

KONZEPT

kaufmännisches, technisches
und infrastrukturelles Facility Management für

„Ihre Immobilie“



INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	3
2. Kaufmännisches, technisches und infrastrukturelles FM.....	4
2.1 Aufbauorganisation und Implementierungsphase.....	7
3. Schnittstellenmanagement	8
4. „Single point of contact“- Zentraler Helpdesk.....	8
5. Gebäudeleittechnik.....	10
6. Einkauf	11
7. Betreiben	13
8. Projektmanagement	15
9. Gewährleistungsverfolgung	17
10. Energiemanagement	19
11. Risikomanagement.....	20
12. Abrechnungsmanagement und Berichtswesen	22
13. Dokumentation	23
14. Resümee	25

1. Einleitung

Die Dienstleistungen des Facility Management Anbieters sind eng mit den Geschäftsprozessen unserer Kunden verknüpft. Es ist eine Vielzahl von Arbeitsbeziehungen mit Nutzern, Mietern und externen Dienstleistern zu organisieren. Facility Management ist als zentraler Bestandteil des integrierten Ansatzes zu sehen und gewährleistet die Konzentration des Auftraggebers auf das kundenspezifische Kerngeschäft. Konzeptionell ermöglicht die effiziente Facility Management Organisation und -Struktur die problemlose Ausweitung der Kundenaktivitäten auf die Betreuung weiterer bestehender bzw. potentieller Immobilien oder Kunden.

Durch den Facility Management Anbieter werden schwerpunktmäßig folgende Leistungsbilder abgedeckt:

- Elektrotechnik
- Schwachstromtechnik
- Heizung, Klima, Lüftung, Sanitär
- Fördertechnik
- Zentrale Leittechnik
- Single Point of Contact –Helpdesk
- Risikomanagement
- Energiemanagement
- Einkauf
- Projektmanagement Bautechnik
- Medienbetreuung
- Betreiben und Verwaltung
(Mieter, Infrastruktur)
- Beauftragtenwesen
- Gewährleistungsverfolgung
- Abrechnungsmanagement und Berichtswesen
- Dokumentation

2. Kaufmännisches, technisches und infrastrukturelles FM

Das kaufmännische, technische und infrastrukturelle Facility Management kann in nachfolgendes Leistungsportfolio gegliedert werden:

Zielsetzung und Leitgedanke

- Gewährleistung der Verfügbarkeit von gebäudetechnischen Systemen unter Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen
- Flexibles Reagieren auf Veränderungen der Leistungsanforderungen im Alltag
- Nutzung von Schnittstellen zu anderen Leistungsbildern zur Verbesserung des Informationsflusses und der Qualitätssteigerung
- Langfristige Sicherung und Optimierung der qualitativ hochwertigen Versorgung der technischen Leistungen
- Schrittweise Senkung der Betriebskosten bei gleichzeitiger Anhebung der Qualität
- Sicherstellung des laufenden Betriebs entsprechend den geltenden Normen, Bescheiden und Auflagen sowie den vertraglich festgelegten Standards
- Einheitliche Kommunikationswege um Schnittstellenverluste zu vermeiden
- Ermitteln der Sicherheitsanforderungen für entsprechende Alarmpläne

Leistungsgegenstand

- Anlagenmanagement für die gebäudetechnischen Anlagen und Systeme
- Überprüfung, Wartung und Instandhaltung der baulichen Substanz
- Überprüfung, Wartung und Instandhaltung der gebäudetechnischen Systeme
- Optimierte Anlagenmanagement mit Hilfe eines Gebäudemanagementsystems
- Auswertungen und Potenzialanalysen der Statistiken aus dem Bereich Störung, Verbräuche, Wartung und Inspektionskosten
- Nachvollziehbarkeit durch Dokumentation aller relevanten Arbeitsschritte
- Schrittweise Optimierung von Energieträger und Verbrauchsmedien

- Organisation des Störungsdienstes, um Einschränkungen im laufenden Betrieb zu vermeiden
- Bedarfsprüfung der Subunternehmer im Bereich Wartung und Instandhaltung
- Feststellung und Aufarbeitung aller relevanten Bescheide, Richtlinien, Normen und Gesetze, die für die Betriebsführung relevant sind, sowie Festsetzung der daraus resultierenden Maßnahmen
- Langfristige Planung von Wartung und Instandhaltungsmaßnahmen
- Kontrolle der Leistungserbringung externer Lieferanten
- Gewährleistungsmanagement
- Erstellen von Alarmplänen, Sicherheitskonzepten und Brandschutzordnung
- Optional 24h, 365 Tage im Jahr Rufbereitschafts-, Bewachungs-, Empfangs- und Portierdienst
- Organisation von Postzuteilungen und Botendiensten
- Verwaltung von Cateringleistungen
- Erstellen von Reinigungskonzepten (Allgemein-, Miet- und Außenflächen)
- Organisation und Kontrolle des Winterdienstes
- Abfallentsorgung
- Betreuung bei Büroübersiedlungen und Umbauten aller Art
- Durchführung von Grünpflege
- Mieterbetreuung
- Kostenerfassung- u. kontrolle
- Vorbereitende Maßnahmen für die Erstellung der Betriebskostenabrechnungen – Übermittlung an die Hausverwaltung
- Energieoptimierung

