

FAQ - Frequently Asked Questions

- Allgemein

- Kontakt bei Problemen
- Auf welche Kundengruppe bzw. Immobilienkategorie ist Beestate ausgerichtet?
- Wo ist der Unterschied von Beestate zu anderen etablierten Einkaufsplattformen?
- Welche Daten benötige ich von meiner Immobilie, um FM einzukaufen?
- Welche Regelleistungen (Einkaufsleistungen) werden über Beestate abgedeckt?
- Wie lange läuft der Einkaufsprozess mit Beestate im Vergleich zu herkömmlichen Vergaben?
- Was ist der Unterschied zwischen Bedarfspositionen und Normalpositionen?
- Was muss ich tun, wenn ein Nutzer das Unternehmen verlässt?

- Beestate Pro Troubleshooting

- Keine E-Mail erhalten
- Speicherprobleme bei der Eingabe
- Diagramme aktualisieren sich nicht
- Faktoren lassen sich nicht anpassen
- Download des Leistungsverzeichnisses funktioniert nicht
- Bundeslandfaktor lässt sich nicht verändern
- Die Filter funktionieren nicht
- Dokumentenupload fehlgeschlagen

Allgemein

Allgemein

Kontakt bei Problemen

Sollten Sie auf Schwierigkeiten stoßen, die Sie mit Hilfe dieser Anleitung nicht selbstständig lösen können, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. Je nach Art des Problems stehen Ihnen verschiedene Ansprechpartner zur Verfügung.

Für technische Probleme, etwa mit der Bedienung der Plattform oder bei technischen Störungen, steht Ihnen die Serthoro GmbH gerne zur Verfügung. Sie erreichen das Serviceteam per E-Mail unter **beestate-helpdesk@zammad.com**.

Ihr Anliegen ist uns wichtig und wir sind stets bemüht, Ihnen schnell und effektiv weiterzuhelfen. Unser Ziel ist es, Ihre Nutzungserfahrung unserer Plattform so reibungslos und produktiv wie möglich zu gestalten.

Auf welche Kundengruppe bzw. Immobilienkategorie ist Beestate ausgerichtet?

Der Grundgedanke war es, für „Standard-Immobilien“ einen „Standard-Prozess“ zum Einkauf von „Standard-FM-Leistungen“ zu schaffen und somit Ablauf und Kosten so gering als möglich zu halten. In diesem Zusammenhang ist Beestate® ideal für die klassischen gewerblichen Vermietungsobjekte angedacht und auf die Immobilienwirtschaft ausgerichtet. Durch die Funktionalitäten lassen sich einzelne Gebäude als auch ganze Portfolien im Einkauf über Rahmen-LV-Strukturen abbilden.

Derzeit ist die Vergabestruktur und somit die hinterlegten Bieter, auf FM-Gesamtvergaben und somit die Bündelung von technischen als auch infrastrukturellen Leistungen ausgelegt.

Der Prozess rechnet sich bei Einzelausschreibungen ab einem FM-Volumen von €350.000.

Wo ist der Unterschied von Beestate zu anderen etablierten Einkaufsplattformen?

Beestate® ist für die standardisierte Beschaffung von Servicedienstleistungen im Facility Management sowie Property Management konzipiert und kann somit mit der Komplexität umgehen. Darüber hinaus ist es möglich durch die hinterlegten Urkalkulationen der Dienstleister (Bieter) den Beschaffungsprozess terminlich auf ein Minimum zu reduzieren.

Herkömmliche Einkaufsplattformen ist es auf Grund der generalistischen Ausrichtung egal ob ein Stück Auto, ein Bleistift oder eine Reinigungsdienstleistung beschaffen werden. Standards sind weder hinterlegt noch angedacht und werden somit auch nicht den Anforderungen des Marktes gerecht.

Allgemein

Welche Daten benötige ich von meiner Immobilie, um FM einzukaufen?

Es ist nur logisch, dass man über die wesentlichen Flächen- und Anlagendaten verfügen muss, wenn man Services hierfür einkaufen möchte. Dies trifft natürlich auch beim Einsatz von Beestate zu.

Bei der Entwicklung des Systems war es uns jedoch wichtig, dass eine Datenerfassung als auch die Dateneingabe durch die hinterlegten Auswahlkataloge effizient sind und sich auf die kalkulationsrelevanten Informationen konzentrieren. Somit ist auch hier ein Mehrwert gegeben.

Selbst wenn die Daten bei der Vergabe nicht zu 100% vollständig sind, ist durch die hinterlegte Urkalkulation der Dienstleister stets das Preisniveau für die Leistungserweiterungen gewährleistet!

Mehr Infos finden Sie unter: [Ausschreiben mit Beestate Pro](#)

Allgemein

Welche Regelleistungen (Einkaufsleistungen) werden über Beestate abgedeckt?

Derzeit werden nachfolgende Services standardisiert im System abgebildet:

- Objektmanagement
- Gewährleistungsmanagement
- Energiemanagement
- Technische Betriebsführung
- Wartung
- Inspektion
- Hausmeister
- Unterhaltsreinigung
- Außenanlagenpflege und -reinigung
- Empfang und Sicherheit

Sollten weitere Leistungen notwendig sein, sind diese über die Funktion „Sonderleistungen hinzufügen“ jederzeit möglich.

