

# Best Practice zu FM-Implementierung & CAIFM



Mag. Karl Friedl, Mag. Werner Kreilinger

## Implementierung FM-Organisation

- **Gründung/ Aufbau/ Restrukturierung der Aufbauorganisation**
  - Festlegung der internen Aufgaben- und Stellenbeschreibungen
  - Personalbeschaffung und/oder –entwicklung (samt Personalübernahmen, -bereitstellung, etc)
  - Aufbau Servicecenter/ FM-Helpdesk
  - Integration interner und externer Dienstleister
- **Implementierung der Schlüsselprozesse**
  - Festlegung und Dokumentation der Schlüsselprozesse
  - Information und Integration aller handelnden Personen/ Organisationen
  - Schulung der optimierten Handlungsweisen
  - Ggf. Adaption der Prozesse
  - Messung des Erfolgs
- **Aufbau einer Gesamtdokumentation**
  - Organisationshandbuch für die FM-Organisation
  - Nutzerhandbuch

# Gründung der Betriebsorganisation

## Projekt Haus der Ärzteschaft

- GmbH Gründung „Haus der Ärzteschaft Betriebsgesellschaft m.b.H.“ am xx.xx.200x
- § 3 Gegenstand: Gegenstand des Unternehmens sind Organisation, Verwaltung und Betrieb des Immobilienbesitzes Tersteegenstraße in Düsseldorf .... unter Einschluss der Aufgaben eines Verwalters nach dem Wohnungseigentumsgesetz .... Dies gilt vorrangig für das ganz oder überwiegend von Gesellschaftern genutzte Gebäude „Haus der Ärzteschaft“ in Düsseldorf.
- Bestellung des Geschäftsführers Herrn xy und Eintrag ins Handelsregister ist erfolgt
- Stammkapital 100.000,- €
- Folgende Aktivitäten:
  - Bestellung Aufsichtsrat (4 Mitglieder; 1 Vorsitzender und 1 Stellvertreter): jeder Gesellschafter hat das Recht, ein Mitglied zu bestimmen. Ein weiteres Mitglied wird durch Gesellschafterbeschluss bestellt
  - Einberufung der ersten Gesellschafterversammlung durch Geschäftsführung
  - Einberufung der ersten Eigentümerversammlung nach dem Wohnungseigentumsgesetz

## Leistungsbild (Basisdienste und zusätzliche Aufgaben)

### Projekt Haus der Ärzteschaft

Von einzelnen Bauherren selbst erledigt	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedarf-/ Belegungsplanung</li> <li>▪ Inventarverwaltung</li> <li>▪ Parkflächenverwaltung</li> <li>▪ Umzüge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pflanzendienste</li> <li>▪ Arbeitsplatzevaluierung</li> <li>▪ Archiv-/ Lagerdienste</li> <li>▪ Dezentrales Besprechungsraum-Catering/ Teeküchenservice</li> <li>▪ Interne Post- und Botendienste</li> <li>▪ Kopierdienste</li> <li>▪ Entsorgung Datenpapier</li> <li>▪ Veranstaltungsplanung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IT-Services (EDV, Telefonie, Netzwerke) – Hard- &amp; Software</li> <li>▪ Zentrale Telefondienste</li> <li>▪ Hausmeisterdienste, kleine Instandsetzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einkauf/ Beschaffung generell</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektmngt. für Umbauten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Catering</li> <li>▪ Veranstaltungsraummanagement</li> <li>▪ Reinigung, Gärtner- und Winterdienst</li> <li>▪ Entsorgung</li> <li>▪ Empfang/ Sicherheitsdienste</li> <li>▪ Sicherheit allgemein (Brandschutz, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefondienst</li> <li>▪ Hausmeisterdienste, kleine Instandsetzung</li> <li>▪ Hausmeisterdienste, kleine Instandsetzung</li> <li>▪ Betriebsführung, Wartung, Inspektion</li> <li>▪ Instandsetzung</li> <li>▪ Energiemngt. u. -optimierung</li> <li>▪ Gewährleistungsverfolg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einkauf (FM spez.Güter)</li> <li>▪ Objektbuchhaltung</li> <li>▪ Kostenmanagement (Betriebs-/Nebenkosten)</li> <li>▪ Behördenkontakte</li> <li>▪ Vertragsmngt. (für Dienste)</li> <li>▪ Controlling/ Benchmark</li> </ul>
<b>Weitere Aufgaben</b> (primär die autarken Bereiche betreffend)	<b>Betriebsgesellschaft verwaltet rund 3,8 Mio. €/ Jahr und rund 56.000 m<sup>2</sup> BGF</b>			
<b>Basisdienste / Mindestaufgaben</b> (primär Eigentümer-, Hausverwaltungs- aufgaben)	<b>Gebäudeverwaltung/ Flächenmanagement / zentrale Dokumentation/ Helpdesk und Nutzerbetreuung/ Umbau Bauwerk+TGA &amp; Instandsetzung</b>			
	Strategisch / organisatorisch	Infrastrukturelle Aufgaben	Technisches FM / I und K - Dienste	Kaufmännischer Gebäudebetrieb

Legende: für alle Bereiche

für Gemeinschaftseigentum

für Teil-/ Sondereigentum

# Aufgabenverteilung/ Ressourceneinsatz (IST)

## Projekt Haus der Ärzteschaft

Name:									Summe (FTE)
Aufgabenfeld	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz	% Zeiteinsatz
<b>Verwaltung/ Management/ WEG-Aufgaben</b>									<b>130%</b>
Leitung BG-HDAE (Personal, Finanz, Organisation...) inkl. MA-Führung	25%	3%	10%						38%
Strategie & Organisation (Sourcing/ Verträge/ Prozesse)	10%								10%
Flächen-, Inventarverwaltung, Umzugsmngt. - CAIFM		2%		2%					4%
Schlüssel-/ Kartenverwaltung		10%							10%
Helpdesk/ Nutzerbetreuung (außer Veranstaltungsraumngt.)	10%			10%					20%
kaufm. Aufgaben inkl. Einkauf	30%			18%					48%
<b>technischer Gebäudebetrieb (TGA und Bauwerk)</b>									<b>150%</b>
Qualitätssicherung techn. Gebäudebetrieb	10%	20%	20%						50%
Gewährleistungsverfolgung		25%							25%
Objektbetreuung/ Hausmeisterdienste (kleine Reparaturen)		25%	50%						75%
<b>infrastruktureller Gebäudebetrieb</b>									<b>170%</b>
Qualitätssicherung infrastruktr. Gebäudebetrieb	10%								10%
Veranstaltungsraummanagement		10%		70%					80%
Veranst.raumbetreuung (Umbau, Beschilderung, Anwesenheit)					85%	85%	85%		255%
Umbau (sonstiges)			10%		5%	5%	5%		25%
Telefondienst (Telefonzentrale)								100%	100%
<b>Sonstiges</b>									<b>50%</b>
	5%	5%	10%		10%	10%	10%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>800%</b>

**Problemfelder**



© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

5

www.beneconsulting.com

www.blaha.co.at

# Aufbauorganisation, Interne Stellenbeschreibung

## Projekt UKH

Bezeichnung der Stelle:	Personalkapazitäten:
Abteilungsleiter Organisation/ Kommunikationstechnologie	1 MAK
Übergeordnete Stelle:	Zu führende Stellen:
Bereichsleiter Verwaltung/ Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leitung Organisation (in Personalunion)</li> <li>Etc.</li> </ul>
Hauptaufgaben:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Leitung der Abteilung Organisation/ Kommunikationstechnologie</li> <li>Gesamtverantwortung für alle Qualitäten und Kosten des Gebäudebetriebs</li> <li>Etc.</li> </ul>	
Detaillierte Aufgabenbeschreibung:	
<p><b>Allgemein</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Leitung/ Führung der Abteilung Organisation/ KT</li> <li>Planung und Steuerung der personellen Ressourcen der Abteilung Organisation/ KT</li> <li>Berichterstattung an den Bereichsleiter Verwaltung/ Finanzen und der Geschäftsleitung des UKH</li> </ol> <p><b>Im strategisch, operativen Bereich</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gesamtverantwortung für Qualität und Schlüsselprozesse des Gebäudebetriebs</li> <li>etc.</li> </ol>	
Qualifikation:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaufmännische Ausbildung und einschlägige Berufserfahrung im Bereich Gebäudebetrieb</li> <li>Sozial kompetentes Auftreten</li> <li>Dienstleistungsorientiert mit hohem Kommunikationsverhalten</li> <li>Etc.</li> </ul>	



