

# Anwenderbericht Genossenschaft Migros Ostschweiz



## Migros Ostschweiz steigert die Wettbewerbsfähigkeit mit Maximo®

Die Migros ist das größte Einzelhandelsunternehmen der Schweiz. Über das Kerngeschäft ist die Migros an über 1200 Standorten jedoch nicht nur mit Fach- und Supermärkten vertreten, sondern auch mit Gastronomiebetrieben, Einkaufszentren und vielem mehr.

Migros betreibt eine stark ausgeprägte Umwelt- und Sozialpolitik. Dies schlägt sich u.a. in einem breiten Sortiment an umweltfreundlichen Markenprodukten und Beteiligungen an Umweltprojekten nieder. Migros strebt eine nachhaltige Entwicklung an, zu der auch möglichst niedrige Bau- und Betriebskosten der Filialen gehören.

Regional ist die Firma in 10 Genossenschaften gegliedert. Migros Ostschweiz betreibt mit etwa 220.000 m<sup>2</sup> Ladenfläche verteilt über 100 Filialen eine Vielfalt an Standorten, darunter Supermärkte, Hausbäckereien, Restaurants, Fachmärkte, Hotels, Freizeit- und Fitnessanlagen sowie Weiterbildungseinrichtungen (Klubschulen). Derzeit beschäftigt die Migros Ostschweiz rund 9000 Mitarbeiter.

Mit dem „Integral Facility Management“ (IFM)-Projekt beabsichtigt die Migros Ostschweiz, die Planung, den Bau,

den Betrieb und die Nutzung der firmeneigenen Immobilien kostengünstiger und effizienter zu gestalten. Hierdurch sollen jährlich mindestens 6,5 Mio. Schweizer Franken im Direktionsbereich Bauwesen/Liegenschaften eingespart werden.

Ziel des Teilprojektes „Unterhalt und Wartung“ ist es, die Kosten für Instandhaltung zu senken und die Verfügbarkeit der technischen Anlagen in sämtlichen Filialen der Migros Ostschweiz zu erhöhen. Die Instandhaltungsabteilung soll so zu einer wirtschaftlicheren Nutzung der Ladenflächen beitragen. Für die Instandhaltung der Anlagen in den Filialen werden jährlich mehr als 10 Mio. Schweizer Franken aufgewendet.

Ein ehrgeiziges Anliegen, wenn man sich überlegt, dass sich die Anzahl und Komplexität der Anlagen in den letzten Jahren erheblich erhöht hat. Das Angebot in den Filialen umfasst zum Beispiel immer mehr Produkte, welche gekühlt werden müssen; technisch ausgefeilte Beleuchtungssysteme vor Ort sollen das Ambiente weiter verbessern. Die Verfügbarkeit der über 15.000 Tiefkühl- und Kühlvitrinen, Klima- und Heizungsanlagen, Beleuchtungskörper, Rolltreppen, Lifte und vieles mehr spielt eine wesentliche Rolle für den Unternehmenserfolg der Migros Ostschweiz. Störungen müssen schnell beseitigt werden, vor

### Ziel:

Wirtschaftlichere Nutzung der Ladenflächen

Kostentransparenz

Rahmenbedingungen der Anlagen über die ganze Lebensdauer ersichtlich machen

### Ergebnis:

Maximo hilft, den Informationsfluss zu optimieren, was zu einer Senkung der Projektkosten für neuere Filialen um durchschnittlich 10% sowie der Instandhaltungskosten beigetragen hat

Maximo erkennt Kostenüberschreitungen auf Basis von genehmigten Budgetwerten, was zu einem hohen Kostenbewusstsein der Mitarbeiter geführt hat. Die Datenschnittstelle an SAP ermöglicht die reibungslose interne Weiterbelastung von Instandhaltungsdiensten.

Maximo ermöglicht den Aufbau einer Anlagenhistorie sowie eines Kennzahlenmodells, damit auf Knopfdruck ineffiziente Anlagen identifiziert werden können.

allem, wenn diese die Qualität der Waren zu beeinträchtigen drohen, wie z.B. bei einem Defekt der Kühlvitriolen.

Migros Ostschweiz sah sich vor der Aufgabe, eine tatkräftige und effiziente „Maintenance“-Organisation aufzubauen, die Instandhaltungs- und Anlagendienste auf mehreren Ebenen transparent machen kann.

So soll die Instandhaltungsabteilung prüfen können, ob einzelne Anlagen rentabel betrieben werden können. Migros Ostschweiz will daher die Anlagenbetriebskosten über die ganze Lebensdauer ersichtlich machen können. Dieses Wissen soll vor allem auch dabei helfen, künftige Anlageninvestitionen und damit einhergehende Betriebskosten zu senken.