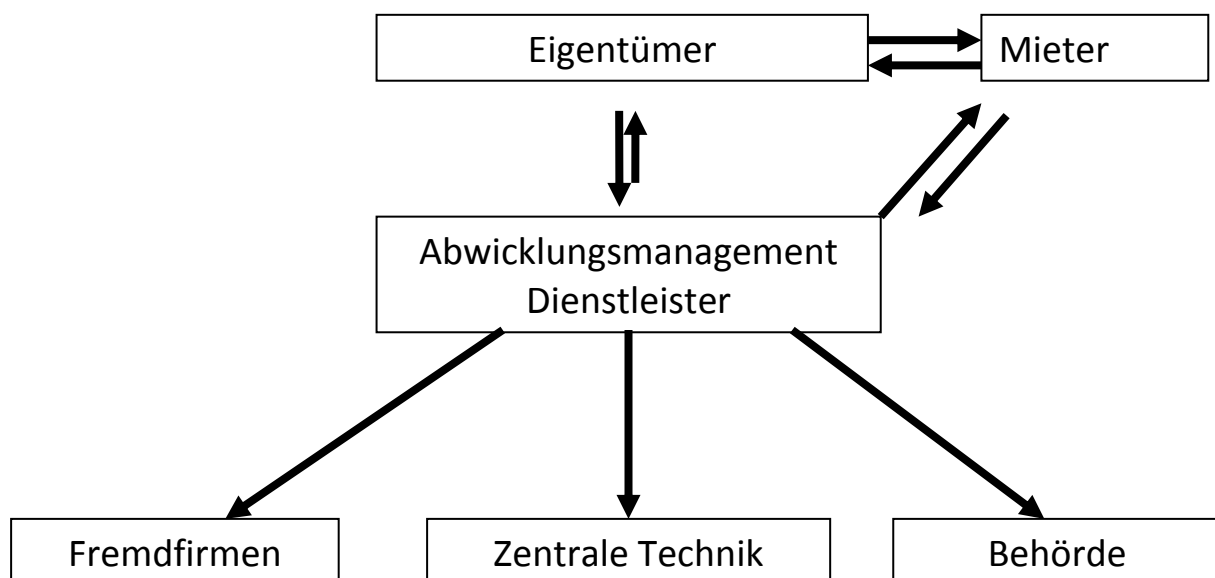
Nutzen:

- Effizienzsteigerung, Synergienutzung sowie Reduktion der Kosten durch Know-how-Nutzung des Facility Management Anbieters
- Prozessoptimierung der Arbeitsabläufe und Arbeitsvorbereitung
- Rasches Handeln entsprechend dem festgelegten Alarmierungs- und Störfallkonzept

- EDV- unterstützte Leistungsdokumentation mittels CAFM-Software
- Energiecontrolling als Instrument für potenzielle Energiesparmaßnahmen
- Ausarbeitung von Einsparungsprojekten im Energiesektor, unter Berücksichtigung einer Wirtschaftlichkeitsberechnung (ROI)
- Implementieren eines Instandhaltungsmanagements für die Organisation der gesamten Leistung aus Inspektion, Wartung und Instandsetzung
- Einheitlich hoher Leistungsstandard für Wartung, Instandhaltung und Instandsetzung
- Gut geschulte, flexible, standortübergreifend einsetzbare Mitarbeiter
- Qualitätsgesicherte Dokumentationen schaffen Sicherheit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit
- Effiziente Ressourcennutzung
- Durch den Einsatz modernster IT-Technologien werden optimale Kommunikationsbedingungen hergestellt und die Voraussetzung von Kostentransparenz für den Kunden geschaffen

2.1 Aufbauorganisation und Implementierungsphase

Folgende Darstellung liefert einen Überblick über eine mögliche zukünftige Organisation. Im Regelbetrieb ist die Besetzung mittels eines Objektleiters sowie der hierarchisch darunter liegenden Abteilungen Technisches- und Infrastrukturelles Facility Management vorgesehen. Im Bedarfsfall werden zusätzliche Ressourcen für den Regelbetrieb aus der IFSM Zentrale zur optimalen Abwicklung bereitgestellt.



Im Regelbetrieb wird das Objekt mittels 24-Stunden Rufbereitschaft, 365 Tage im Jahr, betreut. Die Rufbereitschaft wird über den Objektleiter, die technische Mannschaft vor Ort sowie Ressourcen aus der IFSM Zentrale abgedeckt, die Erreichbarkeit wird durch die Medien Mobiltelefon sowie Email gewährleistet.

