

Messeausgabe 2007

Konzentration auf das Kerngeschäft dank integrierter Gebäudemanager

Dirk Brouwers

Mit Nachdruck werben die Anbieter von integriertem Gebäudemanagement für ein besseres Image und höhere Preise für ihre Dienstleistungen, denn zu Unrecht werden sie oft nur als professionelle Hausmeister und Putzkolonne gesehen. Dass sie weit mehr sind, versucht der Autor im Folgenden zu zeigen. Demnach ermögli- che erst das Zusammenspiel aus infrastrukturellem (Reinigung, Wachdienst, Catering), kaufmännischen (Abrechnung, Vertragsverwaltung) und technischem (Aufzüge, Klima) Facility Management, dass sich der Kunde auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann. (Red.)

Ohne tägliche Basisarbeiten wie Reinigung oder Wachschatz kommt kein Unternehmen aus. Doch hinter dem Begriff Gebäudemanagement steht mehr: komplexe Dienstleistungen mit geprüften Qualitätsstandards. In der heutigen Zeit lastet ein starker Kostendruck auf Unternehmen aller Branchen. Die wirtschaftliche Lage verlangt Höchstleistungen. Diese können jedoch nur erbracht werden, wenn eine uneingeschränkte Konzentration auf das Kerngeschäft gewährleistet ist.

Doch gerade das Gebäudemanagement ist eine zeitaufwendige Verpflichtung, der nachgekommen werden muss. Warum sollte ein Unternehmen Dienstleistungen erbringen, die es auch extern vergeben kann? Dafür gibt es Facility-Management-Unternehmen, die ihren Kunden die Arbeit abnehmen. Hierbei hat die Vergabe von Einzeldienstleistungen, wie Reinigung oder Catering, ein begrenztes Kostensenkungspotenzial.

Effizienter hingegen ist die Vergabe von Paketdienstleistungen an einen Anbieter, im Rahmen des integrierten Gebäudemanagements. Vorteil dieser vernetzten Dienstleistungen: Der Kunde hat einen Ansprechpartner, der seine gesamte Immobilie verwaltet und bewirtschaftet. Das spart nicht nur Zeit, sondern ist langfristig gesehen auch die wirtschaftlichere Methode, da Synergieeffekte genutzt und Prozesse vernetzt werden können.

Die Kunden können in der Wirtschaft tätig sein, wie Automobilfirmen oder Computerkonzerne. Andere sind soziale Institutionen wie Krankenhäuser oder Pflegeeinrichtungen. Diese Differenzierung ist wichtig, da beide Bereiche

grundverschiedene Ansprüche an die einzelnen Dienstleistungen und deren Ausführung haben. Bestes Beispiel hierfür ist die Klinikhygiene: Die Reinigung eines Operationssaals verlangt Technik und Chemikalien, die eine sterile Umgebung gewährleisten. Das ist in Wirtschaftsbetrieben nur selten notwendig. Der Dienstleister muss diesen Ansprüchen gerecht werden. Denn in beiden Fällen gilt, der Kunde soll zufrieden sein und sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren können.

Ob Patientenpfad in einem Krankenhaus oder der Herstellungsprozess in einem Industrieunternehmen: Entlang dieser Prozesse des Kundenunternehmens entwickeln Dienstleister unterstützende und innovative Konzepte, die zum reibungslosen Ablauf dieser Prozesse beitragen.

Werterhaltung als Ziel

Ein Beispiel: Eine Immobilie von 20 000 Quadratmetern bietet 600 bis 700 Beschäftigten Platz. Rund um dieses Gebäude werden Dienstleistungen im Bereich des integrierten Gebäudemanagements erbracht. Der Auftrag könnte folgenden Umfang haben – 40 Prozent Reinigung, 35 Prozent Catering, zehn Prozent Sicherheitsdienste, zehn Prozent technische und fünf Prozent kaufmännische Leistungen.

Der Autor

Dirk Brouwers ist Mitglied des Vorstandes der DUSSMANN AG & Co. KGaA, Berlin, und verantwortlich für Dussmann-Service.

