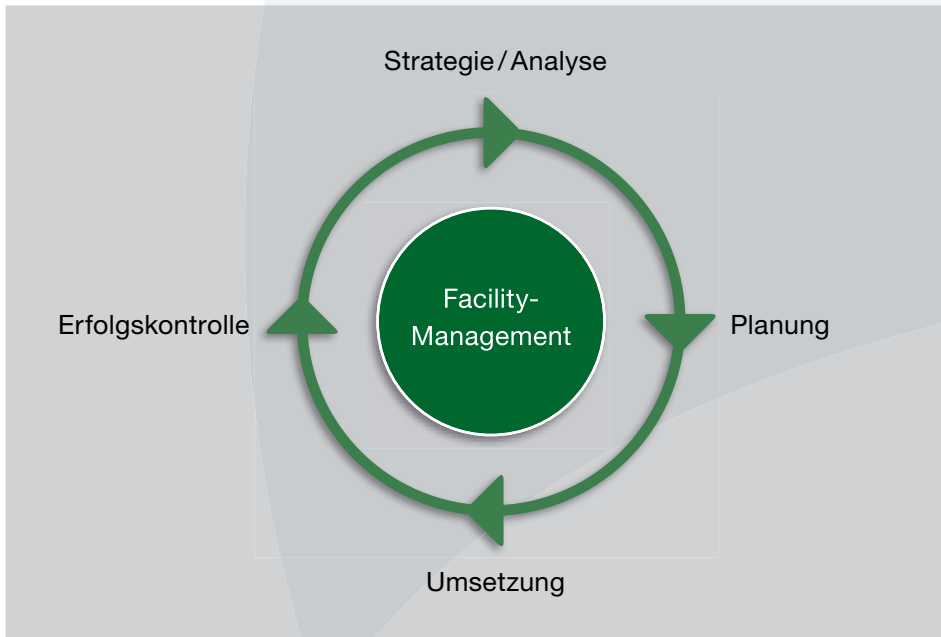




Facility Management



Was ist und beinhaltet das «Facility Management»

Das Axalo Kompetenzzentrum für Immobilien ist seit 2011 aktiv. Im heutigen Telegramm stellen wir Ihnen vor was Facility Management ist und beinhaltet.

Betrachtet man die Kosten eines Gebäudes oder diverse Immobilien, so neigt man häufig dazu, im Wesentlichen die Planungs- und Baukosten zu berücksichtigen. Die nicht weniger bedeutsamen späteren Betriebs- und Unterhaltungskosten werden oft vernachlässigt. Auf die Planungs- und Bauphase entfallen je nach Gebäudeart aber nur rund 10–20 Prozent der Aufwendungen, die während des gesamten Lebenszyklus eines Bauwerks erforderlich sind. Den Hauptanteil, rund 80–90 Prozent, machen die Kosten nach Fertigstellung der Immobilie aus. Für die Rentabilität einer Immobilie sind diese Gesamtkosten letztendlich entscheidend.

Sowohl aus Sicht des Eigentümers/Investors (Stichwort Rentabilität und Vermiet-

barkeit) wie auch aus Sicht der Nutzer (Qualität und Kosten) kommt es darauf an, während der Nutzung einer Immobilie die Kosten zu senken und gleichzeitig eine optimale Qualität und optimalen Komfort zu bieten. Dieses umzusetzen ist Thema des Facility Managements. Der Begriff stammt aus den USA und hat seit Anfang der 90er Jahre auch in Liechtenstein und der Schweiz Einzug gehalten. Facility Management (FM) umfasst gemäss SIA (Schweizerischer Ingenieur und Architektverein) sämtliche, Aktivitäten, Massnahmen und Dienstleistungen, die die bestmögliche Nutzung und Werterhaltung des Objektes / der Immobilie während des gesamten Lebenszyklus eines Bauwerks / einer Immobilie zum Ziel haben.

EDITORIAL

Der englische Begriff «Facility» bezeichnet zusammenfassend alle Grundstücke, Gebäude, Anlagen, Maschinen, Versorgungseinrichtungen und -installationen, die für die Produktion, Erstellung von Leistungen und Sicherstellung aller Prozesse innerhalb von Immobilien oder ganzen Liegenschaften erforderlich sind.