© bene consulting

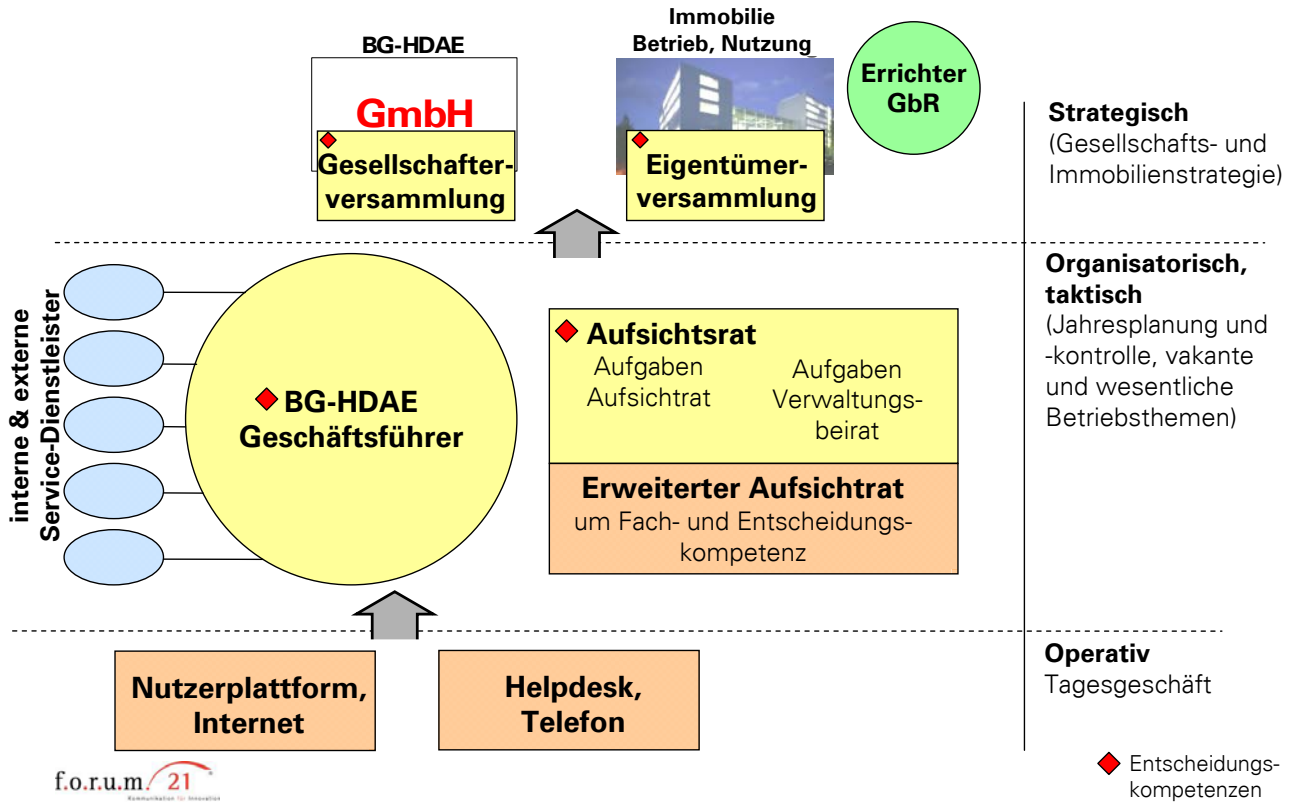
Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

6

www.beneconsulting.com

www.blaha.co.at

# Entscheidungs-, Gremienstruktur



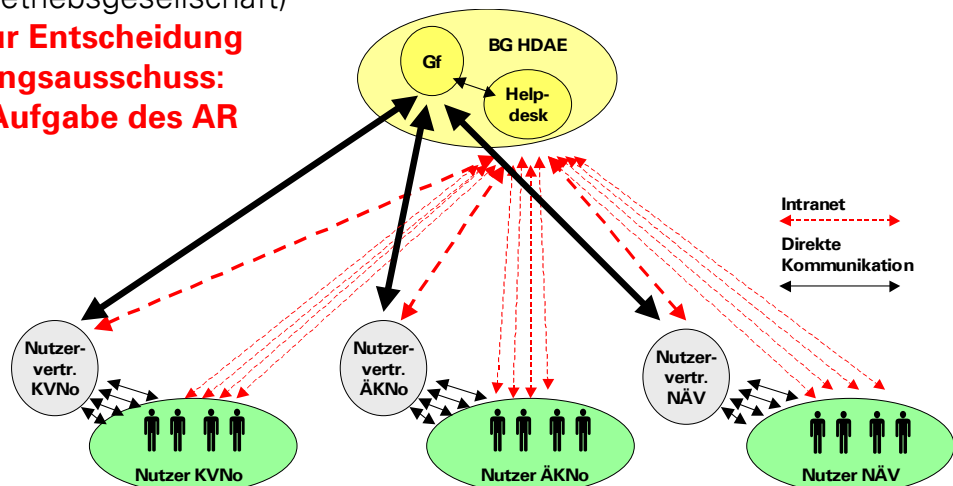
## Implementierung Nutzervertreter

### Zielsetzung

#### Verbesserung der Kommunikation Nutzer – BG HDAE durch:

- Reaktivierung Helpdesk in ursprünglich angedachter Funktion als zentrale Kommunikationsstelle (sammeln, klären, vermitteln, informieren)
- Einführung von benannten Nutzervertretern als Nahtstelle zur Betriebsgesellschaft (Abgleich Anforderungen ihrer Organisationen und den Aktivitäten der Betriebsgesellschaft)

➔ **Vorschlag zur Entscheidung durch Lenkungsausschuss: zusätzliche Aufgabe des AR**



# Leitbilder

## Das qualitative Versprechen von FM an seine Kunden

### Beispiel: Betriebsgesellschaft HdÄ

- **Ziel: Das Leit-/Selbstbild soll nicht überzogen, aber selbstbewusst sein.**
- **Eigendarstellung:**  
Wer sind wir, und was wollen wir?  
Wofür sind wir eigentlich da?
- **Kosten & Qualität:**  
Wo ordnen wir uns ein?  
Job erfüllen - an Spezifikationen & Prozeduren festhalten - Kundenzufriedenheit messen - Erwartungen & Wahrnehmungen erfüllen  
exzellente Services erbringen
- **Eigentümer & Kunden:**
- **Mitarbeiter der Betriebsgesellschaft:**  
Wie gehen wir mit uns um? Welche Werte bilden die Grundlage für unser gemeinsames Handeln?

### Beispiel: FM Austrian Airlines



## Schlüsselprozesse im Gebäudebetrieb

- Standardisiert nach folgender Struktur (siehe Muster rechts)
- für folgende Prozesse (beispielhaft angeführt):
  - Veränderungsmanagement (Eintritt/ Umzug Mitarbeiter)
  - Veranstaltungsraumverwaltung (samt weiterer Dienste)
  - Störmanagement
  - Auftragsmanagement
  - Inventarmanagement (Erstanlage/ Inventur)
  - Kostenmanagement


Aufgabe/ Verantwortung:	Abteilung Organisation	Kommunikations-technologie	Bereichs-/Abteilungsleiter	Personalabteilung
<b>Prozessstart</b>				
Entscheidung (Mitarbeiteraufnahmen oder Umzug)			x	
Erstinformation an Abt. Organisation und Personalabteilung			x	
Organisation der Personalstammdaten			x	
Einpfege in Datenbanken (falls vorhanden)	x			x
<b>Erstgespräch – Definition der Anforderungen</b>				
Initiierung Erst-/ Planungsgespräch			x	
Basisrecherche, Vorbereitung des Planungsgesprächs	x			
Übernahme der Gesamtkoordination für den Prozess	x			
Definition aller Anforderungen an die Veränderung in einem Planungsgespräch	x		x	
Weiterleitung der relevanten Informationen an KT	x			
Definition etwaiger spezifischer Anforderungen an EDV		x	x	

# Prozess Veränderungsmanagement

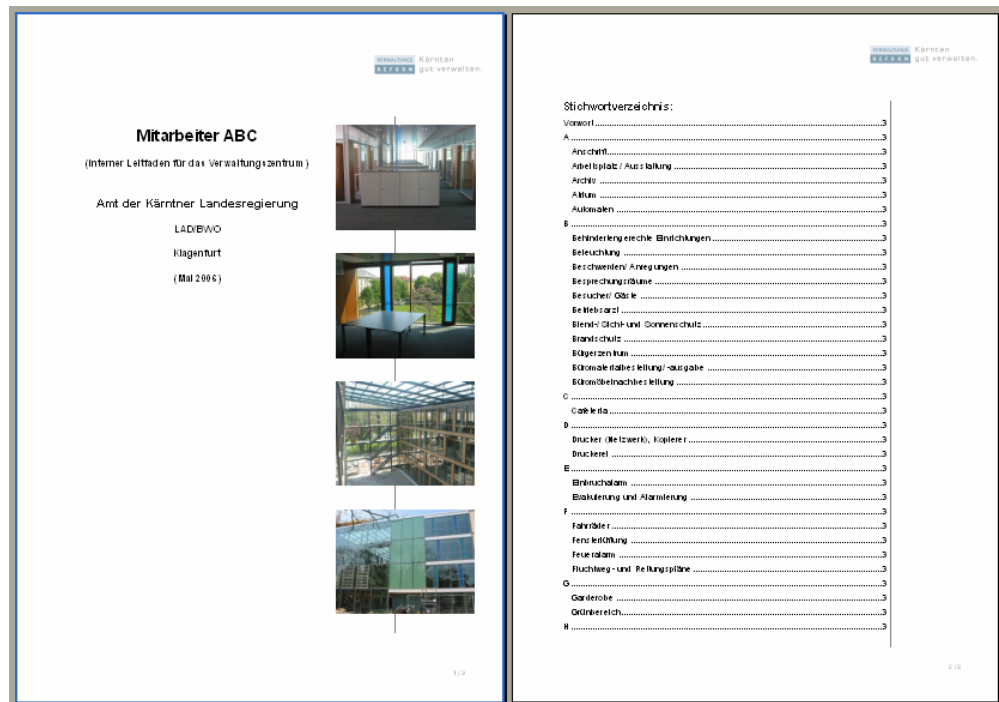
## Projekt UKH

Phase	Bereichs-/Abteilungsleitung des Bauherren (Verantw. für Primärprozess/Kerngeschäft)	Personal- und Rechtsabteilung/Office Management des Bauherren	Betriebsgesellschaft Haus der Ärzteschaft Prozessverantwortung	IT - Abteilungen des Bauherren	externe Dienstleister (Ausbau, ...)
Start	Entscheidung Mitarbeiteraufnahme oder Veränderung				
	Erstinformation an Betriebsgesellschaft (Helpdesk? ev. Erstinformation an Personalabteilung und Office Management)				
Anforderungen	Erstgespräch mit Betriebsgesellschaft - Vorgaben (siehe Betriebsgesellschaft)	Anlage Personalstammdaten	Erstgespräch mit Leitung - Anforderungen Facilities: Raum: - Anzahl der Arbeitsplätze - Funktionstyp/Raumstandard - Vorabcheck freie Flächen - Arbeitsprozess/Eingliederung in Abteilung Arbeitsplatz: - Arbeitsplatzstandard - Sonderanforderungen		
	Erstgespräch mit IT-Abteilung - Vorgaben (siehe IT)		IT: - Groberhebung IT-Anforderungen (HW und Anschlüsse; Bodendosen) - Meldung an IT-Abteilung Sicherheit: - Zutrittsberechtigung - Zeiterfassung	Erstgespräch mit Leitung - Anforderungen IT: System: - Account/User, Zugriffe, e-mail-Adresse HW: - APL-System, Bildschirm, ...	
		Sonstiges: - Dienstfahrzeug und Tankkarte	Sonstiges: - Parkplatz		