3. Schnittstellenmanagement

Die Festlegung der Schnittstellen erfolgt in Abstimmung mit den Auftraggebern.

Zielsetzung und Leitgedanke

- Mit der Definition und Standardisierung der jeweiligen Schnittstellen wird ein reibungsloser und wirtschaftlicher Betrieb sichergestellt. Dadurch wird der Aufbau einer Parallelorganisation vermieden („Single Point of Contact – zentraler Helpdesk“)
- Die Schnittstellen werden laufend optimiert und verbessert.

Leistungsgegenstand

- Schnittstellen sind Übergänge von Zuständigkeiten bei der Durchführung von Leistungen in einem ganzheitlichen Prozess. In Schnittstellenbeschreibungen werden gemeinsam die Verpflichtungen der Beteiligten geregelt.

Nutzen

- Transparente Vorgehensweise für Auftraggeber und Mitarbeiter
- Transparente und optimierte Aufbau- und Ablauforganisation
- Eindeutige Zuordnung von Verantwortlichkeiten
- Vertragssicherheit durch Klärung aller Abläufe und Schnittstellen
- Basis für Optimierung und Weiterentwicklung

4. „Single Point of Contact“ Zentraler Helpdesk

Der „Single Point of Contact“ - Helpdesk und das Störungsmanagement werden über eine zentrale Plattform als Kommunikationsdrehscheibe und einzigen Ansprechpunkt für alle Melder gesteuert.

Zielsetzung und Leitgedanke

- Zentrale Meldestelle
- Hohe Transparenz nach innen und außen in Bezug auf alle Abläufe
- Qualitätssicherung der Prozesse für optimiertes Antwortzeitverhalten zur Erreichung höchster Kundenzufriedenheit
- Einführung eines systemübergreifenden Internetportals
- Gewährleistung eines raschen Kommunikations- und Informationsflusses

Leistungsgegenstand

- Das integrale Service Management mit zentraler Kommunikationsdrehscheibe als zentrales Portal für die Entgegennahme von Störmeldungen, Vorschlägen und Kundenwünschen mit einem multiprofessionellen Helpdesk-Team
- Kommunikation über ein Internetportal und eine zentrale Telefonnummer
- Internetportal zur direkten Ansteuerung von Störmeldungen und Anforderungen
- Schnelle Störmeldungsanalyse und Störungsbehebung durch Einsatz einer Standort übergreifenden einheitlichen EDV-Plattform
- Schaffung von Vertrauen und Akzeptanz durch Kompetenz und Erfahrung

Nutzen

- Interaktives Serviceportal (alles aus einer Hand) mit einem einheitlichen EDV-Auftritt über alle Leistungsbereiche, einer Telefonnummer für alle Ansprechpartner und einem Onlinezugang auf Bearbeitungsstand der Störmeldung
- Automatische Dokumentation von Auftragseingang, Auftragsbearbeitung, Auftragsende
- Verständliche Standard-Berichte und Dokumentation von Leistungsdaten

- Ad hoc Selektionsmöglichkeit für Leistungen des Helpdesk zur Verfolgung von Aufträgen, sowie zur Kontrolle der Bearbeitung
- Verringern von Schnittstellen (Effektive Problemlösung durch flache Hierarchien und kurze Dienstwege, Vernetzung des Spezialisten-Know-hows)
- Zeitersparnis und Aufwandsminimierung durch einheitlichen EDV Auftritt und standardisierte Prozesse über alle Leistungsbereiche
- Konzentration auf das Kerngeschäft durch Bündelung der Ressourcen und Abschaffung der Redundanzen
- Kompetente Ansprechpartner durch regelmäßige Schulungsmaßnahmen
- Einführung von Service Level Agreements (SLAs)
- Hohe Kundenzufriedenheit durch Messbarkeit aller Leistungen und nachvollziehbare Arbeitsabläufe
- Einsatz von EDV-Werkzeugen führt zu einer mittelfristigen Kostenoptimierung
- Wissenstransfer durch internationales Know-how über alle Leistungsbereiche

5. Gebäudeleittechnik

Zielsetzung und Leitgedanke

- Gebäudeleittechnik als Werkzeug für den gesamten technischen Betrieb
- Ganzheitliche Betrachtung der Anlagen
- Informationsdreh Scheibe für technische Anlageninformationen und dazugehörigen Anlagenereignissen
- Alle Meldungen der peripheren Anlagen werden auf ein einheitliches System geführt. Zentrale Auswertungen über beliebige Zeiträume und Anlagen.