Das Management dieser «Facilities» umfasst den ganzheitlichen Ansatz für die Planung, den Bau, den Betrieb, die Kontrolle, die Prozesssicherstellung, deren ständige Optimierung der Qualität und der Kosten, die erfolgsorientierte Verwaltung und Vermarktung.

Betriebswirtschaftlich gesehen handelt es sich um Anlagevermögen und die zur Leistungserstellung benötigten Sachmittel, jedoch auch um Dienste und Prozesse innerhalb des Unternehmens.

Dieter Büchel

Geschäftsführer
Axalo Kompetenzzentrum
für Immobilien AG



Facility Management ist in vier Hauptbereiche gegliedert.

1. Strategisches FM
2. Kaufmännisches FM
3. Technisches FM
4. Infrastrukturelles FM

Hauptbereich 1: Strategisches FM

Die Ausrichtung des strategischen FMs leitet sich direkt aus der jeweiligen Unternehmensstrategie ab.

Die Strategie bestimmt, in welchen Geschäftsfeldern ein Unternehmen tätig sein soll, wie der Wettbewerb in diesen Geschäftsfeldern zu bestreiten ist und was die langfristige Erfolgsbasis oder Kernkompetenz des Unternehmens darstellt. Während in fast allen Unternehmensbereichen schon seit vielen Jahren Massnahmen zur Strategieumsetzung getroffen werden, erfolgt dies im FM nur unzureichend oder wird komplett vernachlässigt. Dies zeigt, dass das FM erst in geringem Masse als strategische Ressource von den meisten Unternehmen erkannt wird, obwohl dadurch ein zunehmend erfolgskritischer Wettbewerbsfaktor latent vorhanden ist. Auch wird in der Wertkettenanalyse nach Porter die Bedeutung der Liegenschaftsaktivitäten zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen nur unzureichend berücksichtigt.

Diese Vernachlässigung einer wertorientierten Betrachtung des Immobilienvermögens gerade in non-property-Unternehmen basiert auf der Unterschätzung seiner Relevanz auf den Gesamtunternehmenserfolg durch das Top-Management.

Die nachfolgenden Zahlen verdeutlichen jedoch den Stellenwert der Immobilien für den Unternehmenserfolg, welcher sich aus der enormen Kapitalbindung ergibt:

Das Anlagevermögen von Industrieunternehmen besteht zu 30 bis 40% aus Eigentum an Grund und Boden sowie Immobilien.

In der Bilanzsumme entfallen ca. 10% auf immobilienbezogene Kosten.

Nach den Personalkosten nehmen die Immobilienkosten den zweiten Platz der bilanzierten Ausgaben ein.

Bei Industrieunternehmen betragen die Immobilienkosten ca. 5% des Umsatzes, bei Dienstleistungsunternehmen sogar 7 bis 9%.

Die Bedeutung des FMs ist auch und gerade für Non-property-Unternehmen wichtig.

Jedes Top-Management, das Immobilien als Teil der Unternehmensstrategie begreift und behandelt, kann durch einen aktiven und ergebnisorientierten Umgang mit ihnen einen positiven Beitrag zum Unternehmensergebnis erwirtschaften und so die Wettbewerbsfähigkeit steigern. Die Unternehmen erreichen dadurch einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Deshalb ist die Bedeutung des FMs auch und gerade für Non-property-Unternehmen so wichtig. Trotzdem verfügen die meisten Unternehmen noch nicht einmal über ein Informationssystem, das aktuelle grundstücks- und gebäudebezogene Daten aufzeigt und bereithält.

So ist das Erreichen jeglicher Ziele für ein Unternehmen an Strategien gebunden, welche Chancen und Risiken in sich bergen. Um die Unternehmensziele zu

erreichen, externe Erwartungen zu erfüllen, effizient arbeiten und dauerhaft am Markt bestehen zu können, müssen Organisationen ihre Risiken kennen und aktiv durch ein Risikomanagement gestalten.