## Gesamtdokumentation - Organisationshandbuch

Organisationshandbuch VA/OM	
<i>(Status: Nicht fertig geben – Dokument steht noch in Bearbeitung)</i>	
	
Inhaltsverzeichnis:	
1	EINLEITUNG ..... 5
2	AUFBAUORGANISATION ..... 6
2.1	Funktionale Darstellung ..... 6
2.2	Personalüberdacht ..... 6
3	AUFGABEN- UND STELLENBESCHREIBUNGEN ..... 8
3.1	Bereichleitung VA/OM ..... 8
3.1.1	Allgemein ..... 8
3.1.2	Im kaufmännisch-organisatorischen Bereich ..... 8
3.1.3	Im kaufmännischen Bereich ..... 8
3.2	Betriebsrat VA/OM ..... 9
3.3	Abteilung Leitung kaufmännische FM und zentrale Dienste ..... 9
3.3.1	Allgemein ..... 9
3.3.2	Im kaufmännischen Bereich ..... 9
3.3.3	Bei den zentralen Diensten ..... 10
3.4	Sachbearbeiter Verwaltung/Immobilienmanagement (Schlüsselstelle zu Thyssen CI Pro) ..... 10
3.5	Immobilienmanagement – Etern durch Thyssen CI Pro ..... 10
3.6	Sachbearbeiter Einbaut-Beauftragung ..... 11
3.7	Sachbearbeiter Bau- und Gebäudeverderberwesen ..... 11
3.8	Kaufmannsbearbeiter zentrale Dienste ..... 11
3.9	Abteilung Leitung infrastruktureller und technischer Gebäudebetrieb ..... 12
3.9.1	Allgemein ..... 12
3.9.2	Im organisatorischen FM ..... 12
3.9.3	Im Bereich infrastrukturelle Dienste ..... 12
3.9.4	Im Bereich technischer Gebäudebetrieb ..... 12
3.10	Sachbearbeiter CA/PM - Operation ..... 12
3.11	Abteilungsleitung ..... 13

# Gesamtdokumentation - Nutzerhandbuch



## Implementierung FM-Kostenmanagement

- **FM-Kostenmanagement**

- Umsetzung Budgetierungsprozess und System Kostenmanagement
- Festlegung der Umlagesystems
- Kostenkontrolle und Abweichungsanalysen
- Benchmarking

# Kostenmanagement

## Umsetzung Kostenarten-, stellen und -trägerstruktur

**bene**  
Consulting

**Kontierungsrichtlinien zu Betriebskosten**

**Allgemein**

Der Betriebsabgaben ist für Miet als auch Eigenumsatzobjekt geeignet. Entsprechend der Eigentümervorfälle werden die zuzurechnenden Zellen ausgefüllt.

Bei Mietverhältnissen sind allgemein folgende Kosten zu berücksichtigen:

- Nebenkosten
- Aufgebunden auf die einzelnen Kostenträger. Abweichungen aus der üblichen Nebenkostenabrechnung zu den Vorauszahlungen sind zu berücksichtigen.
- Mieterspezifische Kosten (das sind jene Kosten, die der Mieter selbst trägt (z.B. Reinigung seiner Mietfläche durch ein vom Mieter beauftragtes Unternehmen). Es sind einseitig die Kosten für auch die Sachkosten und andererseits die Kosten für eigenbrachtene Leistungen und/oder die Oberstrukturkosten externer Unternehmen zu berücksichtigen. Bei internen Personalkosten kann ein durchschnittlicher Kostensatz der entsprechenden Lohnstufe eingesetzt werden, um das Problem der „Personalkostung“ zu umgehen.

Bei Eigentümervorfällen sind allgemein folgende Kosten zu berücksichtigen:

- Vollkosten
- Aufgebunden auf die einzelnen Kostenträger. Für diesen Kostenblock gelten die gleichen Richtlinien wie für die oben angeführten mieterspezifischen Kosten. Hinsichtlich Personal / Sachkosten sowie Kosten für Eigen-Fremdleistungen.

Sind Kostenträger in bestimmten Bereichen (z.B. technischer Gebäudebetrieb) in detaillierter Form nicht vorhanden, so wird die Summenzeile ausgefüllt.

**Kostenarten**

Die folgenden Hinweise sollen Ihnen helfen, die unternehmensspezifische Kostenartenabrechnung der standardisierten Kostenarten zuzuordnen:

**Allgemeine Beschreibung für Aufwendungen**

- Abschreibungskosten bei Eigentum für Grundstück, Gebäude, Haustechnik und Inneneinrichtung

**Kapital- und Finanzierungsleistungen**

- Fremdkapitalzinsen sowie entgangene Eigenkapitalerträge des gebundenen Kapitals bei Eigentum für Grundstück, Gebäude, Haustechnik und Inneneinrichtung

**Mietkosten B. Bürofläche**

- Exklusive der unten angeführten Mietkosten

**bene**  
Consulting

**Mietkosten Lager**

- Für Lagerflächen außerhalb der Bürofläche (z.B. Kofferlager mit spezifischen Mietpreis, externes Lager)

**Mietkosten Parkplatz**

- Kosten für Parkraum (in oder außerhalb des Gebäudes an der Vermieter oder auch Kosten externer Parkhäuser)

**Instandsetzung (Umbau/ Sanierung) Haustechnik**

- Alle Maßnahmen die aus einem Umbau/renovieren sowie Aktivitäten zur Wiederherstellung des Soll-Zustandes (regelmäßige Wartung etc. weber unten)
- Bei Mietobjekte sind die mieterspezifischen Einbauten zu berücksichtigen

**Instandsetzung (Umbau/ Sanierung) Bauwerk und Inneneinrichtung**

- Sämtliche Instandsetzungsmaßnahmen

**Verwaltung, kaufmännischer Betrieb**

- Lohn- und Verwehrgeldkosten bezogen auf den Gebäudebetrieb (einschl. Personalkosten) für übergeordnete Leistungen sowie für Leistungen in folgenden Bereichen:
  - kaufmännischer Gebäudebetrieb
    - z.B. Vertragsmanagement, Objektschaffung, Kostenmanagement samt Budgetplanung und Überwachung
  - infrastruktureller Gebäudebetrieb
    - z.B. Steuerung und Optimierung der gesamten infrastrukturellen Services
  - technischer Gebäudebetrieb
    - z.B. Steuerung und Optimierung (Energie- und Wartungsmanagement) der technischen Services
- Kosten für die Flächenverwaltung hinsichtlich Größe und Nutzung sowie (Datenhaltung) Dokumentieren zum Gebäudebetrieb

**Versicherungen (gebäudebezogen)**

- Wie z.B. die Haftpflicht und Betriebschadenversicherung entsprechend der unternehmensspezifischen Gefahrenabsicherung

**Steuern, Abgaben und Gebühren**

- Öffentliche Abgaben und Gebühren für z.B. Straßenerhellung, Schreibräumung
- Grundsteuer für gewerbliche Grundstücke

**Störhebung/ kleine Reparaturen Haustechnik (ungeplante Maßnahmen)**

- bezieht sich auf sämtliche haustechnische Anlagen und beinhaltet die ungeplanten Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen

**Wartung/ Inspektion/ Bedienung (geplante Maßnahmen)**

- bezieht sich auf sämtliche haustechnische Anlagen und beinhaltet die mehr oder minder geplanten Maßnahmen der Wartung (Aufrechterhaltung des

## Aufbau, Schulung und Kontrolle von Kontierungsrichtlinien

# Kostenmanagement

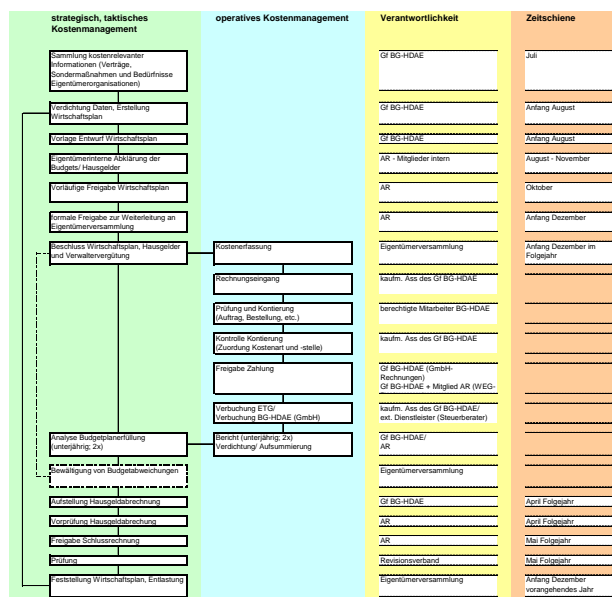
## Gesamtprozess Budgetierung und Kostenkontrolle

### Zu überprüfen ist:

- die Kostenartenstruktur Gebäudebetrieb

### Zu erarbeiten und umzusetzen ist:

- die Prozessschritte
- die genaue Zeitschiene der einzelnen Aktivitäten in Abhängigkeit zu den Budgetierungsaktivitäten der Eigentümer
- die jeweiligen Verantwortlichkeiten