Leistungsgegenstand

- Erstellung von Berichten
- Funktionskontrolle der ZLT-Einstellungen von der Messvorrichtung bis zum Bildschirm
- Kalibrierung der Messeinrichtungen

Nutzen

- Durch ganzheitliche Anlagenerfassung Reduktion von Störungen, Optimierung der Wartungsintervalle
- Verkürzung von Reaktionszeiten
- tatsächlicher Anlagenzustand und Regelverhalten in einer Hand und einer Verantwortung
- einheitliche Meldungsstruktur für technische Anlagen
- Basis für Schwachstellenanalyse
- Betriebsdatenarchiv mit Onlinezugriff in einem System (Reduktion der vorhandenen Bereitschaftsdienste)
- Koppelung an CAFM möglich
- Zusammenführung von Betrieb und Instandhaltung der Anlagen
- Verknüpfung mit Störungsnotdienst
- Ereignisbearbeitung – Ausfallsorganisation

6. Einkauf

Zielsetzung und Leitgedanke

- Der Gewinn liegt im Einkauf.
- Das konsequente Umsetzen der sechs Leistungsparameter (Einkaufsstrategie, Volumenbündelung, Lieferantenmanagement, Produktstandardisierung, Managementinstrumente, Schnittstellenmanagement) für professionelles Beschaffungsmanagement bildet die Basis für Kosteneinsparungen und unterstützt die Steigerung der Einkaufsperformance
- Die Best-Practice-Einkaufsorganisation fokussiert sich auf die wesentlichen Themen und Aufgaben und ist offen für innovative Einkaufsstrategien
- Ziel ist ein umfassendes Verständnis aller Kosten, die mit dem Einkauf von Produkten über verschiedene Wertschöpfungsstufen verbunden sind

Leistungsgegenstand

- Erhöhung von Bündelungseffekten durch interne Volumenbündelung
- Das Lieferanten-Management umfasst die systematische Überprüfung (Ranking) der Lieferanten nach Qualität und Konditionen. Es strebt permanent Neuverhandlungen an bzw. sucht nach alternativen Lieferanten.
- Durch die Straffung des Lieferantenportfolios, das Aushandeln von Rahmenverträgen sowie die Konzentration auf Schwerpunkt-Lieferanten können sowohl Liefer- und Prozesskosten eingespart, als auch Synergieeffekte genutzt werden. Auch wird die Effizienz der Organisation durch Volumenbündelungen gesteigert.
- Zur Reduzierung des Beschaffungsaufwandes und zur Vereinfachung der Abläufe ist eine Standardisierung des Artikelspektrums notwendig. Diese kann z.B. durch die Anpassung von internen Prozessen zur Nutzung von Standardprodukten sowie der Bildung von Sets / Kits erreicht werden.
- Durch Einführung von Katalogstandards können die Artikel eindeutig bezeichnet, identifiziert und klassifiziert werden (z.B. zur Durchführung von Benchmarks)
- Investitionen werden, erforderlichenfalls, im Namen und auf Rechnung der Mieter, getätigt.

Nutzen

- Einsatz von EDV-Werkzeugen führt zu langfristiger Kostenoptimierung.
- Wissenstransfer durch internationales Konzern Know-how über alle Leistungsbereiche
- Die Einführung neuer Technologien optimiert die Qualität der Leistungserfüllung
- Prozesskosteneinsparungen durch Optimierung und Standardisierung
- Produktkostenreduktion durch Bündelung
- Effizienzsteigerung durch Reduktion der operativen Aufgaben
- Simple Reporting / Benchmark durch Einführung von Klassifikationen
- Höhere Transparenz der Kosten und Prozesse

7. Betreiben

Zielsetzung und Leitgedanke

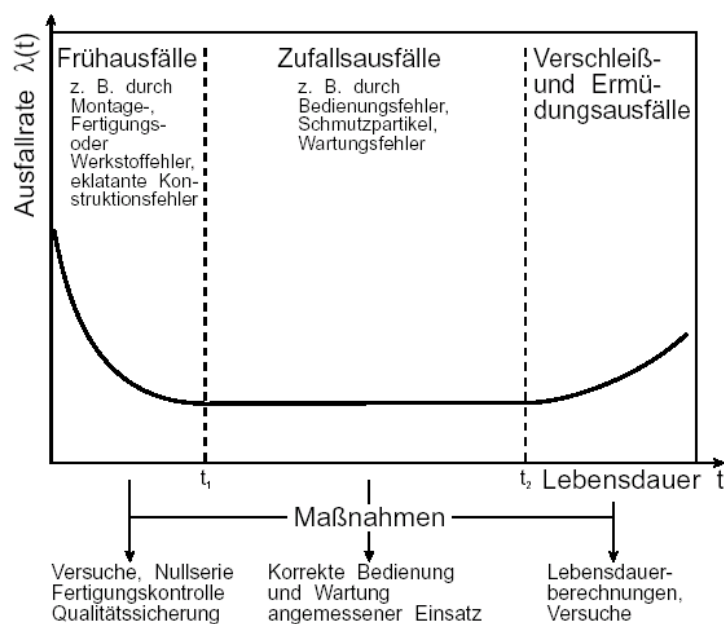
- Planung bedarfsgerechter, wirtschaftlicher Maßnahmen unter dem Aspekt der Steuerung, Überwachung und Automatisierung von Tätigkeiten zur Erhaltung der Anlagenwerte und zum Abbau der Aufwendungen.
- Definition und Dokumentation der geforderten Standards in Form von Arbeitsanweisungen, Ablaufdiagrammen und Organigrammen auf Basis geltender Normen, Gesetze und des Vertrages.
- Erhöhung der Anlagenverfügbarkeit durch systematische Maßnahmenplanung, -steuerung und -optimierung
- Reduzierung der Kosten durch auftrags- und objektbezogene Kostentransparenz und die damit verbundene rechtzeitigen Einflussnahme auf die Kostenentwicklung.
- Abstimmen der Betriebsweise und der Instandhaltungsstrategie auf den täglichen Alltag
- Kurze Reaktionszeiten bei Kundenanforderungen und Störungen
- Sicherstellen der Erfüllung der gesetzlichen Auflagen
- Strukturiertes Dokumentieren aller Leistungen in einem EDV System
- Einheitliche Kommunikationswege, um Schnittstellenverluste zu vermeiden