Der immer grösser werdende Kostendruck auf die Unternehmen veranlasst sie, stetig ihr Verbesserungs- und Kostensenkungspotenzial zu ermitteln und entsprechende Massnahmen umzusetzen. Deshalb wird es notwendig, auch das FM eines Unternehmens strategisch neu zu betrachten, da die Liegenschaftskosten nach den Personalkosten den grössten Kostenblock innerhalb eines Unternehmens darstellen.

FM ist ein ganzheitlicher, strategischer und lebenszyklusbezogener Managementansatz, um Gebäude, ihre Systeme, Prozesse und Inhalte kontinuierlich bereitzustellen, funktionsfähig zu halten und an die wechselnden organisatorischen und marktgerechten Bedürfnisse anzupassen.

Es optimiert den Betrieb, die Wirtschaftlichkeit, die Nutzung, die Vermarktung und die Werterhaltung der gesamten Liegenschaften und Einrichtungen, einschliesslich aller hierfür notwendigen Prozesse. Dadurch wird eine ganzheitliche Immobilien-, Einrichtungs- und Infrastrukturerstellung, -bereitstellung und -bewirtschaftung erreicht. Die Zielsetzung besteht langfristig in der Steigerung des Ertrags, der Sicherung der Qualität und der Erhaltung des Wertes.

FM ist ein strategisches Konzept zur Bewirtschaftung, Verwaltung und Organisation aller Sachressourcen innerhalb eines Unternehmens.

FM umfasst auf der strategischen Managementebene eine kompetente Outputorientierung für betriebsunterstützende Aktivitäten ausserhalb des Kerngeschäfts.

FM ist eine strategische Managementdisziplin. Sie umfasst die Analyse, Dokumentation und Optimierung aller kostenrelevanten Vorgänge rund um ein Gebäude, seine Anlagen und Einrichtungen über den gesamten Lebenszyklus unter besonderer Berücksichtigung der Nutzerinteressen und der Unterstützung des Kerngeschäfts.

*FM ist die ganzheitliche
Betrachtung aller Abläufe
um und an einem Gebäude*

FM ist schlicht die intelligente Integration von Leitungsbeiträgen zur Befriedigung von Kundenbedürfnissen rund um die Immobilie.

FM ist die ganzheitliche Betrachtung aller Abläufe um und an einem Gebäude mit allen gebäudespezifischen Dienstleistungen zur Optimierung aller Kosten.

FM ist die ganzheitliche, integrierte und umfassende Bedarfsermittlung, Planung, Erstellung, Inbetriebnahme, Bewirtschaftung und Verwertung von Grundstücken, Immobilien, Einrichtungen, Anlagen. Es beinhaltet alle damit zusammenhängenden Prozesse und Infrastrukturen mit der Zielsetzung einer Ertragssteigerung und Werterhaltung für den Investor und einer Kostenoptimierung für den Nutzer, der Kundenstatus hat.

Hauptbereich 2: Kaufmännisches FM

In den Bereich kaufmännisches FM gehören die folgenden Themen:

Das **«Controlling»** ist eine Teilfunktion der Unternehmensführung und umfasst die Planung, Steuerung und Kontrolle von Geschäftsabläufen.

Das **«Vergabe- und Beschaffungsmanagement»** analysiert den Bedarf an Dienstleistungen bzw. Sachmitteln und vergibt Aufträge an die besten Anbieter.

Im **«Vertragsmanagement»** werden Verträge vorbereitet, erwirkt, überprüft und betreut. Unter Vertragsmanagement (Contracting) versteht man die Übertragung von Aufgaben an spezialisierte Unternehmen. Dabei unterscheidet man zwischen Contractinggeber und Contractingnehmer.

Der Contractingnehmer ist der Auftragnehmer, der in der Regel auch diese übertragenen Leistungen nutzt.

«Betriebskosten» sind alle Kosten, die bei der Bewirtschaftung von Immobilien anfallen. Zu den Betriebskosten zählen: Grundsteuer, Heizungskosten, Warmwasserkosten, Wasserkosten, Kosten für den Aufzug, Strassenreinigung, Müllabfuhr, Entwässerung, Stromkosten/Energie, Schornsteinreinigung, Garten- und Ausenpflege, Sach- und Haftpflichtversicherung, Hausmeister, Kommunikation und Medien, Reinigung, Ungezieferbekämpfung, usw. Diese Kosten zu optimieren ist eine Aufgabe des kaufmännischen FMs.