Grafik zum Prozess

# Kostenmanagement

## Verteilung der Kosten (umlagefähige, direkt zurechenbare Kosten)

- Ziel ist die Maximierung der direkt verrechenbaren Kosten (verursachergerecht)
- Gleichschaltung von Beeinflussbarkeit und Verantwortung
- Ohne Kostenbewusstsein kaum Einsparungspotentiale realisierbar
- Verteilerschlüssel möglichst gerecht, aber auch einfach gehalten

### BETRIEBSKOSTENVERRECHNUNG/ -UMLAGE

Kostenart	Direkt	Verrechnungssatz	Umlage	Umlageschlüssel	Bemerkung
<b>Verwaltung (Organisation &amp; Strategie)</b>					
Personalkosten BG-HDAE			✓	1000	Verwaltergebühr
Betriebsausstattung BG-HDAE			✓	1000	Verwaltergebühr
<b>Kaufmännisches FM</b>					
Kosten externer Dienstleistungen (Buchhaltung, Steuerberater, ...)			✓	1000	Verwaltergebühr
<b>Verbräuche / Energie</b>					
Fernwärme der autarken Bereiche	✓	Zählerstand			Nach technischer Realisierung
Kälte/ Kühlung der autarken Bereiche	✓	Zählerstand			
Strom der autarken Bereiche	✓	Zählerstand			
Wasser der autarken Bereich	✓	Zählerstand			
Fernwärme der allgemeinen Bereiche			✓	1000	
Kälte/ Kühlung der autarken Bereiche			✓	1000	
Strom der allgemeinen Bereiche			✓	1000	
Wasser der allgemeinen Bereich			✓	1000	
Abwasser generell			✓	1000	

Grafik Kostenumlage



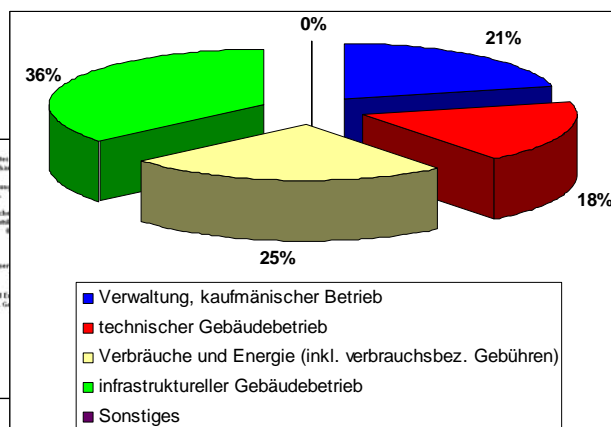
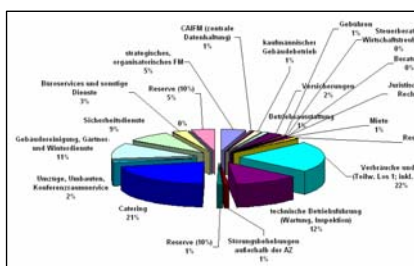
© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

19

# Kostenmanagement

## Darstellung der Einsparpotentiale



### Formular Kosten

Projekt:

Informationen von/ am: \_\_\_\_\_

Angaben in € inkl. MWST. für Personal- und Sachkosten  
Angaben werden streng vertraulich behandelt

	Realkosten pro Jahr		Potential		32.900 m² BGF oberird. 28.000 m² NGF oberird.		Kennwert pro m² und Monat (inkl. MWST.)		
	2004	2005	bereits realisiert (2004 > 2005)	weitere Potentiale	2004	2005	Min.	Mittelwert	Max.
<b>Bereitstellungskosten</b>	691.400	580.350	-111.050	-77.000	2,06	1,72	0,41	0,41	0,41
<b>Betriebskosten</b>	4.160.100	3.439.790	-720.310	-115.300	12,38	10,24	8,79	10,07	11,54
<b>Verwaltung, kaufmännischer Betrieb</b>	953.900	727.550	-226.350	-35.000	2,84	2,17	1,59	1,87	2,10
<b>technischer Gebäudebetrieb</b>	737.000	627.220	-109.780	0	2,19	1,87	1,67	1,95	2,13
<b>Verbräuche und Energie (inkl. verbrauchsbez. Gebühren)</b>	804.400	847.420	43.020	0	2,39	2,52	1,98	2,29	2,80
<b>infrastruktureller Gebäudebetrieb</b>	1.654.800	1.235.440	-419.360	-80.300	4,93	3,68	3,50	3,91	4,44
<b>Sonstiges</b>	10.000	2.160	-7.840	0	0,03	0,01	0,05	0,06	0,07
			-831.360	-192.300					
<b>Total Bereitstellungs- und Betriebskosten</b>	4.851.500	4.020.140	4.020.140	3.827.840	14,44	11,95			

© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

20

# Kostenmanagement

## Kostenplanung und -kontrolle Projekt Apo-Bank

MITTELFRISTPLANUNG 2004 - 2008										
Kostenartenverantwortlicher: <input type="text"/>										
	← Kostenentwicklung				Jahresplanung	→ Mittelfristplanung				
Kostenart	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
	TEUR	TEUR	TEUR	Stand: 08/2002	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
544100 Instandhaltung VA	0	0	295	166	KSTV-Plan					
Sachkostenplanung 2003										
Kostenartenverantwortlicher: <input type="text"/>										
544101 Instandsetzung BA	0									
544102 Wartungskosten Gebäude-Technik	0									
544103 Reparaturen Gebäude-Technik	0									
Zur Planhilfe - Bitte anklicken →										
Kostenart						kumuliert	1. Ort Jan - Mrz TEUR	1 - 2. Ort Jan - Jun TEUR	1 - 3. Ort Jan - Sept TEUR	1 - 4. Ort Jan - Dez TEUR
544101 Instandsetzung BA						IST 2000	0	0	0	0
						IST 2001	442	782	1.100	1.658
						IST 2002	541	937	937	937
						Plan 2003	5j.h. Ø %	59%	47%	66%
						% - Verteilung 2003				
544102 Wartungskosten Gebäude-Technik						IST 2000	0	0	0	0
						IST 2001	136	207	278	336
						IST 2002	122	194	194	194
						Plan 2003	5j.h. Ø %	77%	62%	83%
						% - Verteilung 2003				

## Implementierung FM-Serviceleistungen

- **Beschaffung der nutzerorientierten und technischen Dienstleistungen**

- Vorbereitung der Vergabe:
  - Definieren der Anbieter, Versand, Beantwortung der Bieteranfragen, Organisation des Auswahlprozesses (Präsentationen, Referenzbesuche, ..)
- Mitwirkung bei der Vergabe (Konzeptentscheid):
  - Prüfen der Angebote (Preisspiegel, qualitative Bewertung, Nutzwertanalyse), Vertragsverhandlungen, Bereitstellung von Vertragsmuster, Koordination Vertragsabschluß
- Unterstützung in der Implementierung:
  - Leistungsdefinition fein (Stellen- und Aufgabenbeschreibung)
  - Einweisung und Schulung int. und ext. Dienstleister (Abläufe, Technik, EDV-Tools, Kostenstruktur)
  - Einbindung etwaiger Verbesserungsvorschläge ext. Dienstleister

- **Exkurs zum Thema Contracting**

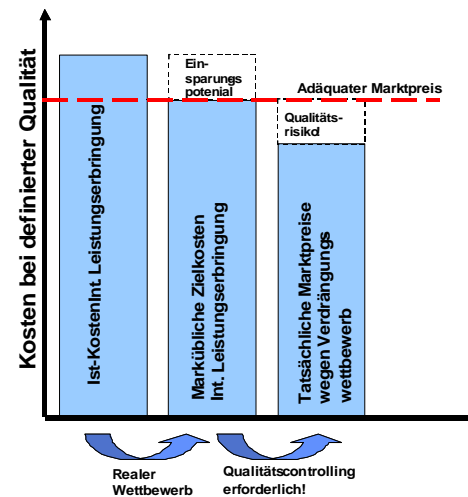
- **Aufbau Qualitätssicherung und Kostenkontrolle der operativen Leistungen**

- Beispiele aktiver Qualitätssicherung im Bereich technischer Gebäudebetrieb (APO-Bank), Reinigung (Haus der Ärzteschaft) und Catering (Haus der Ärzteschaft)

# FM - Anbietermarkt

## Grundlagen

- Achtung Billigangebote zur Akquisition von Referenzkunden
- Diversifikation zur Ausweitung der Geschäftsfelder
- Verdrängungswettbewerb, Neuformierung, Umgestaltung vs. Konsolidierung
- Komplettanbieter vs. Spezialisten (Trend geht zu Spezialisten)
- Kurze Laufzeiten der GM-Verträge
  - Infrastrukturelle und kaufmännische Dienste rund 2-3 Jahre
  - technische Dienste rund 3-5 Jahre



