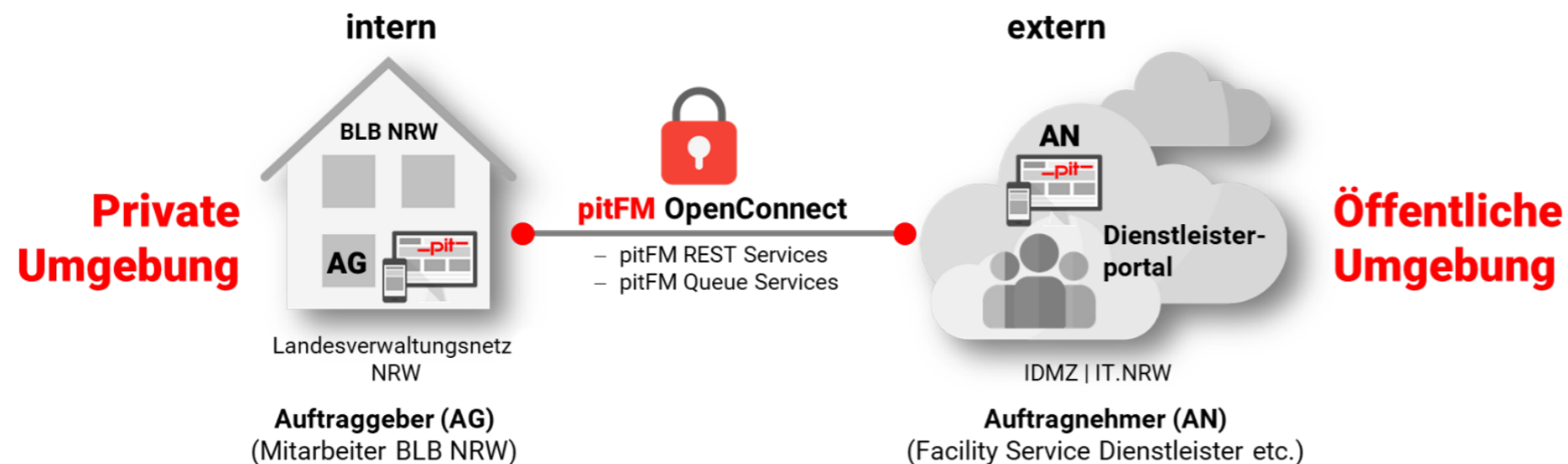


Abb.: Dienstleister Cloud beim BLB NRW

# Das Fazit



# Der Schlüssel zum Erfolg



Um ein so großes und heterogenes Immobilienportfolio effizient und nachhaltig bewirtschaften zu können, braucht es neben transparenten und vollständig digitalen Prozessen auch das geeignete Software Werkzeug.

pitFM ist eine eine CAFM Lösung entschieden, die für über 30 Jahre IT- und Prozess Expertise im Bereich der Immobilienbewirtschaftung steht. Durch die offene Systemarchitektur konnte pitFM im Rahmen der Implementierung auf die individuellen Bedarfe des BLB NRW flexibel angepasst werden. Aufgrund der vollständigen Digitalisierung und damit verbunden auch Automatisierung des Instandhaltungsprozesses ist mit Hilfe von pitFM und pitFM OpenConnect eine effiziente und nachhaltige Immobilienbewirtschaftung möglich.

Alle für den Instandhaltungsprozess relevanten Daten werden in pitFM zentral verwaltet bzw. über Schnittstellen mit Drittsystemen wie SAP automatisiert ausgetauscht. Dadurch ist sowohl die erforderliche Prozess- wie auch Informationstransparenz gewährleistet, welche für eine effiziente Dienstleistersteuerung unabdingbar ist.

Bereits wenige Wochen nach der Hypercare-Phase hat sich gezeigt, dass durch die konsequente digitale Prozessbearbeitung mit pitFM der Bearbeitungsaufwand der Instandhaltungsaufträge (von der Bedarfsmeldung bis zur Leistungsverrechnung in SAP) merklich reduziert werden konnte.



# Branchenfokus



Wir haben die Technologie und die Lösungen, um unsere Branchensegmente zu bedienen – unabhängig von der Kundengröße. Gemeinsam mit unseren Kunden schaffen wir nachhaltige Lösungen mit Mehrwert.



## pitFM Industry

für einen nachhaltigen und rechtssicheren Betrieb Ihres Immobilienportfolios



## pitFM Public

für die öffentliche Verwaltung von Bund, Land und Kommunen



## pitFM Health Care

für mehr Transparenz und Sicherheit im Krankenhausbetrieb



## pitFM Facility Services

für FM Service Dienstleister, Betreiber und Gebäudemanager



**Digitale Lösungen für eine nachhaltige  
Immobilienbewirtschaftung.  
Von der Planung bis zum Gebäudebetrieb.**

**One for All**