Leistungsgegenstand

- Feststellen der Bescheide, Richtlinien, Normen und Gesetze die für das Betreiben relevant sind. Ausarbeitung der daraus resultierenden Maßnahmen.
- Der Leistungsgegenstand des Betriebens umfasst:
 - Bedienen (Funktionsprüfung, in Betrieb nehmen bzw. außer Betrieb nehmen, schalten, stellen, steuern und regeln, Kontrolle des Anlagen-betriebsverhaltens, Einweisung des Personals)

- Instandhaltung (Wartung, Inspektion, Sicherheitstechnische und wiederkehrende Prüfungen, Störfallabwicklung und Störungsbeseitigung, Führung eines Anlagenbuches, Instandhaltungsplanung, Instandhaltungsanalyse)
- Koordination der Fremdleistungen für die technische Betriebsführung
- Führen eines optimierten Materiallagers
- Wahl der Instandhaltungsstrategie erfolgt unter Berücksichtigung der Nutzer-, Auftraggeber- und Instandhalterinteressen
- Diese drei Gruppen haben sehr unterschiedliche Ziele. Im Sinne der Verfügbarkeit gilt es, die verschiedenen Sichtweisen zu harmonisieren.

Badewannenkurve (nach Bernd Bertsche):



Nutzen

- Einheitliche Strukturschaffung
- Strukturierte Erfassung der Anlagen
- Strukturierter Aufbau der Tätigkeitskategorien
- Strukturierter Aufbau der Störungs-codes
- Dokumentation aller Betriebsaufwendungen

- Führen eines Anlagenlebenslaufes
- Erarbeitung einer Reinvestitionsplanung
- Optimierung aller Fremdleistungen
- Wirtschaftlicher Anlagenbetrieb bei Einhaltung der erforderlichen Verfügbarkeit
- Hohe Anlagensicherheit
- Einheitliche Prozessabwicklung
- Hohe Serviceorientierung
- Transparente Darstellung aller Aufwendungen und Leistungen
- Dynamische Anpassung der Instandhaltungsstrategien auf Prioritäten entsprechend der erforderlichen Anlagenverfügbarkeiten

8. Projektmanagement

Unter Projektmanagement wird das Management aller Um- und Zubauten sowie aller Aktivitäten zur Modernisierung, Optimierung und Sanierung zusammengefasst.

Zielsetzung und Leitgedanke

- Das Management von Umbauten umfassen die Gesamtheit der dafür notwendigen Leistungen
- Auslöser für Umbauten sind Funktions- und Nutzungsänderungen der Räume Anlagen und Systeme nach Anforderung des Auftraggebers.
- Ein Umbau stellt eine separat zu beauftragende Leistung dar
- Modernisieren, Optimieren und Sanieren gehen oft Hand in Hand mit mieterspezifisch notwendigen Änderungen
- Bei allen Modernisierungs-, Optimierungs- und Sanierungsschritten sind Lebenszykluskosten, energetische, ökologische und wirtschaftliche Auswirkungen zu berücksichtigen.
- Ziel ist die Verbesserung des Gesamtzustandes zu erreichen

- Im Auftrag sind sämtliche Maßnahmen zur Optimierung enthalten, solange keine baulichen oder anlagentechnischen Änderungen erforderlich sind.
- Bei darüber hinaus gehenden Änderungen erfolgt die Konzeption, im Sinne der Grundlagenermittlungsphase, im Zuge des Auftrages