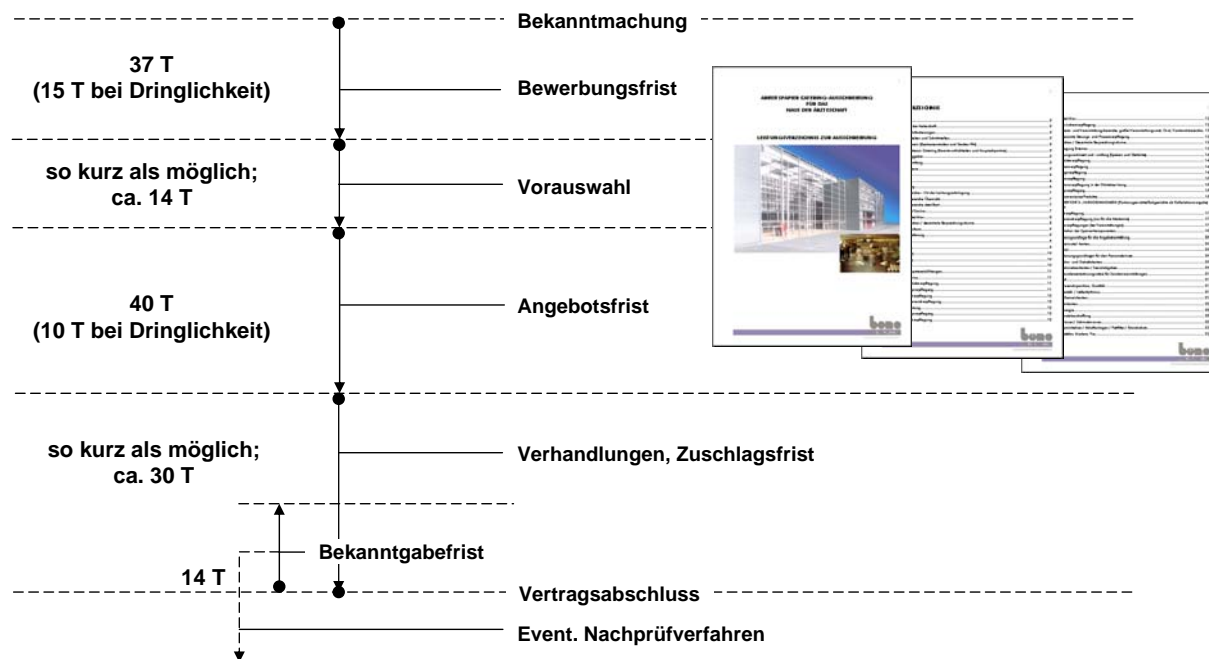
# Kriterien für eine Grobauswahl der Dienstleister

## Grundlagen

- Qualitative und quantitative Kriterien sind zu berücksichtigen!
- Strategische Kriterien:
  - z.B.: Nachhaltigkeit der Leistungsfähigkeit
- Betriebsrelevante Kriterien:
  - z.B.: Reaktionsschnelligkeit im Störfall
- Wirtschaftliche Kriterien:
  - z.B.: Verhältnis Kosten / Qualitäten
- Rechtliche Kriterien:
  - z.B.: Mitarbeiter-Übergang gem. §613c BGB
- Unternehmenskulturelle Kriterien:
  - z.B.: Betriebsklima beim externen Dienstleister, Qualität der Dienstverträge
- Qualitätskriterien:
  - z.B.: Stellvertretungsregelungen

# Beispiel Auswahlverfahren

## Europaweite Ausschr. - VOL/A 2. Abschn. – beschränkte Ausschr.



# Chronologie Auswahlverfahren Catering

## Projekt Haus der Ärzteschaft

- Europaweite Ausschreibung
- Analyse von 23 Bewerbern (Qualify)
- Angebotsphase (11 Angebote eingelangt)
- Preisspiegel und Analyse Angebotskonzept
- Reduktion auf 4 Anbieter
- Präsentationen, Reduktion auf 3 Anbieter
- Referenzbesuche, Reduktion auf 2 Anbieter
- Adaptierung der Angebote (Mengen, Menüvorgaben)
- Festlegung „Vorzugslieferant“ für Vertragsverhandlungen



# Bewertung der Anbieter - Catering

## Projekt Haus der Ärzteschaft

Auswahlkriterien und Bewertung	maximal erreichbare Punkte	Punktkriterien	Aranark	Lohm&Deim	Sodexho	Otaro
			Punkte nach Gewichtung	Punkte nach Gewichtung	Punkte nach Gewichtung	Punkte nach Gewichtung
<b>Qualität</b>	<b>100</b>					
Unternehmensleistungsfähigkeit	4	[0], [2], [3], [4]				
Referenzen	2	[0] erfüllt Anforderungen nicht [1] erfüllt Anforderungen wahrscheinlich [1,5] erfüllt Anforderungen ausreichend [2] erfüllt Anforderungen ausgezeichnet				
Unternehmensgeschichte (generelle Erfahrung)	2					
Verpflegungskonzept	26	[0], [10], [22], [26]				
Philosophie	9	[0] erfüllt Anforderungen nicht				
Menüpläne	9	[4,5] erfüllt Anforderungen wahrscheinlich				
Altenpläne	9	[6,75] erfüllt Anforderungen ausreichend				
Zubereitungsprozess (Frisch/Erfahrung, Emähr. Ausgewogenheit)	9	[8] erfüllt Anforderungen ausgezeichnet				
Kalkulation/Bezuschussung	10	[0], [5], [7,5], [10]				
Risikoübernahme	10	[0] erfüllt Anforderungen nicht [5] erfüllt Anforderungen wahrscheinlich [7,5] erfüllt Anforderungen ausreichend [10] erfüllt Anforderungen ausgezeichnet				
Personal	20	[0], [10], [15], [20]				
Betriebsleiter und Küchenchef (Kenntnisse, Fähigkeiten)	5	[0] erfüllt Anforderungen nicht				
Beschäftigungsverhältnis	5	[2,5] erfüllt Anforderungen wahrscheinlich				
Schulung, Weiterbildung	5	[3,75] erfüllt Anforderungen ausreichend				
Entlohnungsmatrix, Anreiz, Motivation	5	[5] erfüllt Anforderungen ausgezeichnet				
Leistungsverbürgung	20	[0], [15], [22,5], [20]				
Aufbauorganisation (Organisation, Personalstellenplan)	10	[0] erfüllt Anforderungen nicht [5] erfüllt Anforderungen wahrscheinlich				
Qualitätssicherung Hygiene	10	[7,5] erfüllt Anforderungen ausreichend				
Kundenbetreuung, Dokumentation	10	[10] erfüllt Anforderungen ausgezeichnet				
<b>Qualität</b>	<b>100</b>					

# Vorauswahl Unternehmen - Catering

## Projekt UKH

	Ranking in Deutschland	Umsatz in Mio. € (ohne MwSt)	Zahl der Objekte	Mitarbeiter
	7	100 (80)	400	2.600
	sehr klein	0,4 (0,4)	ca. 5	12
	16	20,3 (12,5)	65	700
	2	280,0 (180,5)	538	4.512
	sehr klein	sehr gering	0 (kommt aus Eventbereich)	größtenteils freie Mitarbeiter
	14	29,0 (14,8)	ca. 70	348
	4	160,8 (96,7)	815	3.700

### Gelieferte Informationen:

- Preisspiegel
- Gesamtkonzept
- Verkaufspreise
- Sitzungsverpflegung
- Verkaufspreise
- Frühstücks und Zwischenverpflegung
- Personalstellenplan
- Cateringkonzept
- Vorschlag
- Wochenmenüplan
- Kommentare

(Werte in Klammern sind die Umsätze im Bereich Betriebsgastronomie)

# Kosten Mittagsverpflegung

## Derzeitige Kosten pro Teilnehmer:

- Gesamtkosten: 4,32.-
- Gesamterlös: 2,94.-
- Zuschuss: 1,39.-

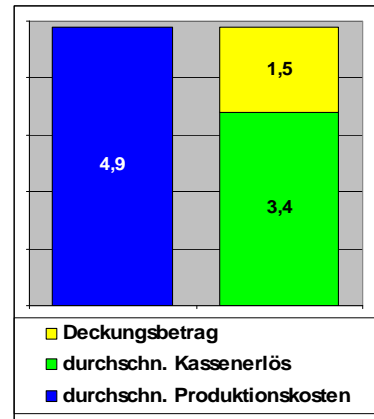
## Zusätzliche Kosten Catering:

- Sitzungs- und Pausenverpflegung
- Automaten und Teeküchenbetreuung

## Monetäres Ergebnis

Alle Preise inkl. Ust.  
g...Gast, a...Jahr

			A				B							
Casino / Mittag			Gesamtkosten		Barerlöse		Zuschuss		Gesamtkosten		Barerlöse		Zuschuss	
Pos.	Beschreibung	g/a	€/a	€/g	€/a	€/g	€/a	€/g	€/a	€/g	€/a	€/g	€/a	€/g
2	Urspr. Angebot (mit 2. Bauabschnitt)	193.440	801.613	4,14	499.075	2,58	302.538	1,56	721.486	3,73	502.944	2,60	218.542	1,13
2	korrigierte Mengen	146.320	612.005	4,18	377.506	2,58	234.499	1,60	571.522	3,91	380.432	2,60	191.090	1,31
2	Korrigierte Mengen und Günstigenmenü 2,20 bis 2,30.- Euro	146.320	610.472	4,17	359.947	2,46	250.525	1,71	571.522	3,91	351.168	2,40	220.354	1,51



# Convenience-Anteil und exemplarischer Menüplan

## Projekt UKH

Warengruppe	Tiefkühlprodukte	Halbfertigprodukte	Tiefgekühlt oder gekühlt	Konserven/ Gläser	Frischprodukte nicht vorbereitet	Frischprodukte vorbereitet
Fleisch					30%	70%
Gemüse			50%			50%
Salate				10%	60%	30%
Fisch	80%					20%
Geflügel						100%
Dessert/Obst						
Kartoffeln						
Teigwaren						
Suppen						
Saucen						
Backwaren	20%					