Ziel ist es, den Wert der Immobilie zu erhalten und zu steigern. Bei der Vergabe kann der Auftraggeber die Aufgaben unterschiedlichen Anbietern übertragen oder an einen Dienstleister mit ganzheitlichem Ansatz, der alle Dienstleistungen rund um das Gebäude aus einer Hand erbringt – der Single Source. Dazu gehören Gebäudetechnik, Catering, Sicherheits- und Empfangsdienste, Gebäudereinigung, kaufmännisches Management und Energiemanagement. Integriertes Gebäudemanagement vernetzt infrastrukturelles, technisches und kaufmännisches Management zu einem Komplettpaket, speziell für die Wünsche des Kunden entwickelt und zusammengestellt. Der Kunde hat einen verantwortlichen Ansprechpartner, der sämtliche Vorgänge im Gebäude kennt und betreut.

Erwartungen an den Dienstleister

Der Dienstleister ermittelt zusammen mit dem Auftraggeber den Ist-Zustand des Gebäudemanagements, zum Beispiel:

- Welche technischen Anlagen sind zu bewirtschaften und instand zu halten?
- Wie oft wird im Gebäude gereinigt?
- Wie umfassend arbeitet der Sicherheitsdienst?
- Welcher Bedarf an Verpflegungsleistungen ist vorhanden?

Daraus, und mittels der Vorgaben und Wünsche seines Kunden, erstellt der Anbieter ein Konzept, das die optimale Bewirtschaftung der Immobilie gewährleistet. Bei der Umsetzung ist eine kontinuierliche Dokumentation der Vorgänge unerlässlich. Zum einen zeigt sie die Arbeit – und auch den Fortschritt – des Dienstleisters auf, zum anderen schafft sie jederzeit Transparenz und bietet für den Auftraggeber eine Kontrollmöglichkeit. Auch Bonus-Malus-Punkt-Systeme sind damit möglich.

Vom Dienstleister erarbeitete Verbesserungsvorschläge oder Umstrukturierungen sollen zu Kostensenkungen und/oder Qualitätsverbesserungen führen. Darüber hinaus ist qualifiziertes Personal eine wichtige Voraussetzung für gute Leistungen und ein ebenso gutes Betriebsklima. Deshalb sollte der Auftraggeber auf die Tariftreue des Unternehmens bezüglich der Löhne und Gehälter achten. Fluktuationsraten sind gute Indikatoren für eine bestehende Unternehmenskultur.



Kredite für den Mittelstand
 Von Peter Hanker.
 2007. 224 Seiten,
 gebunden, 19,80 Euro.
 ISBN 978-3-8314-0800-9.

Alle relevanten Informationen über die Finanzierung von Krediten, ergänzt um geldwerte Tipps und praxisorientierte Checklisten, sind in diesem Buch zusammengestellt. Auch grundlegende Aspekte der Unternehmensfinanzierung, wie der Faktor Liquidität oder die gewollte beziehungsweise von der Bank geforderte Verflechtung privater und betrieblicher Finanzen bei Familienbetrieben, werden hier thematisiert.

Ein Praxisratgeber sowohl für mittelständische Betriebe auf der Kreditsuche als auch für den Bankfachmann in seiner täglichen Beratungsarbeit.

Fritz Knapp Verlag

Postfach 11 11 51
 60046 Frankfurt am Main
 Telefon (069) 97 08 33-21
 Telefax (069) 707 84 00
 Mail: vertrieb@kreditwesen.de
www.kreditwesen.de

Ziel beider Parteien sollte es sein, den Dienstleister nicht nur als Lieferanten zu betrachten, sondern als Partner. Denn eine Partnerschaft bedeutet mehr, als vorgegebene Leistungsverzeichnisse abzuarbeiten. Sie erfordert jederzeit, den Kunden zufriedenzustellen, auf ihn einzugehen und die Bausteine des integrierten Gebäudemanagements stetig weiter zu entwickeln.

Elemente des integrierten Gebäudemanagements

● **Gebäudetechnik:** Im Rahmen des technischen Gebäudemanagements werden alle technischen Gewerke, von der Heizungs- Klima- und Lüftungstechnik bis hin zum Fahrstuhl, bewirtschaftet, also bedient und betrieben sowie instand gehalten. Oberste Prämisse ist, dass diese technischen Gewerke jederzeit verfügbar sind. Die Gewährleistungsverfolgung im Namen des Auftraggebers spielt ebenfalls eine wichtige Rolle, ebenso wie die zu Beginn beschriebene Dokumentation aller Vorgänge. Dabei werden Computer-Aided-Facility-Management-Systeme (CAFM) eingesetzt. Diese verwalten sämtliche operativen Prozesse wie beispielsweise Arbeitsaufträge.