Um den Einsatz von Instandhaltungsdiensten möglichst effizient zu gestalten, soll es außerdem möglich sein, diese intern nach dem Verursacherprinzip zu verrechnen. Dies ist schon nicht zuletzt deshalb ein wichtiger Aspekt, weil Fremdleistungen 70% der Instandhaltungsaufträge ausmachen.

Des Weiteren soll bereits bei der Auftragserstellung automatisch geprüft werden können, ob Garantieleistungen in Anspruch genommen werden können.

Schließlich stellt die verteilte Unternehmensstruktur der Migros Ostschweiz hohe Anforderungen an das Ersatzteilmanagement, welches ein Gleichgewicht schaffen soll zwischen möglichst geringen Vorräten und optimaler Verfügbarkeit von Ersatzteilen.

Um die fehlende Transparenz in der Instandhaltungsabteilung zu beheben und ein aussagekräftiges Kennzahlensystem für die kaufmännische Geschäftsführung einzurichten, wurde im Jahre 2002 mit der Maximo-Implementierung angefangen.

Die Beratung und Projektbetreuung übernahm dabei der langjährige Maximo-Spezialist OPIT Solutions, mit dem Migros Ostschweiz bereits gute Erfahrungen in anderen IT-Projekten gesammelt hatte.

Mittlerweile greifen etwa 50 Mitarbeiter auf das System zu, verteilt über die Direktionsbereiche Bauwesen/Liegenschaften, Verkauf und Rechnungswesen.

Sämtliche Eigenleistungen der Mitarbeiter und die Rechnungen der Fremdfirmen werden in Maximo erfasst und auf die verschiedenen Kostenstellen verbucht. Die Rechnungen werden zudem gescannt und in einem Archivierungssystem abgelegt. Über eine Schnittstelle zum Archivierungssystem können sich die Benutzer in Maximo die Originalbelege auf Knopfdruck auf dem Bildschirm anzeigen lassen.

Über eine elektronische Schnittstelle zu SAP werden die Kosten für interne Aufwendungen der Mitarbeiter und das Lagermaterial dem Verursacher belastet. In einer zweiten Schnittstelle werden die Kreditoren mit den Zahlungsinformationen an SAP übergeben, so dass sich eine Doppelerfassung der Rechnung erübrigt. Die elektronische Schnittstelle zu SAP gewährleistet einen durchgängigen und stets aktuellen Datenfluss in das Finanzwesen.

Im Zuge des IFM-Projekts wurde eine schlanke Organisation mit kurzen Entscheidungswegen aufgebaut. Meldungen für Reparaturen und Störungen werden von einer zentralen Hotline entgegengenommen. Die Hotline bietet entweder eigene Mitarbeiter vor Ort oder Fremdfirmen mit einem klaren Leistungsauftrag auf. Maximo bildet dabei als Planungssystem für die technische Anlagen- und Gebäudebetreuung das Herzstück und liefert sofort die notwendigen Informationen. Roland Follador, Leiter Facility Management, sagt dazu: „Dank des zentralen Zugriffs auf Maximo können die Mitarbeiter der Instandhaltungsabteilung viele Entscheidungen wesentlich schneller treffen und ihre Aufgaben effizienter erledigen.“ Liegt bei einer Reparatur ein Garantiefall vor, welche Firmen sind zuständig, wem soll die Reparatur belastet werden? Maximo enthält alle dazu notwendigen Informationen.

„Maximo hilft die Unterhalts- und Energiekosten unter Kontrolle zu halten, ist ein hervorragendes Kontroll- und Messinstrument für das kaufmännische Management und trägt wesentlich zur Senkung der Betriebskosten der Filialen bei. Damit steigern wir die Wettbewerbsfähigkeit der Migros Ostschweiz.“

*Roland Follador, Leiter Facility Management  
Genossenschaft Migros Ostschweiz*

Der aktuelle Zustand der Aufträge wird wöchentlich im Intranet in Form von Berichten veröffentlicht. So kann jeder Filialleiter den Status seines Wartung- oder Reparaturauftrags verfolgen. Per Mausklick kann er auch einen Detailbeleg über einzelne Aufträge anfordern.