Warengruppe	Speisenangebot									
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag						
"Lust" auf Suppe?	Gemüsecremesuppe	0,60	Tomatensuppe mit frischen Basilikum und Creme fraîche	0,60	Gulaschsuppe	0,60	Kartoffelsuppe	0,60	Ungarische Fischsuppe	0,60
Keine Zeit? „Take Eat“	Apfelsellerie Salat auf Geflügelbruststreifen	1,20	Bratkohlsoüfflé mit Tomaten	1,80	Gnocchi mit Bärlauchpesto	2,50	Mini Frikadellen in Currysauce	1,90	Matjesalat mit Apfel	1,90
Traditionen der Region	Rinderbraten in Sauce, dazu Semmelknödel und Rotkohl	3,30	Paprikaschote vegetarisch gefüllt auf Tomatensauce, dazu Petersilienkartoffel	2,80	Gratinierter Schweinesteak an Jus dazu Röstlitaler	3,50	Putenbrust-geschnetzeltes mit Spirelli-Nudeln und Broccoligemüse	3,30	Rotbarschfilet an Senfsauce dazu Salzkartoffeln und Broccoli	3,50
Marktplatz	Überbackener Broccolilauf und ein kleiner Salat	2,80	Hackfleischröllchen mit Tzatziki, dazu Pommes frites	2,90	Schlemmerfleischfilet, dazu Gemüserisot und ein kleiner Salat	2,90	Feurig mexikanische Gulaschsuppe mit einem Baguette-Brötchen	2,70	Milchreis mit fruchtiger roter Grütze	2,60
Aktion Marktplatz	It's Pizza-Time	3,50	Asia-Nie-Nudeln gebraten mit Gemüse und Putenbruststreifen	3,20	Tagliolini mit feinen Lauchzwiebeln in Karottensauce mit Parmesan	3,20	Papardelle mit Spinat-Käsesauce und gehobeltem Parmesan	2,90	"Ko Lo Yuk" Schweinefleisch knusprig gebacken mit süß-sauer Sauce	3,80
„Zugabe“ kombinieren Sie selbst	Semmelknödel	0,60	Petersilienkartoffeln	0,60	Röstlitaler	0,60	Spirellinudeln	0,60	Salzkartoffeln	0,60
	Gratinkartoffel	0,60	Karotten	0,60	Broccoligemüse	0,60	Zucchini-gemüse	0,60		
	Rotkohl	0,60	Kaisergemüse	0,60						
Ganz schön „fresh“	Mousse au chocolate	0,90	Creme Caramel	0,80	Muffins Mandel-Schoko	0,90	Zitronen Sorbet	0,80	Joghurttorte	0,90
Das Beste zum Schluß	Vitamine pur									
	Reiche Auswahl an Rohkost der Saison und angemachten Salaten klein € 1,00, groß € 1,80									
	Obst der Saison und exotische Früchte									
	Änderungen vorbehalten									

# Qualitative Bewertung technischer Gebäudebetrieb

## Projekt UKH

	Anbieter x	Anbieter x	Anbieter x
Umsatz (in Mio. €)	sehr hoch	1,8	31,5
Mitarbeiter	sehr viele	26,0	224,0
Hauptsitz	Stuttgart	Flörsheim-Weilbach (1992 gegründet)	Frankfurt (1952 gegründet)
Niederlassung	Frankfurt	-	Frankfurt
m² betreut	3.000.000,0	420.000,0	1.000.000,0
Spezialisiert vs. Generalist	spezialisiert	eher spezialisiert	spezialisiert
		Anbieter x	Anbieter x
	Servicemitarbeiter (außerhalb der Normalarbeitszeit)	20	sehr gering
Weitere Leistungen	Stunden Weiterbildung pro MA pro Jahr	100	? rund 100
	Qualifikation Objektverantwortlicher	Meister Elektrotechnik	Meister Gas-Wasser-installationen
	Reaktionszeiten in Stunden (außerhalb der Normalarbeitszeit)	<1	1
	CAIFM-System	Maximo	Web (Eigenlösung)
	Subunternehmer	kaum (95% Eigenleistung)	kaum
	Besichtigung Neubau UKH	ja	nein
	Vor-Ort-Mannschaft (Regelbetrieb)	nein	nein



© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

33

## Bewertung - LOS 1.a Kältelieferung

### Projekt Haus der Ärzteschaft

Firmen	+	-	Korrigierter Preis
Firma 1	Mögliche Preisreduktion, da von einer Personalanwesenheit vor Ort ausgegangen wurde		€ 341.735
Firma1 Var.1	Preis identisch mit Hauptangebot	Nur bei gemeinsamer Vergabe von Los 1.a, 1.b, 1.c	€ 341.735
Firma1 Var.2	Preisreduktion	Nur bei gleichzeitiger Vergabe von Los 1 und Los 2 auf 10 Jahre	€ 239.017
Firma2		Kalkulation nicht eindeutig nachvollziehbar, Preis viel zu hoch	€ 828.118
Firma3		Preis verfälscht, Stromkosten für Lüftung fehlte (€ 86.417), Korrektur siehe Synergiepreis	€ 256.848
Firma4		Preis verfälscht, Stromkosten für Lüftung fehlte (€ 86.417), Korrektur siehe Synergiepreis	€ 226.759



© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

34

# Preisspiegel Gesamtdarstellung

Projekt UKH		Axima	GfG	HSG	Luwa	Wisag	Wisag (Schätzung hochgerechnet)	Durchschnitt
Pos.:	Leistungsposition	Angebotspreis	Angebotspreis	Angebotspreis	Angebotspreis	Angebotspreis		Angebotspreis
<b>Einmalige Leistungen (Start-up Phase)</b>								
1.1	Teilnahme an den Abnahmen der Technikgewerke							1.804,70
1.2	Übernehmen von Anlagen samt Inbetriebnahmen	1.404,00	0,00	2.446,85	4.800,00	1.850,00	1.850,00	2.100,17
1.3	Vollständigkeitsprüfung und Aktualisierung Dokumentation TGA	500,00	2.500,00	4.078,08	850,00	2.850,00	2.850,00	2.155,62
1.1.3	<b>Summe einmalige Leistungen (exkl. MWSt.)</b>	<b>3.308,00</b>	<b>3.700,00</b>	<b>7.544,45</b>	<b>9.550,00</b>	<b>6.200,00</b>	<b>6.200,00</b>	<b>6.060,49</b>
	<b>MWSt. gesamt</b>	<b>529,28</b>	<b>592,00</b>	<b>1.207,11</b>	<b>1.528,00</b>	<b>997,00</b>	<b>997,00</b>	<b>969,68</b>
1.1.3	<b>Geamtsumme einmalige Leistungen (inkl. MWSt.)</b>	<b>3.837,28</b>	<b>4.292,00</b>	<b>8.751,56</b>	<b>11.078,00</b>	<b>7.197,00</b>	<b>7.197,00</b>	<b>7.030,17</b>
<b>Regelmäßige Leistungen</b>		<b>Preis pro Jahr</b>	<b>Preis pro Jahr</b>	<b>Preis pro Jahr</b>	<b>Preis pro Jahr</b>	<b>Preis pro Jahr</b>		<b>Preis pro Jahr</b>
2.1	<b>Optional: Betriebsführung allgemein</b>	4.461,91	3.294,00	2.133,58	6.958,03	21.420,79	4.724,38	4.224,38
2.2	Wartung	29.746,12	18.972,00	16.281,96	25.525,78	25.073,33	25.073,33	23.119,84
2.3	Inspektion	7.436,53	9.486,00	2.244,28	4.973,67	2.810,14	2.810,14	5.390,12
2.4	Erstellung gesetzlicher Prüfbefunde	3.750,00	6.161,00	963,20	985,00	6.215,85	6.215,85	3.615,01
2.5	Rufbereitschaft	1.800,00	875,00	5.760,04	660,00	2.900,00	2.900,00	2.399,01
2.6	Betriebsmittel	2.379,69	1.136,00	5.553,75	837,48	5.019,77	5.019,77	2.985,34
2.2.6	<b>Summe regelmäßige Leistungen (exkl. Optionalpos.)</b>	<b>45.112,33</b>	<b>36.630,00</b>	<b>30.803,23</b>	<b>32.981,93</b>	<b>42.019,09</b>	<b>42.019,09</b>	<b>37.509,32</b>
	<b>MWSt. gesamt</b>	<b>7.217,97</b>	<b>5.860,80</b>	<b>4.928,52</b>	<b>5.277,11</b>	<b>6.723,05</b>	<b>6.723,05</b>	<b>6.001,49</b>
2.2.6	<b>Geamtsumme regelmäßige Leistungen (inkl. MWSt.)</b>	<b>52.330,31</b>	<b>42.490,80</b>	<b>35.731,74</b>	<b>38.259,04</b>	<b>48.742,15</b>	<b>48.742,15</b>	<b>43.510,81</b>
2.1.6	<b>Summe regelmäßige Leistungen (inkl. Optionalpos.)</b>	<b>49.574,25</b>	<b>39.924,00</b>	<b>32.986,81</b>	<b>39.939,96</b>	<b>63.439,88</b>	<b>46.243,47</b>	<b>45.172,98</b>
	<b>MWSt. gesamt</b>	<b>7.931,88</b>	<b>6.387,84</b>	<b>5.277,89</b>	<b>6.390,39</b>	<b>10.150,38</b>	<b>7.398,96</b>	<b>7.227,68</b>
2.1.6	<b>Geamtsumme regelmäßige Leistungen (inkl. MWSt.)</b>	<b>57.506,13</b>	<b>46.311,84</b>	<b>38.264,69</b>	<b>46.330,35</b>	<b>73.590,26</b>	<b>53.642,43</b>	<b>52.400,66</b>

## Vertragsstandards Projekt APO-Bank

**Vertrag über das technische Gebäudemanagement**



Zwischen der Deutsche Apotheker- und Ärztebank  
Richard-Dickar-Mitteln-Strasse 6  
40547 Düsseldorf  
vertreten durch: **Herrn Burghard Knoll**  
- im folgenden „AG“ genannt -

und Gegenbauer Gebäudemanagement GmbH  
Tilbergweg 18  
18547 Birkenwerder  
vertreten durch: **Herrn Karl Strömpel**  
- im folgenden „AN“ genannt -  
- zusammen „die Vertragspartner“ genannt -

wird folgender Werkvertrag geschlossen:

Seite 1 von 16

### Inhaltsverzeichnis:

1. Präambel .....	3
2. Vertragsgrundlagen .....	3
3. Vertragsgegenstand/ Leistungen .....	3
3.1. Allgemeines .....	3
3.2. Vertragsgegenständliche Leistungen .....	4
3.3. Leistungen gegen zusätzliche Vergütung .....	4
4. Leistungsänderungen .....	4
5. Übernahmen durch den AN .....	5
6. Unterbeauftragung durch den AN .....	5
7. Vertragskoordination .....	5
8. Mitwirkungspflichten und Befugnisse des AG .....	6
8.1. Mitwirkungspflichten des AG .....	6
8.2. Befugnisse des AG .....	7
9. Pflichten und Befugnisse des AN .....	7
9.1. Pflichten des AN .....	7
9.2. Befugnisse des AN .....	11
10. Abnahme und Mängelrüge/ Gewährleistung .....	11
11. Vergütungen, Abrechnungen und Zahlungen .....	12
11.1. Für Vertragsgegenständliche Leistungen .....	12
11.2. Zusatzaufträge .....	12
11.3. Preis Anpassungen .....	12
12. Haftung, Versicherung und höhere Gewalt .....	13
12.1. Haftung und Versicherung .....	13
12.2. Höhere Gewalt .....	14
13. Urheberrecht, Datenschutz, Geheimhaltung .....	14
14. Vertragsdauer .....	14
15. Überleitung am Vertragsende .....	15
16. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages .....	15
17. Erfüllungsort, Rechtsweg und Gerichtsstand .....	15
18. Anwendbares Recht .....	16
19. Salvatorische Klausel .....	16

# Qualitätssicherung am Beispiel Catering

## Projekt APO-Bank

- Klar dokumentiert und vertraglich verbrieft
- Thematisch strukturiert mit:
  - Zyklus und Dauer
  - Teilnehmer
  - Verantwortlichkeiten
  - Konkreten Inhalten
  - Werkzeuge und Methoden
- QS-Runden:
  - Ad hoc – Kontrolle
  - Küchenausschuss
  - Hygienekontrolle
  - Quartalstreffen Catering
  - Zufriedenheitskontrolle und Tischgastbefragungen
  - Jahresgespräch Catering (Fokus Kosten)

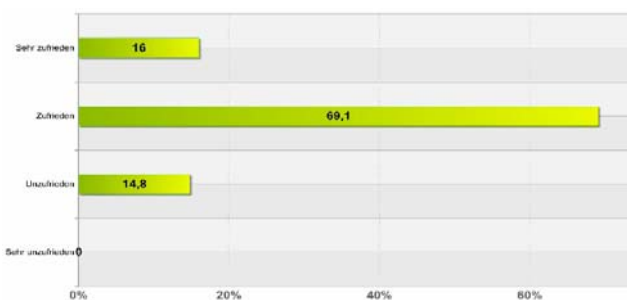
# Qualitätssicherung Catering

## Projekt Haus der Ärzteschaft

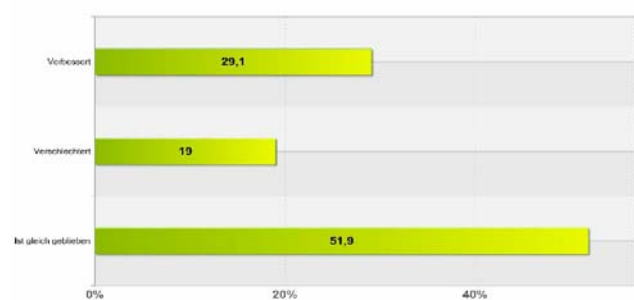
### Zufriedenheitsstudie

- Prozess der Kommunikation und Aktivitäten:
  - Vorinformation an Gf Betriebsgesellschaft nach Analyse des Auftragnehmers samt Handlungsempfehlung
  - Besprechung in kleiner Runde  
⇒ Vorbereitung der Präsentation an erweiterten AR (inkl. Betriebsrat)
  - Präsentation im erweiterten AR samt Fixierung der Maßnahmen
- Tischgastbefragung sowie Werbung wird auf Nichtkunden ausgedehnt

Auszug: Gesamteindruck 2005 zu 2004



Auszug: Vergleich zum Vorjahr



# Kostenkontrolle am Beispiel Catering

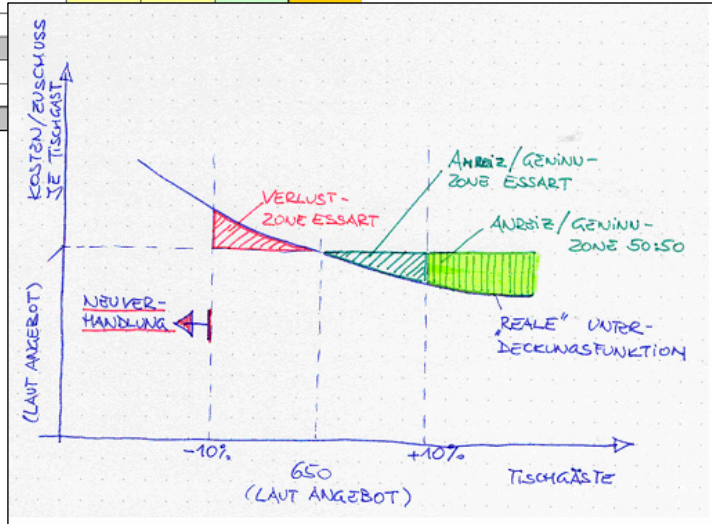
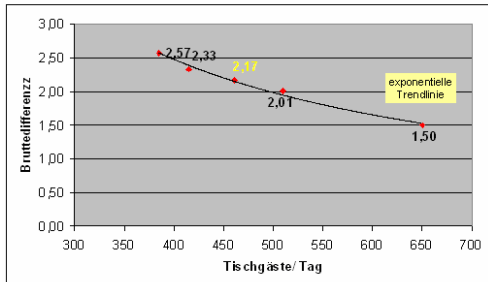
## Projekt APO-Bank

Projekt: APO-Bank  
Angaben in Euro, inkl. MWST  
Stand: 26.11.03

Basis - 461 Gäste täglich

Vergleichsart	Warenkosten	Personalkosten	Gemeinkosten	Zwischensumme	Verwaltungs-kosten	Dienstleistungs-vergütung	Gesamtkosten inkl. MWST	Answeitung MWST	Close	Unter-Überdeckung inkl.
Frühstücksverpflegung	39.072	21.200	1.820	62.092	2.297	2.989	67.369	9.292	67.369	
Zwischenverpflegung	27.960	13.850	1.250	43.060	1.591	2.055	46.706	6.442	46.706	
Sitzungs- und Pausenverpflegung	22.692	44.150	5.300	72.142	2.669	3.462	78.273	10.796	78.273	
Mittagsverpflegung	212.193	298.295	24.045	534.533	19.777	25.657	579.957	79.994	331.551	248.406
<b>Gäste- und Direktionsverpflegung</b>	8.630	43.058	719	52.407	1.939	2.516	56.862	7.843	56.862	
Teeküchenbetreuung Kaffee - Basisvariante 1	83.499	20.000	8.100	111.599	4.100					
Teeküchenbetreuung Kaffee - Alternativvariante 2	83.499	20.000	8.100	111.599	4.100					
Teeküchenbetreuung Wasser - Basisvariante 1		4.000	500	4.500	196					
Automatenbewirtschaftung - Basisvariante 1	14.680	6.800	1.050	22.530	900					
<b>Gesamt (exkl. Granger Felder der Alternativen)</b>	405.718	451.343	42.784	902.845	33.469					

Mittagsverpflegung	Basis -10%	Basis	Basis +10%
Teilnehmer / Tag	385	461	510
Bruttodifferenz	2,57	2,33	2,01



f.o.r.u.m. 21  
Forum 21 - Facility Manager

© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

41

# Qualitätssicherung Reinigung

## Projekt Haus der Ärzteschaft



### → QS-System festgelegt

- Dokumentation der Maßnahmen, Verantwortlichen, Zyklen und Inhalte im Organisationshandbuch

### → Elektronisches QS-System DOQUM eingeführt

- für Analyse (Status und Historie), Beurteilung, Dokumentation sowie Maßnahmensetzung/-verfolgung
- Handheld mit Datenbankabgleich
- beobachtet werden Referenzfläche/-räume mit Kontrollpunkten sowie Stichprobenelemente

→ Vorstellung nach Testläufen i.S.v. Marketing

→ Ableitung eines Bonus-/ Malussystems nach Determinierung des Reverenzlevels

f.o.r.u.m. 21  
Forum 21 - Facility Manager

© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

43

## Projektplanung und -implementierung FM-Werkzeuge

- **Entwicklung Lastenheft entsprechend organisatorischer Anforderungen**

- Festlegung der [Teilprojektdefinition](#) (Ziele, Zeitschiene, Verantwortlichkeiten, Budget)
- Ableitung der [Anforderungen](#) aus dem Gebäudebetrieb
- Festlegung des [Informationsoutputs](#) samt [Datenmodell](#)
- Festlegung der [Systemarchitektur](#) und -integration (Einbindung und Schnittstellen zu den bestehenden Werkzeugen des Landes)
- [Priorisierung der Funktionalitäten](#) im Zusammenhang mit dem [Roll-out des Systems](#)
- Festlegung der [Nutzer](#) und Zugriffsberechtigungen
- Erstellung [Lastenheft](#) (Zusammenfassung aller Inputs)