Bei der **«Objektbuchhaltung»** werden Bestands- und Vertragsdaten erfasst und gepflegt sowie Zahlungsvorgänge überwacht.

Bei der **«Bestandsdatenerfassung»** werden relevanten Informationen zu den Objekten in der Datenbank dokumentiert.

Beim **«Flächenmanagement»** werden alle flächenrelevanten Prozesse im Hinblick auf Nutzung und Verwertung abgewickelt. Dazu gehören Flächenverrechnung, Raumplanung und Umzugsmanagement. Das Flächenmanagement nutzt als Hilfsmittel das CAFM (Computer Aided FM).

Das **«Versicherungswesen»** beschäftigt sich mit den verschiedenen Versicherungen rund um das Gebäude sowie mit der Abwicklung von Schadensfällen.

«Benchmarking» ist ein Vergleich zwischen Kosten, Leistungen oder Organisationen anhand von Kennzahlen oder Standards. Dabei ist es das Ziel herauszufinden, wer der Beste ist. Es werden nicht nur Projekte gebenchmarkt, sondern auch Geschäftsprozesse und Dienstleistungen, um Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln. Es gibt das interne und das externe Benchmarking.

Das **«Personalmanagement»** beschäftigt sich unter anderem mit Bewerbermanagement, der Definition von Stellenprofilen und dem Personalcontrolling für das FM.

Hauptbereich 3: Technisches FM

Das technische FM umfasst die Instandhaltung, Planung und den Betrieb der kompletten technischen Infrastruktur der Immobilien/Gebäude.

«Sicherheitstechnik»: Um die Sicherheit der Objekte zu gewährleisten, sind bestimmte Sicherheitstechniken wie zum Beispiel Fenstersicherungen, Brandmelder und Einbruchschutz notwendig.

Die **«Gebäudeleittechnik»** erleichtert die Bedienung, den Betrieb und den Unterhalt eines Gebäudes mit einer bestimmten Software.

Bei der **«Gebäudeautomation»** werden verschiedene, so genannte Gewerke wie Sicherheits- und Alarmtechnik, Raumbeleuchtung, Klima und Lüftung, Kommunikations- und Unterhaltungstechnik miteinander über intelligente Gebäudefunktionen verbunden.

Die **«Umwelttechnik»** befasst sich mit der Entwicklung von Systemen zum Schutz der Umwelt und zur Wiederherstellung bereits geschädigter Ökosysteme. Bei der Entsorgung wird nicht nur der allgemeine Hausmüll beseitigt sondern auch Spezial-Abfall.

Die **«Gebäudesystemtechnik»** ist ein Kommunikationssystem, welches Systemkomponenten vernetzt. Es stellt die Systemverknüpfung in einem Gebäude sicher. Die



Ziel ist es, die Geräte optimal zu nutzen, die Kosten zu minimieren und Betriebsabläufe zu optimieren.

Kommunikation und der Informationsaustausch findet zwischen den Teilnehmern statt.

Die **«Sanitärtechnik»** im technischen FM befasst sich mit der technischen Installation für die Abwasser- und Wasserversorgung beim privaten und öffentlichen Bau, welche der Gesundheit und der Hygiene des Menschen dienen.

Die **«Telekommunikation- und Kommunikationstechnik»** des technischen FMs befasst sich mit dem technischen Datenaustausch mittels Telefonen, Faxgeräten, Satellitentechnik, Internet und allen anderen Techniken.

Bei der **«Instandhaltung»** soll sichergestellt werden, dass technische Geräte oder Systeme durch Wartung auf einem bestimm-



ten technischen Stand gehalten werden. Ziel ist es, die Geräte optimal zu nutzen, die Kosten zu minimieren und Betriebsabläufe zu optimieren.

Das **«Energiemanagement»** des technischen FMs koordiniert die Energienachfrage und das Energieangebot, damit Energiesysteme optimal genutzt und Kosten gespart werden können.

Unter **«Lichtsystemen»** wird die optimale Beleuchtung von Räumen verstanden. Dabei wird unterschieden zwischen Tageslichtsystemen und Kunstlichtsystemen.