● **Sicherheitsdienst:** Wachpersonal und Alarmsysteme – zwei Aspekte einer umfangreichen Dienstleistung, die auf integrierte Sicherheitslösungen aus personellen Dienstleistungen in Verbindung mit Sicherheitstechnik setzt. Die Arbeitssicherheit der Mitarbeiter und die Absicherung der Immobilie sind die beiden grundlegenden Bestandteile des Sicherheitsdienstes. Da die Übertragung der Sicherheit auf einen externen Dienstleister ein großes Maß an Vertrauen und Verantwortung verlangt, sind die Aus- und Weiterbildung des Personals sowie dessen Berufserfahrung wichtig. Der Dienstleister muss Referenzen bezüglich seiner bisherigen Kunden aufweisen können.

● **Gebäudereinigung:** Die Gebäudereinigung umfasst Dienstleistungen wie Fassadenreinigung, Glasreinigung und die Unterhaltsreinigung im Haus, ebenso wie die Klinikhygiene. Der Schwerpunkt der Auswahlkriterien für einen Dienstleister sollte nicht allein auf der angewandten Reinigungstechnik liegen, sondern auch auf seiner Leistungsfähigkeit. Modernste Technologie ist nutzlos, wenn sie nicht richtig bedient wird. Das Hauptaugenmerk sollte stets auf dem Reinigungspersonal liegen. Der Auftraggeber sollte erfragen, ob der Dienstleister regelmä-

ßige Mitarbeiterschulungen anbietet. Die Qualität der Reinigung ist – mittels möglichst objektiver Qualitäts-Management-Systeme – zu überprüfen: Ist der Teppich gesaugt? Ist auf den Schreibtischen ordentlich Staub gewischt? Sind die Fenster sauber?

● **Catering und Ernährung:** Der Begriff beinhaltet Dienstleistungen wie Mitarbeiterverpflegung, Partyservice, Eventorganisation oder die Vollverpflegung in Krankenhäusern. Die Ausgangssituation für das Catering kann unterschiedlich sein. Die im Beispiel genannte Immobilie wurde entweder mit der notwendigen Infrastruktur, beispielsweise einer Küche, gebaut, oder benötigt diese noch. Bereits hier greift der Dienstleister ein, indem er die Technologie selber stellt. Bevorzugt sind demontierbares Mobiliar und Technik. Sie können vom Dienstleister beliebig eingesetzt und auch wieder abgebaut werden. Somit ist bei einem möglichen Umzug des Auftraggebers der Originalzustand der Immobilie schnell wieder herzustellen.

● **Kaufmännisches Management:** Das ist die Verwaltung von Gewerbeimmobilien, Wohnimmobilien und Handelsimmobilien und basiert auf einem speziell auf die Immobilien zugeschnittenen Datenverarbeitungssystem. So werden sämtliche Prozesse transparent und können bei Bedarf optimal aufbereitet und sinnvoll gesteuert werden. Kostenfaktoren werden sichtbar, Leistungen überprüfbar und Kostenrechnungsstrategien planbar.

Die Entscheidung, an welchen Dienstleister der Auftraggeber sein Gebäudemanagement vergibt, ist zweifelsohne zeit- und arbeitsintensiv und sollte sorgfältig vorbereitet werden. Die Auswahl ist in hohem Maße vom Vertrauen in die Fähigkeiten des zukünftigen Partners geprägt. So müssen neben dem Image des Anbieters vor allem das Konzept, die Qualität der Dienstleistungen und nicht zuletzt auch das Preis-Leistungsverhältnis stimmen. Auch Referenzen sind ein wichtiges Indiz dafür, dass der Dienstleister sein Geschäft versteht. Dussmann-Service verfügt in nahezu allen Branchen über Referenzen für komplexes integriertes Facility Management. Erfüllt der Dienstleister die genannten Kriterien, ist eine optimale Bewirtschaftung der Immobilie gewährleistet. Durch vernetzte Dienstleistungen im Rahmen des integrierten Gebäudemanagements kann sich das Unternehmen voll und ganz seinem Kerngeschäft zuwenden. ■