

## Ihre Referenten

### Peter Hamers

war bis 2004 als Leiter der Real Estate & Site Operation verantwortlich für den Facility Management Outsourcing Vertrag und das Facility Performance Management der IBM Central Region. Seit 2004 ist er als Leiter Real Estate Operation, Plans & Control der IBM Regionen Deutschland, Schweiz, Österreich, und Central Eastern Europe Middle East Africa verantwortlich für strategische Planung, Administration und Finanzverwaltung der IBM Standorte dieser Länder.

### Matthias Mosig

ist Senior Consultant und Prozess Coach der cgmunic GmbH, München. Er verantwortet als Projektleiter die Prozessoptimierungsprojekte im Planen, Bauen und Betreiben von Industriestandorten und Verwaltungsgebäuden. Seit 1998 ist er in der Beratung tätig, seit 2002 bei der cgmunic GmbH.

### Robert Oettl

ist seit 2003 Geschäftsführer der cgmunic GmbH, einer Prozess- und IT-Beratung für Facility Management Prozesse. Von 1996 bis 2002 verantwortete er die Leitung und den Aufbau der MAKON GmbH in München, einer Unternehmensberatung für Facility Management. Robert Oettl ist Dozent an verschiedenen Hochschulen sowie Fachbeirat der Zeitschrift „Der Facility Manager“.

### Peter Platzer

ist seit 1996 bei der BASF SE beschäftigt und als Gruppenleiter im Standortmanagement Ludwigshafen u.a. verantwortlich für das strategische Gebäudemanagement und den CAFM-Bereich. Außerdem war er maßgeblich am Aufbau der neuen Organisationsstruktur für den Immobilienbereich am größten Standort der BASF in Ludwigshafen beteiligt.

### Ihr Ansprechpartner



„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“

Helmut Hohberger, Konferenz-Manager  
Telefon: 08151/2719-42  
helmut.hohberger@management-forum.de

## Informationen

### Zielgruppe

Mit dieser Veranstaltung wenden wir uns an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Gebäudemanagement, Facility Management, Interne Dienste, Liegenschaften, Immobilien, Interne Verwaltung, Controlling, Instandhaltung und Technische Dienste. Speziell angesprochen sind diejenigen Mitarbeiter, die das Thema Prozessdefinition und -umsetzung bzw. die Einführung des CAFM-Systems in der FM-Abteilung verantworten und hier Hilfestellung benötigen. Ebenfalls angesprochen sind Fachkräfte, die sich am Rande ihrer Tätigkeit mit dem Thema FM-Prozesse bzw. Sanierung von CAFM-Systemen auseinandersetzen und deshalb mit der Thematik vertraut sein müssen.

### Anmeldung

So melden Sie sich an:

per Telefon:  
08151/27 19-0

per Telefax:  
08151/27 19-19

per E-Mail:  
info@management-forum.de

per Internet:  
www.management-forum-starnberg.de

Management Forum Starnberg GmbH  
Maximilianstraße 2b · D-82319 Starnberg

Die Gebühr für das zweitägige Seminar „Prozesse im Facility Management“ beträgt € 1.795,- zzgl. 19% MwSt. Die Gebühr für den eintägigen Workshop „CAFM-Einführung“ beträgt € 1.195,- zzgl. 19% MwSt. Bei gemeinsamer Buchung beider Veranstaltungen beläuft sich die Gebühr auf € 2.295,- zzgl. 19% MwSt. Sie sparen € 695,-. Sollten mehr als zwei Personen aus einem Unternehmen an der Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir **ab dem dritten Teilnehmer 15% Preisnachlass**. Die Teilnahmegebühr enthält Getränke, Kaffeepausen, Mittagessen, sowie ausführliche Arbeitsunterlagen. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg schriftlich bestätigt. Nach Anmeldung erhalten Sie die Rechnung. Die Veranstaltungsteilnahme setzt Rechnungsausgleich voraus. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor.

### Ort

Hotel Vier Jahreszeiten Starnberg · Münchner Straße 17 · 82319 Starnberg  
Telefon: 08151/4470-163 · Telefax: 08151/4470-161  
E-Mail: reservierung@vier-jahreszeiten-starnberg.de  
Zimmerpreis: € 135,- inkl. Frühstück

### Registrierung

Der Seminar-Counter ist ab 8.00 Uhr zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.

### Zimmerreservierung

Für diese Veranstaltung steht im Hotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg GmbH vor.

### Rücktritt

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 55,- zzgl. 19% MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage spätestens am 30. Oktober 2009 schriftlich bei Management Forum Starnberg eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Seminargebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

### Management Forum Starnberg

Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte steht Management Forum Starnberg für

- professionelle Planung, Organisation und Durchführung
- aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte
- Zusammenarbeit mit namhaften Referenten
- viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte

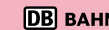
### Inhouse-Schulungen

Zu diesen und vielen weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gern ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot.