Allgemein

Wie lange läuft der Einkaufsprozess mit Beestate im Vergleich zu herkömmlichen Vergaben?

In der Regel gehen wir bei traditionellen Vergaben von einem Zeitraum von 4-6 Monaten aus. Allein die individuelle Kalkulationsphase der Bieter nimmt hierbei 4-6 Wochen ein. Beestate hingegen macht es möglich, diesen Prozess auf ca. 4-6 Wochen ab Dateneingabe für Einzelobjektausschreibungen zu verkürzen. Bei Portfoliovergaben kann der Prozess mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Was ist der Unterschied zwischen Bedarfspositionen und Normalpositionen?

Im Kontext eines Leistungsverzeichnisses gibt es zwei grundlegende Positionstypen:

Normalpositionen und **Bedarfspositionen**. Beide Positionstypen dienen dazu, Leistungen innerhalb eines Vertrags zu definieren. Dennoch unterscheiden sie sich in ihrem Zweck und ihrer Aktivierungslogik.

Normalpositionen

Eine **Normalposition** ist eine fest vereinbarte Leistung, die während ihres definierten Wirkzeitraums immer aktiv ist. Diese Positionen gehören zum regulären Leistungsumfang eines Vertrags und werden automatisch in die Gesamtsumme des Leistungsverzeichnisses eingerechnet.

Merkmale einer Normalposition:

- Immer aktiv während des Wirkzeitraums.
- Fester Bestandteil des Basisvertrags.
- Fließt immer in die Gesamtsumme ein.

Bedarfspositionen

Eine **Bedarfsposition** hingegen beschreibt eine Leistung, die **nicht zwingend regelmäßig** oder im Rahmen des Basisvertrags erbracht werden muss. Sie stellt eine Art **Platzhalter** für Leistungen dar, die nur bei Bedarf abgerufen werden.

Der besondere Unterschied zu einer Normalposition liegt in der **Aktivierungssteuerung**. Bedarfspositionen können je nach Bedarf **aktiviert oder deaktiviert** werden.

Merkmale einer Bedarfsposition:

- Kann aktiviert oder deaktiviert werden (Schalterfunktion).
- Ist sie **aktiviert**, wird sie wie eine Normalposition behandelt und in die Gesamtsumme eingerechnet.
- Ist sie **deaktiviert**, verbleibt sie als Platzhalter im Leistungsverzeichnis und fließt **nicht** in die Gesamtsumme ein.

Wann wird eine Bedarfsposition verwendet?

Bedarfspositionen sind hilfreich, wenn Leistungen nicht regelmäßig benötigt werden, aber bei Bedarf beauftragt werden können. Beispiele hierfür sind zusätzliche Serviceleistungen, einmalige Aufträge oder Sonderwünsche des Kunden.

Was muss ich tun, wenn ein Nutzer das Unternehmen verlässt?

Wenn ein Nutzer das Unternehmen verlässt, muss der entsprechende Nutzer aus dem Unternehmen gelöscht werden. Dies gilt sowohl für normale Nutzer als auch für Admins.

Eine Anleitung hierfür finden Sie im Wiki-Eintrag „[Nutzerverwaltung](#)“

- Eine Anleitung zum **Löschen eines Nutzers** finden Sie im Abschnitt **Nutzer aus dem Unternehmen löschen**.
- Falls es sich um einen Admin handelt, beachten Sie bitte die Hinweise im Abschnitt **Admin aus dem Unternehmen löschen**.

Beestate Pro Troubleshooting

Keine E-Mail erhalten

Überprüfen Sie Ihren Spam-Ordner. Stellen Sie sicher, dass Sie die korrekte E-Mail-Adresse angegeben haben. Ansonsten wenden Sie sich an **beestate-helpdesk@zammad.com**.

Speicherprobleme bei der Eingabe

Wenn Schwierigkeiten beim Speichern von Daten auftreten, empfehlen wir Ihnen die Seite neu zu laden. Wenn die Probleme nach mehrmaligem Versuch trotzdem noch bestehen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundensupport.

Diagramme aktualisieren sich nicht

Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser auf dem neuesten Stand ist und JavaScript aktiviert ist. Aktualisieren Sie die Seite. Wenn die Probleme nach mehrmaligem Versuch trotzdem noch bestehen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundensupport.

Faktoren lassen sich nicht anpassen

Vergewissern Sie sich, dass die eingegebenen Werte innerhalb der angegebenen Grenzen bewegen (z.B. 0,7 - 1,3).

Download des Leistungsverzeichnisses funktioniert nicht

Stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät über ausreichend Speicherplatz verfügt und dass die Internetverbindung stabil ist.

Bundeslandfaktor lässt sich nicht verändern

Der Bundeslandfaktor kann nur im Rahmen der Rahmenpreiseingabe geändert werden und auch nur innerhalb der angegebenen Grenzen.

Die Filter funktionieren nicht

Stellen Sie sicher, dass Sie die korrekten Filterkriterien eingegeben haben. Aktualisieren Sie die Seite oder versuchen Sie es in einem anderen Browser.

Dokumentenupload fehlgeschlagen

Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und die Dateigröße und -format. Es können nur Dateien bis zu 50MB hochgeladen werden in den Formaten: .jpg, .jpeg, .png, .pdf, .json, .xlsx, .xls, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .csv, .txt