Hauptbereich 4. Infrastrukturelles FM

Im infrastrukturellen FM werden vor allem Aufgaben wie Reinigungsdienstleistungen, Hausmeister- und Winterdienste, Entsorgung, Umzug sowie Catering usw. verstanden.

Zum infrastrukturellen FM gehören unter anderem **«Boten- und Transportdienstleistungen»**. Botendienstleistungen beinhalten die Zustellung von Unterlagen, Post oder kleinen Paketen, wobei bei Transportdienstleistungen grosse Gegenstände verschickt werden können, auch international.

Als **«Archivierung»** bezeichnet man die chronologische, geordnete Sammlung von Dokumenten, Akten und das Anfertigen von Sicherungskopien auf zusätzlichen Datenträgern. Dies dient der Datensicherung und der Beweisführung.

Bei der **«Aktenvernichtung»** ist es wichtig, dass vertrauliche Daten nicht wieder hergestellt werden können, was zumeist durch den Einsatz eines Reisswolfes gewährleistet ist. Nicht zu vergessen ist dabei auch die Digitale Aktenvernichtung.

«Büroorganisation»: Um das Alltagsgeschäft optimal zu kontrollieren, hat die Organisation im Büro eine wichtige Bedeutung. Die Büroorganisation umfasst eine bestmögliche Ablage und effektive Auftragserfassung.

«Waschraumhygiene»: In öffentlichen Toiletten und Waschräumen ist eine sichtbare Hygiene notwendig, da sich dort sehr

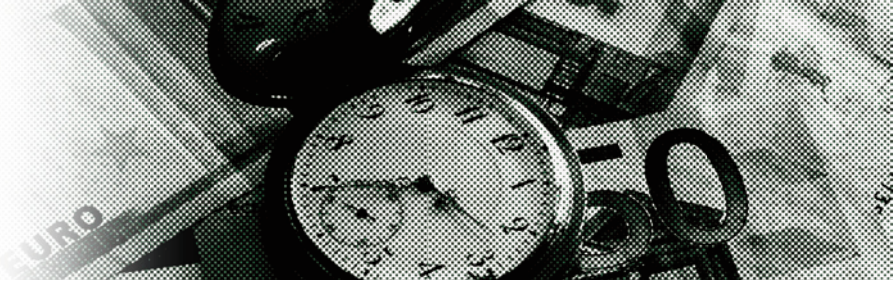


schnell Keime und Bakterien ausbreiten können. Hygiene in Waschräumen beginnt bei der Reinigung der Anlagen mit Mitteln, welche die Keime vernichten, und endet bei der Bereitstellung von Handtüchern, Duftspendern und Seife.

Durch **«Arbeitsschutzprodukte/Mietberufskleidung»** wird gewährleistet, dass Mitarbeiter nicht ungeschützt Gefahren ausgesetzt werden. Zu Arbeitsschutzprodukten gehören Schuhe mit Stahlkappen, Schutzbrillen, Schutzhandschuhe etc. Diese Arbeitsschutzprodukte gehören zur Berufskleidung und können von verschiedenen Anbietern gemietet werden.

Unter **«Catering»** wird die Bereitstellung von Speisen und Getränken verstanden. Häufig wird diese Dienstleistung durch ein Fremdunternehmen erbracht. Der Umfang des Caterings kann sich auf die reine Anlieferung des Essens beschränken, kann aber auch die Bereitstellung von Fachpersonal für ein Personalrestaurant beinhalten.

Die **«Reinigungsdienstleistungen»** gehen von der einfachen Reinigung von Gebäuden, Fenstern, Büromöbeln bis zur Hausflurreinigung. Dazu gehören aber auch Spezialreinigungen wie z.B. in Krankenhäusern.



Der «Hausmeisterdienst» umfasst folgende Aufgaben: 24 Stunden Notdienst, kleine Reparaturen, Reinigung der Innen- und Aussenanlagen, Überprüfung der haustechnischen Anlagen, Wohnungsübergabe und -abnahme etc.

«Winterdienste» haben vorwiegend die Aufgabe, Gehwege von Schnee und Eis zu befreien.