### Ihr Ansprechpartner:

Peter Bartl,  
Tel.: 08151/27190  
E-Mail: peter.bartl@management-forum.de

Mit der Deutschen Bahn ab € 79,- zum Seminar von  
Management Forum Starnberg und zurück. Infos unter:  
www.management-forum.de/bahn



Anmeldung unter Fax 0 81 51/27 19-19 oder  
www.management-forum.de/prozesse\_fm

Bitte Coupon fotokopieren oder ausschneiden und im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich für folgende/s Seminar/e an

- Prozesse im Facility Management**  
am 16. und 17. November 2009 in Starnberg
- CAFM-Einführung**  
am 18. November 2009 in Starnberg

1. Name _____	2. Name _____
Vorname _____	Vorname _____
Position _____	Position _____
Abteilung _____	Abteilung _____
Firma _____	
Straße/PF _____	PLZ / Ort _____
Telefon _____	*Telefax _____
*E-Mail _____	
Branche _____	Beschäftigtenzahl: ca. _____
Datum _____	Unterschrift _____

X 4736 / 4737

Sollten Sie Ihre Anmeldung bis spätestens 30. Oktober 2009 stornieren (schriftlich bei uns eingehend), berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr von € 55,- zzgl. 19% MwSt. pro Person. Bei Nichterscheinen bzw. einer verspäteten Absage ist die gesamte Veranstaltungsgebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. \*Mit der Nennung Ihrer E-Mailadresse und/oder Faxnummer erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie auch per E-Mail und/oder Fax über unser aktuelles Angebot informieren dürfen.

Qualität sichern - Kostentransparenz steigern -  
Kosten senken - Haftungssicherheit gewährleisten

management forum  
starnberg

Intensivseminar  
16. und 17. November 2009  
in Starnberg (bei München)

# Prozesse im Facility Management

klar definieren und wirkungsvoll  
umsetzen

Nutzen Sie alle Vorteile einer prozessorien-  
tierten FM-Organisation

- Schritt für Schritt ins Prozess-Denken!
- Ausarbeitung der FM-relevanten Prozesse
- Wirkungsvolle Integration der Prozesse in den täglichen Arbeitsablauf
- Optimierung und Steuerung mit sinnvollen Prozesskennzahlen

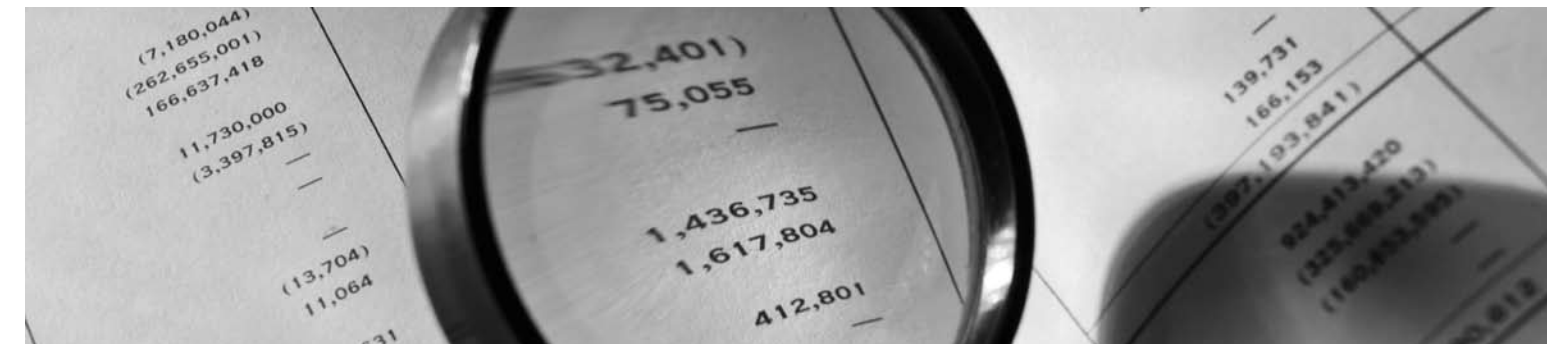
Praxis-Workshop  
18. November 2009  
in Starnberg (bei München)



# CAFM- Einführung

Schritt für Schritt zum leistungsstarken  
und wirtschaftlichen CAFM-System!