Leistungsgegenstand

- Die Abwicklung eines Umbaues erfolgt nach den klassischen Leitsätzen des Projektmanagements
- Analyse der Kosten für die einzelnen Maßnahmen erfolgt in Kooperation mit dem Auftraggeber.
- Qualitätssicherung während des Umbaues
- Abnahme nach Ende des Umbaues (Schnittstelle zur Verfolgung der technischen Gewährleistung)
- Auslöser für eine Modernisierungs-, Optimierungs- oder Sanierungsmaßnahme kann eine Ergebnisanalyse aus Energieverbrauch, Instandhaltungsaufwendungen, Nutzungsänderung oder Vorschriftenänderung sein
- Vorschlag der Umbau- oder Umsetzungsvarianten an den Auftraggeber
- Durchführung nach Entscheidung durch den Auftraggeber hinsichtlich Koordination der einzelnen Ablaufschritte und effiziente und laufende Kontrolle der beauftragten Leistungen
- Dokumentierte Ergebniskontrolle, Dokumentation wird dem Auftraggeber präsentiert

Nutzen

- Gesamtheitliche Betrachtungsweise und Planung des Umbaues
- EDV - unterstützte Planungsleistungen
- EDV - technische Erfassung der Maßnahmen
- Dokumentation aller Umbauprozesse (zB. Nachführen der Bestandspläne)
- Empfehlungen für die Verwendung der optimalen Maßnahmen (ökologisch, wirtschaftlich, technisch)

- Gemeinsame Betrachtung mit dem Leistungsbild „Dokumentation“
- Gesamtheitliche Betrachtung von Energieverbrauch, Instandhaltungsaufwendungen, Nutzungsänderung, Vorschriftenänderung, Lebenszyklus
- Sicherstellung des laufenden Betriebes durch Minimierung der Auswirkungen
- Abwicklung der Umzugsmaßnahmen nach dem aktuellen Stand der Technik
- Vermeidung von Fehlinvestitionen bzw. Kostenminderung durch Variantenplanungen im Vorfeld, optimiertes Flächen- und Raummanagement und effiziente Abwicklung → Verringerung von Ablaufzeiten
- Evaluierter Arbeitsplatzgestaltung nach erfolgtem Umbau
- Wirtschaftlicher Betrieb der betreuten Anlagen und Systeme
- Einsparungen in den Verbräuchen
- Inputs für Budgeterstellung
- Wirtschaftlichkeitsnachweis der empfohlenen Maßnahmen
- Instrument für eine langfristige Planung (z.B. Anlagenreinvestitionen)

9. Gewährleistungsverfolgung

Zielsetzung und Leitgedanke

Die Gewährleistungsverfolgung garantiert die Überwachung folgenden Punktes:

„Wenn jemand eine Sache auf eine entgeltliche Art einem anderen überlässt, so leistet er Gewähr, dass sie die ausdrücklich bedungenen, oder gewöhnlich vorgesetzten Eigenschaften habe, und dass sie der Natur des Geschäftes, oder der getroffenen Verabredung gemäß benützt und verwendet werden kann.“

(§ 922 ABGB)

Leistungsgegenstand

Die Gewährleistung erfasst alle Fremdleistungen und Lieferungen, die vom Auftraggeber beauftragt werden, bzw. Lieferleistungen, die in den Verantwortungsbereich des jeweiligen Auftraggebers, übernommen werden.

- Evidenzhalten der Gewährleistungsbedingungen ab dem Zeitpunkt der Übernahme (Ausführende Errichterfirma, Anlagenbezug des Gewährleistungsanspruches, Beginn u. Ende bzw. Dauer des Gewährleistungsanspruches, relevante Gewährleistungsbestimmungen wie Funktionsgarantien, ausgenommene Teile, etc.)
- Erheben von Mängeln während der Gewährleistungsperiode im Rahmen von Übernahmen, Abnahmen, Feststellungen und Instandhaltungsleistungen (Schnittstelle zum Betreiben)
- Dokumentieren dieser Mängel und Rügen bei den Verantwortlichen
- Evidenzhaltung und Verfolgung allfälliger Haftrücklässe
- Evidenzhalten dokumentierter Mängel
- Überprüfung der ordnungsgemäßen Mängelbehebung

Nutzen

- Verwalten der Gewährleistungsmängel in einer Datenbank (100 % Übersicht über dokumentierte Mängel, systematische Zuordnung der Mängel zu Errichterfirmen, Gewerken und Anlagen, systematische Möglichkeit der Rüge und der Urgenz, systematische Möglichkeit der Dokumentation der ordnungsgemäßen Mängelbehebung, systematische Erfassung der Verlängerung der Gewährleistungstermine)
- Nachträglich erhobene Mängel werden durch die Errichterfirma behoben.
- Während der Gewährleistungsfrist hat der Auftraggeber keine Kosten aus dem Titel „Mängel“ zu tragen.

