CAFM-Software soll Ordnung, Transparenz und Effizienz ins Facility Management bringen. In der Praxis entsteht aber oft ein teures System, das mehr verspricht, als es im Alltag hält.

CAFM-Software wird gern verkauft wie die große Erlösung für das Facility Management: endlich Transparenz, endlich saubere Prozesse, endlich Schluss mit Excel, E-Mail und operativer Bauchlandung. Das klingt gut, ist aber auch verdächtig glatt. Denn wer genauer hinschaut, merkt schnell: Nicht die Idee ist das Problem, sondern die Lücke zwischen Hochglanzversprechen und Betriebswirklichkeit.

Auf dem Papier kann CAFM fast alles. Flächen verwalten, Wartungen steuern, Tickets nachverfolgen, Kosten auswerten, Dokumente bündeln, Compliance absichern. Das alles klingt nach digitaler Vernunft und nach einem System, das endlich Ordnung in gewachsene Strukturen bringt. Genau deshalb wirken viele Präsentationen so überzeugend: *Sie zeigen, was möglich wäre, nicht was im Alltag tatsächlich passiert.*

Und im Alltag ist Facility Management selten elegant. Dort treffen gewachsene Zuständigkeiten, historische Daten, halbfertige Prozesse und wechselnde Anforderungen aufeinander. CAFM soll das alles glätten, standardisieren und sichtbar machen. Nur leider lässt sich organisatorisches Chaos nicht einfach in eine Software einbauen und dann hoffen, dass es von allein verschwindet. *Denn das Chaos wird dann nur schneller, nicht weniger.*

# Die Kostenfalle

Die eigentliche Kostenfrage beginnt nicht bei der Lizenz, sondern bei allem, was danach kommt. Implementierung, Datenbereinigung, Schnittstellen, Schulung, Anpassungen, Rollout, Support, interne Ressourcen: Das ist die Rechnung, die im Vorfeld gern in freundlichen Farben unterschlagen wird. Auf diese Weise wird aus einem scheinbar vernünftigen Projekt schnell ein finanzieller Langstreckenlauf.

Besonders bemerkenswert ist dabei die Art, wie Kosten oft kommuniziert werden. Die Software wirkt bezahlbar, fast harmlos. Erst wenn die Realität einsetzt, zeigt sich, was wirklich teuer ist: die Pflege der Daten, die Definition der Prozesse und die permanente Nacharbeit. Wer CAFM unterschätzt, zahlt später doppelt — einmal für die Einführung und einmal für die Korrektur.

> CAFM soll Ordnung schaffen. In vielen Projekten schafft es zuerst einmal Aufwand.

Kaum ein Wort wird im CAFM-Kontext so gern benutzt wie „Integration“. Am besten soll alles mit SAP, CRM, GLT und all den anderen Systemen in der Organisation nahtlos (noch so ein Modewort…) zusammenspielen. In der Theorie ist das logisch. In der Praxis ist es oft der Punkt, an dem aus einem Projekt eine Dauerbaustelle wird.

Schnittstellen sind kein Nebenthema, sondern das eigentliche Rückgrat der Lösung. Je mehr Systeme miteinander reden sollen, desto mehr entsteht Reibung, Abstimmungsbedarf und Pflegeaufwand. Plötzlich geht es nicht mehr um Facility Management, sondern um Datenmodelle, Berechtigungen, Testzyklen und Fehlerbilder. Das ist nicht per se schlecht, aber es ist selten so charmant, wie es in der Vermarktung aussieht.

# Komplexität statt Klarheit

Viele CAFM-Systeme haben nicht zu wenig Funktion, sondern *zu viel* davon. Das Problem liegt dann nicht im Mangel, sondern in der Überfrachtung. Alles kann irgendwo abgebildet werden, nur eben nicht immer so, dass Menschen es im Alltag wirklich gern nutzen. Und was technisch vorhanden ist, ist organisatorisch noch lange nicht angekommen.

Das führt zu einem paradoxen Zustand: Die Software ist offiziell eingeführt, aber praktisch nur von wenigen wirklich beherrscht. Der Rest arbeitet weiter mit Umwegen, Zwischenlösungen und stiller Resignation. Genau dann wird Digitalisierung zur Kulisse. Das System ist da, aber die Arbeit läuft daneben weiter.

Ein gern übersehener Punkt ist die Akzeptanz bei den Anwendern. Entscheider lieben Dashboards, Reports und Kennzahlen. Die Menschen im Betrieb lieben vor allem Systeme, die ihnen Arbeit abnehmen und nicht neue Schritte aufbürden. Wenn die Bedienung sperrig ist, mobile Eingaben nerven oder einfache Vorgänge unnötig kompliziert werden, entsteht schnell Widerstand.

Das ist kein Luxusproblem, sondern ein Kernproblem. *Ein CAFM-System lebt davon, dass Daten sauber eingegeben und Prozesse konsequent genutzt werden.* Wenn die Nutzer es umgehen, ist das Projekt zwar formal eingeführt, aber praktisch gescheitert. Dann hat man keine digitale Transformation, sondern eine teure Verwaltung der digitalen Ausrede.

# Was gute Kritik zeigt

Die kritischen Stimmen zu CAFM sind wertvoll, weil sie den Nebel lichten. Sie machen klar, dass solche Systeme nur dann sinnvoll sind, wenn Ziele, Prozesse, Datenqualität und Organisation zusammenpassen. Ohne diese Grundlage wird Software nicht zur Lösung, sondern zur Verstärkung bestehender Schwächen.

Das heißt nicht, dass CAFM überflüssig wäre. Es heißt nur, dass man es nicht als Wundermittel kaufen sollte. *Wer Ordnung will, muss Prozesse klären*. Wer Transparenz will, muss Daten pflegen. Wer Effizienz will, muss die Nutzer mitnehmen. Software kann das unterstützen, aber nicht ersetzen.

# Fazit

CAFM-Software ist selten falsch, aber oft zu groß gedacht und zu klein verstanden. Sie kann enorm helfen, wenn sie sauber eingeführt, realistisch geplant und konsequent betrieben wird. Sie kann aber ebenso gut zum teuren Digitaldenkmal werden, wenn man sie mit zu hohen Erwartungen, zu wenig Disziplin und zu viel Vertrauen in Herstellerfolien behandelt.

Am Ende gilt eine einfache Regel: Nicht die Software entscheidet, sondern die Organisation. Wer CAFM als Werkzeug begreift, kann viel erreichen. Wer darin die Abkürzung zum geordneten Betrieb sieht, landet schnell bei der teuersten Form von Excel mit Benutzeroberfläche.

## Wie hilfreich war dieser Beitrag?

Klicke auf die Sterne um zu bewerten!

Bewertung Abschicken
Durchschnittliche Bewertung / 5. Anzahl Bewertungen:

Top-Schlagwörter: einführung, Daten, System, Implementierung, kosten, cafm, Organisation, Werkzeug, Software, Verwaltung

## Verwandte Artikel

- CAFM-Software: Alles was Sie als Dummie wissen sollten ;-)
- Reinigungsmanagement mit CAFM optimieren
- Erfolgreiche Implementierung einer CAFM-Lösung