«Sicherheitsdienstleistungen»: Um eine optimale Sicherheit gewährleisten zu können sind verschiedene Instrumente notwendig. Zu diesen gehören zum Beispiel: Bewachungspersonal, Werkschutz, Alarmanlagen, Brandmelder, Videoüberwachungssysteme, Aufzugsnotrufsysteme oder Ausweiserstellungssysteme.

Um Überfälle auf Personen und Diebstahl zu vermeiden, ist die Parkraumüberwachung von grosser Bedeutung.

«Umzugsdienste» sind ebenfalls ein Teil des infrastrukturellen FM. Darunter versteht man alle Leistungen zur Durchführung von Umzügen, zum Beispiel: Demontage, Transport, Aufbau und Inbetriebnahme der Büroeinrichtung.

Die «Aussenanlagenpflege» ist wichtig, um ein angenehmes Wohnumfeld zu schaffen.

Einige Aufgaben der Aussenanlagenpflege sind: Rasenpflege, Baumpflege, Gehwegreinigung, Umgestaltung und Neuanlagen, Wartung und Instandhaltung von Spielplätzen etc.

Die «Empfangsdienste/Telefonzentrale» ist von grosser Bedeutung, um immer erreichbar zu sein. Dort werden durch kompetente Mitarbeiter Anrufe entgegengenommen, beantwortet und weitergeleitet. Die Empfangsdienste umfassen unter anderem Regelung des Besuchsverkehrs, Nachweis über den Aufenthalt von Fremdfirmen, Auskunft- und Informationsdienste sowie die Bearbeitung von Fundsachen.

Veränderte Arbeitswelten stellen neue Anforderungen an die Nutzung von Immobilien.

Der Wettbewerbsdruck auf Unternehmen nimmt infolge der Globalisierung der Märkte immer mehr zu. Davon sind nicht nur die Grosskonzerne (global players), sondern zunehmend auch mittelständische Unternehmen betroffen. Der enorme Kostendruck veranlasst viele Unternehmen, alle Unternehmensbereiche einer kritischen Prüfung zu unterziehen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Dies betrifft

In der Regel wurden Gebäude für eine einmalige Nutzung konzipiert. Variable Nutzungsmöglichkeiten waren nicht vorgesehen.

auch die Kosten der Gebäudebewirtschaftung. Lange wurde in den Unternehmen über die Kosten der Immobilien, seien es Nutzungskosten oder Folgekosten, nicht nachgedacht. In der Regel wurden Gebäude für eine einmalige Nutzung konzipiert. Variable Nutzungsmöglichkeiten waren nicht vorgesehen.

Mit Beginn der 90er Jahre änderten sich aufgrund einer sich immer rascher wandelnden Arbeitswelt die Anforderungen an Gewerbe- und Büroimmobilien grundlegend. Die Verminderung des Büroflächenbedarfs für Mitarbeiter infolge neuer technologischer Entwicklungen (Internet, E-Commerce) sowie neue Arbeitsformen (z.B. Telearbeitsplätze zu Hause, befristete Zeitarbeitsverträge) erforderten neue, flexiblere Nutzungskonzepte.



AXALO für Immobilienfragen, -beratung und -controlling

Das Axalo Kompetenzzentrum für Immobilien hat sich auf die umsetzungsorientierte Unterstützung von Unternehmen und der öffentlichen Hand in den Bereichen Facility Management Beratung, Bauherrenvertretung/-beratung und Immobilienberatung spezialisiert. Dabei ergänzen wir unser unternehmerisches Fachwissen durch den gezielten Beizug von Spezialisten und bieten unseren Kunden Komplettlösungen an. Da wir selbst auch mehrfache Unternehmer sind, erhalten Sie bei uns nachhaltige und unternehmerische Unterstützung. Wir arbeiten mit spezifisch an Unternehmen und an die öffentliche

Hand angepassten Methoden und Vorgehensweisen, die wir kontinuierlich weiterentwickeln und deren Nutzen wir in einer Grosszahl von Projekten täglich beweisen.

Hauptsitz

Bartlegroschstrasse 19
FL-9490 Vaduz
T +423 388 29 29
F +423 388 29 20

Zweigniederlassung

Vazerolgasse 2
CH-7000 Chur
T +41 81 733 29 29
F +41 81 733 29 20

www.axalo.com • info@axalo.com