10. *Energiemanagement*

Zielsetzung und Leitgedanke

- Gewerkeübergreifende Betrachtung des Aufgabengebietes
- Berücksichtigung aller ökonomischer Aspekte (Preise, Verbräuche, Kosten)
- Berücksichtigung aller ökologischer Aspekte (zB Co²-Emissionen)

Leistungsgegenstand

- Schrittweise Optimierung von Energieträger und Verbrauchsmedien
- Beurteilungsunterlagen sammeln
- Energie- und Medieninformationen erfassen
- Objekt- und Nutzungsinformationen erfassen
- Statistische Basis erarbeiten
- Identifizierung der Energieflüsse
- Beurteilung der Einflussgrößen auf den Energiefluss
- Entwickeln von Energiesparmaßnahmen (Potentialanalyse) – Betriebsart, Betriebszeit
- Wirtschaftlichkeitsberechnung durchführen
- Ausarbeitung von Einsparungsprojekten im Energiesektor, unter Berücksichtigung einer Wirtschaftlichkeitsberechnung (ROI)
- Realisierungschancen prüfen
- Maßnahmenkatalog formulieren
- Umsetzung des freigegebenen Maßnahmenplans

Nutzen

- Anlagennotwendigkeit bei der Errichtung überprüfen
- Energiecontrolling als Instrument für Energiesparmaßnahmen
- Bei Investitionen Lebenszykluskosten berücksichtigen
- Anlagenerrichter muss für den Energieverbrauch garantieren
- Messtechnisches Controlling bei Investitionen berücksichtigen

- Überprüfen auf mögliche Förderungen
- Erstellung eines Energieausweises (optional)
- Anlagencontracting (optional)
- Verbessern des Wirkungsgrades der Anlagen (Dimensionierung, Einstellung)
- Regelung optimieren
- Verbrauch verringern
- Wirtschaftlichen Energieeinkauf schaffen
- Verbräuche und Kosten dokumentieren
- Direkte Verbrauchs- und Kostenzuteilung zu den jeweiligen Nutzern

11. Risikomanagement

Risikomanagement – als ein Bestandteil des Qualitätsmanagements – ist ein elementarer, wichtiger Faktor. Nur mit einem konsequenten Risikomanagement sind die qualitativen und quantitativen Ziele zu erreichen.

Zielsetzung und Leitgedanke

- Das Risikomanagement versucht bestehende Risiken im täglichen Alltag zu erkennen, zu minimieren, zu überwachen und möglichst kalkulierbar zu machen.

Leistungsgegenstand

- Übergreifendes Berücksichtigen aller technischen Risikofelder
- Definierte Risikolandschaft mit Risikoprioritätskennzahlen als Ausgangsbasis der Risikoermittlung
- Berücksichtigen der Aus- bzw. Wechselwirkungen unterschiedlicher Risiken zueinander, dies geschieht mittels Bewertungssystem zur einheitlichen Art- und Umfangsbewertung des Risikos zur qualitativen und quantitativen Bewertung der Eintrittswahrscheinlichkeit

- Einheitliche Kriterien in der Risikobewertung
- Bericht zur Risikodokumentation
- Maßnahmen zur Risikobewältigung (z.B. Minderung der Eintrittswahrscheinlichkeit)

Nutzen

- Der durchgängig angewandte Ansatz des Risikomanagements dient als Grundlage für die Entscheidungsfindung
- Einführen eines einheitlichen Risikokonzeptes
- Strukturieren und Standardisieren der Risikobetrachtung
- Strukturiertes, einheitlich definiertes Vorgehen zur Risikobeurteilung.
- Anwenden von Regelkreisen zur Risikobeseitigung (Planen, Verbessern, Durchführen, Prüfen)
- Eindeutiges Zuordnen von Verantwortung, Pflichten und Aufgaben
- Integrieren aller Mitarbeiter
- Verständliche Dokumentation im Risikobericht als Teil des Berichtswesens
- Maximale Ausfallsicherheit aller Anlagen, Systeme und Dienstleistungen
- Höchstmaß an Wirtschaftlichkeit in Bezug auf die Gesamtbewirtschaftung
- Klare Konzeption für Risikovermeidung, -verringderung, -beherrschung
- Kontinuierliche Risikoverminderung durch gesteuerte Regelkreise
- Pro-aktiver Umgang mit dem Risiko mit vorausschauender Betrachtung
- Vermeiden von Fehleinschätzungen durch einheitliche Bewertungskriterien
- Gewährleisten von bestmöglicher Performance von Geräten und von Leistungen
- Maßnahmen zum Optimieren und Überwachen der Risikopositionen

12. Abrechnungsmanagement und Berichtswesen

Zielsetzung und Leitgedanke

Das Abrechnungsmanagement soll einfach, jederzeit nachvollziehbar und rechtssicher organisiert sein.

Durch Überprüfung und Optimierung der Meilensteinpläne ist eine laufende Transparenz der Facility Management Leistungen gegeben. Hierbei werden Prozesse transparent dargestellt und gegebenenfalls optimiert.