- Welches CAFM-System ist das passende?
- CAFM-Projekte ausschreiben - aber richtig!
- Was darf ein CAFM-System kosten?
- Wie Sie bei Ihren Usern Akzeptanz schaffen
- Die häufigsten Probleme bei der Implementierung



### Ihre Seminarleiter:

Matthias Mosig  
cgmunic GmbH

Robert Oettl  
cgmunic GmbH

### Ihre Praxisreferenten:

Peter Hamers  
IBM Deutschland GmbH

Peter Platzer  
BASF SE

### Medienpartner:

**FACILITY**  
MANAGEMENT

Mit Praxisberichten der BASF SE und der IBM Deutschland GmbH sowie weiteren Praxisbeispielen aus der mittelständischen Industrie, der Medienbranche und von innovativen Kommunen!

## Das Seminarprogramm

### Über das Seminar:

Prozesse zu definieren und umzusetzen wird für Unternehmen und ihre einzelnen Abteilungen immer wichtiger. Arbeitsabläufe werden dadurch transparenter und Kostenverursacher leichter auffindbar. Auch der stets bestehende Kostendruck im Facility Management forciert zunehmend die Umsetzung von FM-Prozessen. Sie als Facility Manager Ihres Unternehmens sind hier selbst in der Pflicht!

Auf unserem Seminar bekommen Sie konkrete Hilfestellungen an die Hand, wie Sie die Arbeitsweisen im eigenen Unternehmen analysieren und in Form von Prozessen beschreiben. Sie lernen anhand einer Mischung aus Vorträgen und Workshops und erarbeiten sich Checklisten für den täglichen Gebrauch. Ihre Referenten berichten aus der Praxis und geben Ihnen zahlreiche Tipps für die Umsetzung in Ihrem Unternehmen.

### Erster Seminartag

#### Ihre Seminarleiter:

**Robert Oettl**,  
Geschäftsführer,  
cgmunich GmbH, München  
**Matthias Mosig**,  
Senior Consultant,  
cgmunich GmbH, München

#### Grundbegriffe des Prozessmanagements

#### Prozessmanagement von Sekundärprozessen

- Beteiligte an Facility Management-Prozessen und anderen Sekundärprozessen
- Facility Management, Facility Service, Property Management: Definitionen und Abgrenzung auf Basis der EN 15221
- Auslöser für Prozessmanagement – Transparenz, Rechtssicherheit, Benchmarking und Kostenoptimierung, Zertifizierungen (z.B. iPV), aktuelle FM-Marktentwicklungen, Qualitätsmanagement etc.
- Zusammenhänge auf der cgmunich Process Map – der rote Faden für Prozess-Projekte

**Robert Oettl**

#### Aufsetzen von Prozessprojekten

- Zielstellung und daraus abgeleitete Aufgabenstellungen
- Produkte aus Kundensicht
- Leistungsmatrix aus Betreibersicht
- Muster-Leistungskataloge nach GEFMA 520
- Standardisierte und FM-gerechte Kostenartenstrukturen (IFMA, GEFMA 200, DIN 18960)
- Prozesslandkarte der wichtigsten Prozesse im FM mit Unterscheidung in Steuerungs-, Kern-, Supportprozesse
- Modellierungsmethode und Detaillierungsgrad im Prozessmanagement
- Auswahl geeigneter Modellierungstools
- Grobanalyse mit dem Prozesssteckbrief und den wesentlichen Prozesskennzahlen
- Feinanalyse der Ist-Prozesse und Ableitung von Sollprozessen
- Ableitung von Maßnahmen aus der Prozessanalyse

**Robert Oettl**

#### Prozess-Workshop

#### Aufbau und Analyse von FM-Prozessen

- Gemeinsam mit den Teilnehmern werden die folgenden Prozesse als Querschnitt der Ist-Situation in den Organisationen der Beteiligten aufgenommen. Häufige Probleme werden gemeinsam identifiziert, mögliche Optimierungsmaßnahmen werden abgeleitet und als Soll-Prozess dargestellt.
- Teilprozess Aufnahme und Weiterleitung von Meldungen
  - Teilprozess Beschaffung von Facility Services
  - Teilprozess Leistungserbringung und Steuerung von Facility Services (GM-Dienstleistungen)
  - Teilprozess Rechnungswesen im Facility und Property Management
  - Teilprozess Berichtswesen und Auswertung im Facility und Property Management

**Matthias Mosig**

#### Zusammenfassung und Diskussion

#### Sektempfang

Im Anschluss lädt Sie Management Forum Starnberg zu einem Sektempfang ein – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

## Das Seminarprogramm

### Zweiter Seminartag

#### FM-Prozesse in der Praxis

#### Prozessmanagement im Tagesgeschäft – Entlastung oder Belastung? Prozessdenken der IBM Deutschland GmbH

- Auslöser für das Projekt
- Vorgehensweise im Prozessmanagement – Wie erreicht man Kostentransparenz und Leistungssteigerung?
- Die gemeinsame Sprache bei Prozessen – Wie geht man vor?
- Was hat die Einführung des prozessorientierten Vorgehens im FM für die IBM Deutschland gebracht? Gab es eine Entlastung oder eher eine Belastung?
- Die neue Arbeitsweise im prozessorientierten FM-Controlling und Kostentreiberanalyse