Erbrachte Instandhaltungsdienste werden dem jeweiligen Filialleiter in Rechnung gestellt. Die interne Abrechnung der monatlich 1200 Aufträge und 1500 Rechnungen wurde ebenfalls automatisiert. Monatlich werden die in Maximo erfassten Eigenleistungen über eine Datenschnittstelle an SAP zur internen Verbuchung weitergeleitet. Die Rechnungen werden täglich an SAP übermittelt und sind dank der Verbindung mit dem Archivsystem jederzeit in Maximo aufrufbar.

Durch den durchgängigen Informationsfluss ist Migros Ostschweiz in der Lage, eine vollständige Anlagenhistorie aufzubauen – ein wichtiger Bestandteil zum Optimieren der Wartungs- und Betriebskosten. „Maximo liefert uns auf Knopfdruck Informationen darüber, welche Anlagen übermäßige Kosten verursachen.“, sagt Roland Follador. Die Rahmenbedingungen über die ganze Lebensdauer der Anlage werden so

sichtbar, wie z.B. Funktionsmerkmale, Störungsanfälligkeit, Störungsursachen, Kosten etc. Außerdem werden auch sämtliche Energierechnungen über Maximo verbucht.

Durch die vollständige Datenbasis wurde ein Kennzahlenmodell mit Maximo aufgebaut. Auf Knopfdruck können so Anlagen identifiziert werden, die übermäßige Kosten verursachen. Die Migros Ostschweiz ist somit in der Lage, ein Benchmarking der Anlagen über alle Filialen hinweg auszuführen.

Außerdem hilft die Datenbasis bei der Auswertung von Lieferanten: Wer liefert beispielsweise Anlagen mit niedrigen Betriebs- und Energiekosten? Bei Ausschreibungen werden heute klare Vorgaben an Planer und Lieferanten gemacht. Investitions- und betriebskostenbezogene Ziel- und Grenzwerte für Anlagen können im Voraus festgelegt werden und lassen sich später überprüfen.

Die verantwortlichen Stellen können heute Kennzahlen unternehmerisch analysieren, Leistungen und Abläufe werden messbar und können somit optimiert werden. Roland Follador: „Durch Maximo sind wir in der Lage, Redundanzen zu

vermeiden, Reparaturen schneller auszuführen, vorbeugende Wartungsmaßnahmen zu veranlassen und verlässliche Kennzahlen für das Anlagenbenchmarking zu generieren.“

Ferner sind in Maximo die erwarteten Kosten für die nächsten 5 Jahre hinterlegt. Damit können diese Kosten bei der Budgetierung laufend berücksichtigt werden. Sind Budgets einmal genehmigt und festgelegt, werden die laufenden Kosten stets mit den Budgetwerten verglichen. Kostenüberschreitungen werden somit rasch erkannt. Dieser ständige Soll-/Ist-Vergleich hat zu einem hohen Kostenbewusstsein der Mitarbeiter beigetragen.

Der verbesserte Informationsfluss seit der Einführung von Maximo hat erhebliche Vorteile mit sich gebracht. Für neuere Filialen konnten die Projektkosten um durchschnittlich 10 % gesenkt werden. Zudem ist es gelungen, die gesamten Wartungskosten im Kerngeschäft zu reduzieren. Maximo hat somit wesentlich dazubeigetragen, die Betriebskosten der Filialen zu senken und die Wettbewerbsfähigkeit der Migros Ostschweiz zu steigern.

MRO Software,  
An IBM Company  
100 Crosby Drive  
Bedford, MA 01730  
Tél: +1-781-280-2000  
Fax: +1-781-280-0207  
www.mro.com

#### **Deutschland**

MRO Software GmbH  
Stadionstraße 6  
D-70771 Leinfelden-Echterdingen  
Tel.: 08 00/6 34 80 33 (zum Nulltarif)  
Tel.: 07 11/9 90 83-0  
Fax: 0711/9 90 83-99  
E-Mail: info.de@mro.com

#### **Asien**

MRO Software Hong Kong Ltd.  
Tél: +852-2251-8165  
Fax: +852-2251-8166

#### **Australien und Neuseeland**

MRO Software Australia  
Pty Limited  
Tél: +61-2-9463-7734  
Fax: +61-2-9957-2669

#### **Europa, Mittlerer Osten, Afrika (EMEA)**

MRO Software  
Tél: +44-1-483-727000  
Fax: +44-1-483-727979

#### **Lateinamerika**

MRO Software, Inc.  
Tél: +55-11-3707-3440  
Fax: +55-11-3707-3464

©2007. Alle Rechte vorbehalten. MRO Software ist eine Marke; Maximo ist eine eingetragene Marke von MRO Software, An IBM Company.

Alle anderen Produkte und Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Unternehmen.