Leistungsgegenstand

- Entsprechende Instrumente (Jahresbudget, Service Level Agreement (SLA))
- Erstellung des Jahresbudgets für Facility-Management-Leistungen inkl. kurz-, mittel und langfristige Budgetplanung (Investitionen, etc.)
- Konzept der Leistungsverrechnung: bisherige Gemeinkosten werden zu direkten Kosten
- Quantitative Plan-Ist-Vergleiche
- Quartalsberichte stellen den bisherigen Kosten- und Leistungsverlauf rechnerisch und graphisch dar
- Einführung spezifischer Instrumente des kaufmännischen, technischen und infrastrukturellen Facility Managements, vorbereitend für die eigentümer- bzw. mieterspezifischen Betriebskostenabrechnungen
- Datenbankkompatibilität – Sicherstellung der einfachen Datenübernahme (zB SAP-Schnittstelle)

Nutzen

- Ausgewählte Parameter (Verfügbarkeit, Qualität, Quantität, Zeit, Kundenzufriedenheitsumfragen, Kosten)
- Regelung und Steuerung der Prozesse der Leistungsausführung
- Kontinuierlicher Informationsfluss über Facility Management-Aktivitäten (Quartalsberichte)

Die Freigabe des jährlichen Facilitymanagement Gesamtbudgets für Investitionen des Folgejahres erfolgt im Rahmen eines jährlichen Budgetgespräches. Kleininvestitionen, Umbauten, etc. werden in regelmäßigen Jour-Fixen abgehandelt.

13. Dokumentation

Zielsetzung und Leitgedanke

- Aktuelle Dokumentationen ermöglichen eine rasche Reaktion bei Störungen, Planungen oder anderen Anforderungen
- Die strukturierte Dokumentation ermöglicht eine einfache Erfassung und systematische Auswertung
- Nutzung der Leitsysteme für systematische Erfassung der für die Dokumentation erforderlichen Daten
- Zentrale Erfassung aller benötigten Informationen für die technische Dokumentation
- Laufende Aktualisierung in zyklischen Abständen bzw. anlassbezogen
- Dokumentation aller relevanten Arbeitsschritte

Leistungsgegenstand

- Statische Dokumentation (technische und funktionelle Beschreibung, Anlagenabhängigkeiten von, Versorgung für ..., Gesetze, Bescheide, Vorschriften, Normen, Bedienungsanleitung, Wartungsempfehlungen...)
- Dynamische Dokumentation (Instandhaltungsleistungen und –aufwendungen, Energieverbräuche und –aufwendungen, Mängelverfolgung, Leistungsdaten und –nachweise, Befunde, Prüfbücher, Daten der Gebäudeleittechnik)
- Auswertungen und Potenzialanalysen aus den Bereichen Instandhaltung und Verbräuche

Nutzen

- EDV - unterstützte Leistungsdokumentation
- Strukturierte Ablage der statischen und dynamischen Dokumentation
- Strukturierte Erfassung der Anlagen
- Strukturierter Aufbau der Tätigkeitskategorien
- Strukturierter Aufbau der Störungscode
- Dokumentation aller Betriebsaufwendungen
- Führen eines Anlagenlebenslaufes
- Qualitätsgesicherte Dokumentation schafft Sicherheit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit
- Durch strukturierte Ablage ist jederzeit der Nachweis gegenüber den Mietern oder Behörden möglich
- Rasche Reaktion auf Kundenanforderungen
- Schnelle Störungsbehebungen
- Bestellung direkt mittels Dokumentationsdaten
- Transparente Leistungsdarstellung
- Dokumentierte Energieverbräuche als Basis für das Energiemanagement und die Betriebskostenabrechnung
- Analysemöglichkeiten hinsichtlich Störungsbehebungsdauer, Verfügbarkeit, Anlagenlebenslauf, Schwachstellenanalyse etc.

14. Resümee

Ein zentrales Facilitymanagement (Verantwortung aus einer Hand) führt zum wirtschaftlichen Nutzen des Eigentümers bzw. der Mieter und unterstützt einen reibungslosen Betrieb durch die Vermeidung unnötiger Schnittstellen und Risikofaktoren.

Das gegenständliche Konzept überzeugt unter anderem dadurch, dass es ohne Reibungsverluste auf weitere Immobilien übertragen werden kann und ist somit zukunftsicher in Bezug auf die Integration weiterer Objekte. Die vorgestellte Ablauforganisation orientiert sich weitgehend an praxiserprobten und optimierten Prozessen.

Bei der Ihrer Immobilie ist die Vergabe an einen Facility Management Anbieter empfehlenswert, der ergänzend zu den Tätigkeiten der Hausverwaltung die kaufmännischen, technischen und infrastrukturellen Facility-Management-Leistungen abwickelt und vorbereitende Unterlagen für die Hausverwaltung und deren Betriebskostenabrechnungen darbringt. Somit kann eine kosten- und ressourcenoptimale Betreuung der Immobilie erzielt werden.