**Peter Hamers**,

Leiter RESO Plans & Control,  
IBM Deutschland GmbH, Stuttgart

#### Prozessdefinition und -strukturen im Facility Management der BASF SE in Ludwigshafen

- Die FM-Situation der BASF SE
- Neuorganisation der FM-Einheit - Festlegung von Prozess-Strukturen und deren Implementierung
- Neue prozessbezogene Raumkonzepte
- Welche Vorteile bringt das Prozessmanagement in der FM-Einheit?
- Intelligente IT-Unterstützung zur Abwicklung der FM-Kernprozesse
- Welche Kosteneinsparungen ergeben sich daraus?
- Neue Herausforderungen im Flächenmanagement

**Peter Platzer**,

Leiter strategisches Flächenmanagement,  
BASF SE, Ludwigshafen

#### Umsetzung von Soll-Prozessen im FM

#### Erfolgreiche Implementierung der Ergebnisse aus der Prozessanalyse

- Personalbedarfsermittlung auf Basis der Soll-Prozesse
- Prozesskostenrechnung zur Berechnung von Optimierungspotentialen im Vergleich zur Nutzungskostenberechnung nach DIN 18960
- Erstellung von Leistungsverzeichnissen unter Berücksichtigung der Soll-Prozesse

- Soll-Prozesse als Basis für die Erstellung von CAFM-Lastenheften
- QM-gerechte Darstellung von Soll-Prozessen als Anweisung für die interne Organisation
- Prozesse als Basis für die Erstellung von Notfallhandbüchern

**Matthias Mosig**

#### Abschlussdiskussion

#### Zeitlicher Ablauf:

##### 1. Tag

- 9.00** Begrüßung der Teilnehmer und Vorstellungsrunde
- ca. 12.00** Gemeinsames Mittagessen
- ca. 17.30** Ende des Workshops

Im Anschluss lädt Sie Management Forum Starnberg zu einem Sektempfang ein – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

##### 2. Tag

- 9.00** Beginn des Seminartags
- ca. 12.15** Gemeinsames Mittagessen
- ca. 16.00** Ende des Seminars

### Workshop CAFM-Einführung

#### Über den Workshop

CAFM-Systeme bieten vielerlei Chancen und kommen in immer mehr Unternehmen zum Einsatz. Doch CAFM-Projekte sind anspruchsvolle IT-Projekte, die neben Chancen auch Risiken bergen. Mit dem Kauf einer Standardsoftware ist es nicht getan. Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit des Systems sind nur dann gewährleistet, wenn die individuellen Bedürfnisse des Nutzers im Vorfeld korrekt identifiziert und bei der Implementierung berücksichtigt wurden.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie die den gesamten Prozess der CAFM-Einführung erfolgreich gestalten - von der Zusammenstellung Ihres Projektteams über die Terminplanung, Ausschreibung und Angebotsbewertung zur Vergabe und Implementierung.

## Workshop CAFM-Einführung

#### Ihr Seminarleiter:

**Matthias Mosig**,  
Senior Consultant,  
cgmunich GmbH, München

#### Planung und Vorbereitung der CAFM-Einführung

- Ausgangssituation und Auslöser für die Initiierung von CAFM-Projekten
- Zusammensetzung und Anforderungen an das Projektteam
- Abgestimmtes Phasenkonzept und realistische Terminplanung
- CAFM-relevante FM-Prozesse
- Organisatorische Voraussetzungen
- Prozessorientiertes Fachkonzept und Lastenheft mit konkreten Anforderungen, praxisorientierten Datenmodellen und erforderlichen Berichten
- Rollenkonzept und realistische User-Anzahl
- Realistische Kostenschätzung
- Mögliche Einsparpotenziale und Erstellung einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

#### Durchführung der CAFM-Einführung: Auswahl - Ausschreibung - Angebotsbewertung - Implementierung

- Der CAFM-Markt im Kurzüberblick: Historische Entwicklung, Stagnation und theoretische Marktberreinigung
- Ermittlung des geeigneten Bieterkreises
- Ausschreibung von CAFM-Einführungsprojekten
- Angebotsauswertung mit objektiven Bewertungskriterien und der richtigen Gewichtung
- Terminplan für die Implementierung
- Stammdatenstrukturierung, Erfassung und die erfolgreiche Integration in das CAFM-Projekt
- Die häufigsten Probleme bei der Implementierung oder die Kunst der Akzeptanzsteigerung

#### Zeitlicher Ablauf:

- 9.00** Beginn des Workshops
- ca. 12.00** Gemeinsames Mittagessen
- ca. 16.00** Ende des Workshops