## Projektplanung und -implementierung FM-Werkzeuge

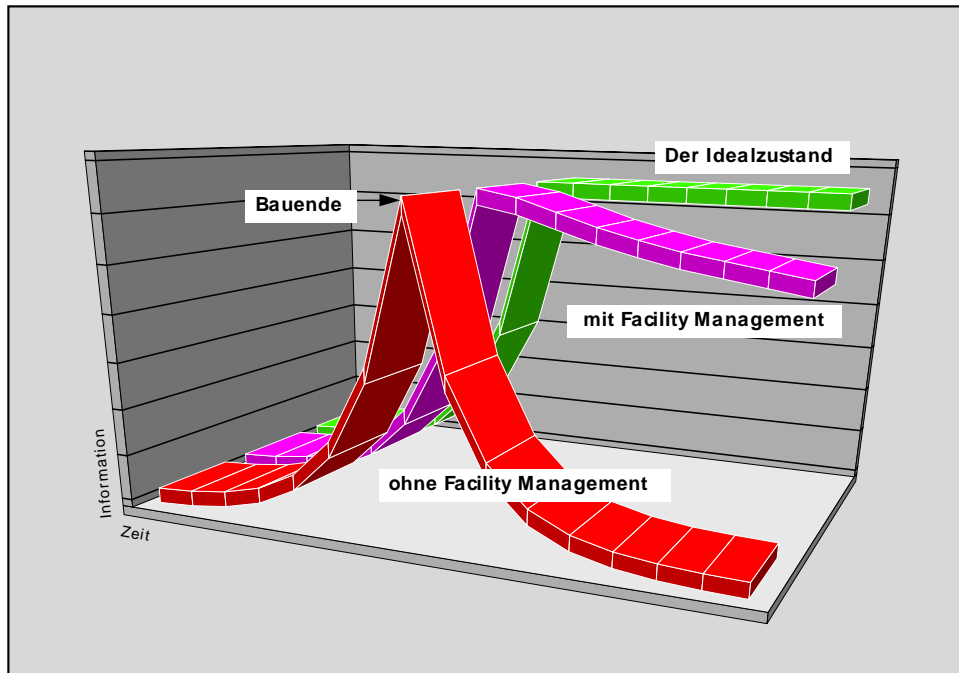
- **Durchführung Auswahlverfahren und Beschaffung CAIFM-Werkzeug**

- Festlegung des Auswahlverfahrens im Rahmen der öffentlich rechtlichen Möglichkeiten
- Erstellung der [Ausschreibungsunterlagen](#) (Bieterbedingungen, Beurteilungskriterien und –verfahren, ...)
- Veröffentlichung samt Beantwortung der Bieterfragen
- Erstellung [Preisspiegel](#) und Bewertung der [Systemqualität](#)
- Durchführung von Bietergesprächen und [Referenzbesuchen](#)
- Vertragsverhandlungen und -erstellung, [Vergabe](#)

- **Definition von Nutzerplattformen (Helpdesk, [Intranetplattformen](#))**

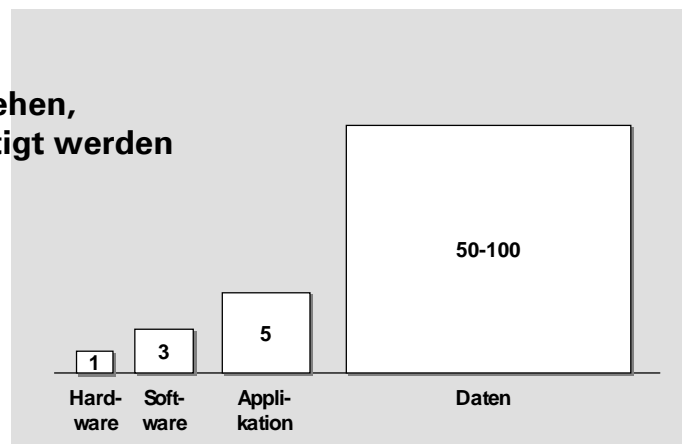
- **Planung Folgephase Implementierung CAIFM und Nutzerplattformen**

# Chancen durch die Einführung von CAIFM



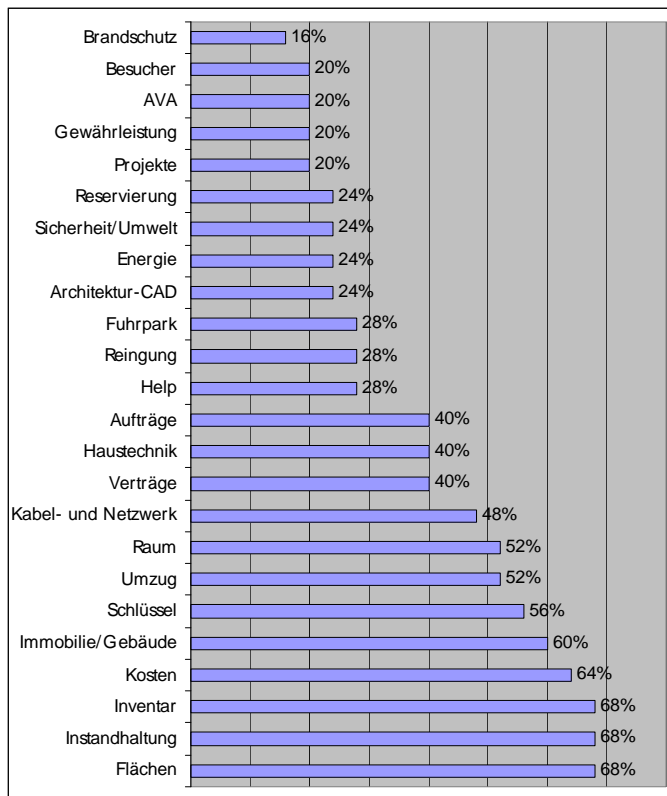
## Weniger ist mehr! Kritisch sind die Kosten der Datenpflege

- Softwarekosten sind relativ gering im Vergleich zu den Gesamtkosten
- Das Customizing muss vor Systementscheid festgelegt werden, um die kostengerechteste SW zu wählen
- Die Kosten für die Datenpflege betragen den Faktor 15-25 der HW/SW-Kosten
- darum nur jene Daten einbeziehen, welche auch tatsächlich benötigt werden



# Mögliche Anwendungsbereiche

- Aus einer Untersuchung deutscher CAIFM – Anwender



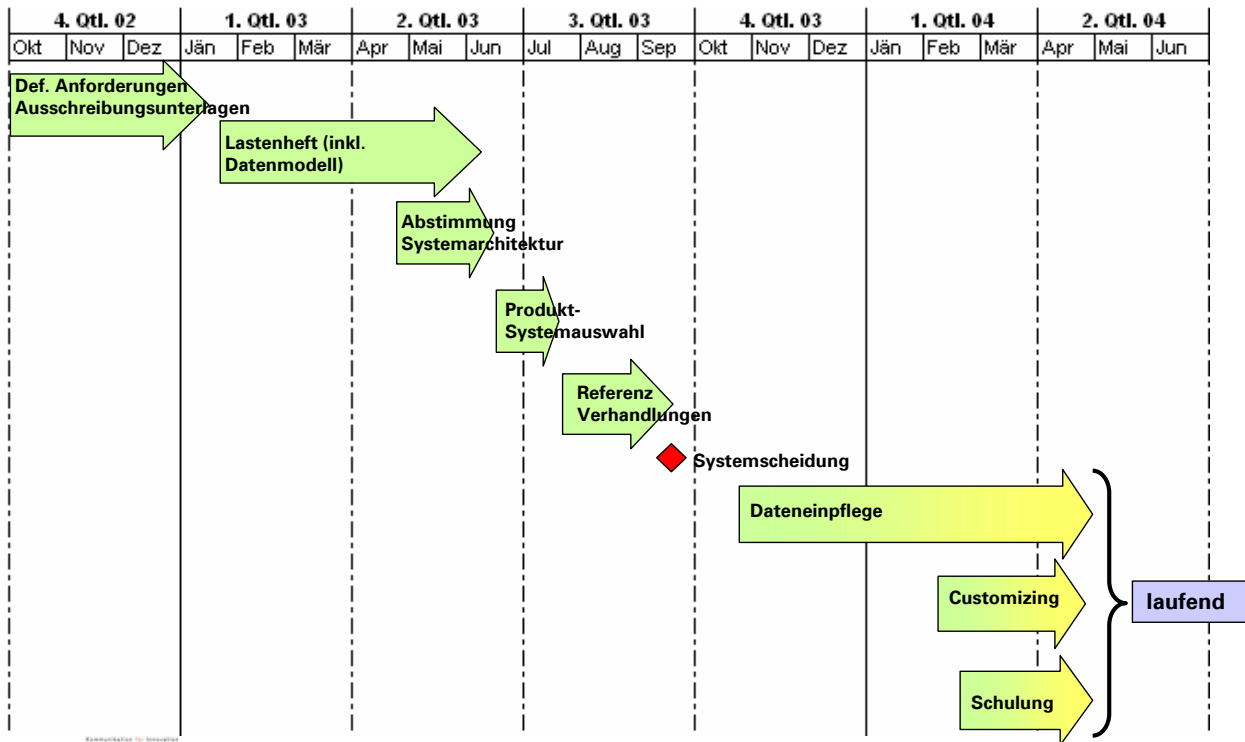
## Nutzen des Systems

### Projekt APO-Bank

- Aufbau und Bereitstellung eines Werkzeuges zur Unterstützung der Betriebsorganisation (alle notwendigen und relevanten Aufgaben und Prozesse)
- Steigerung der Produktivität durch vollständige und rasche Bereitstellung von Informationen der Infrastruktur
- Planungsalternativen ausarbeiten, darstellen und vergleichen
- Prozessunterstützung sowie Reduktion der Komplexität
- Informationssystem über gesamten Lebenszyklus
- Stellt eine Datenbasis dar (redundanzfrei) und schafft damit Transparenz und Sicherheit
- Vom personenorientierten Wissen zum Systemwissen
- Freilegung von Optimierungspotentialen über Historienanalyse

# Prozess CAIFM

## Projekt APO-Bank



# Zielsetzung an die Systemlösung

## Projekt LIG Kärnten

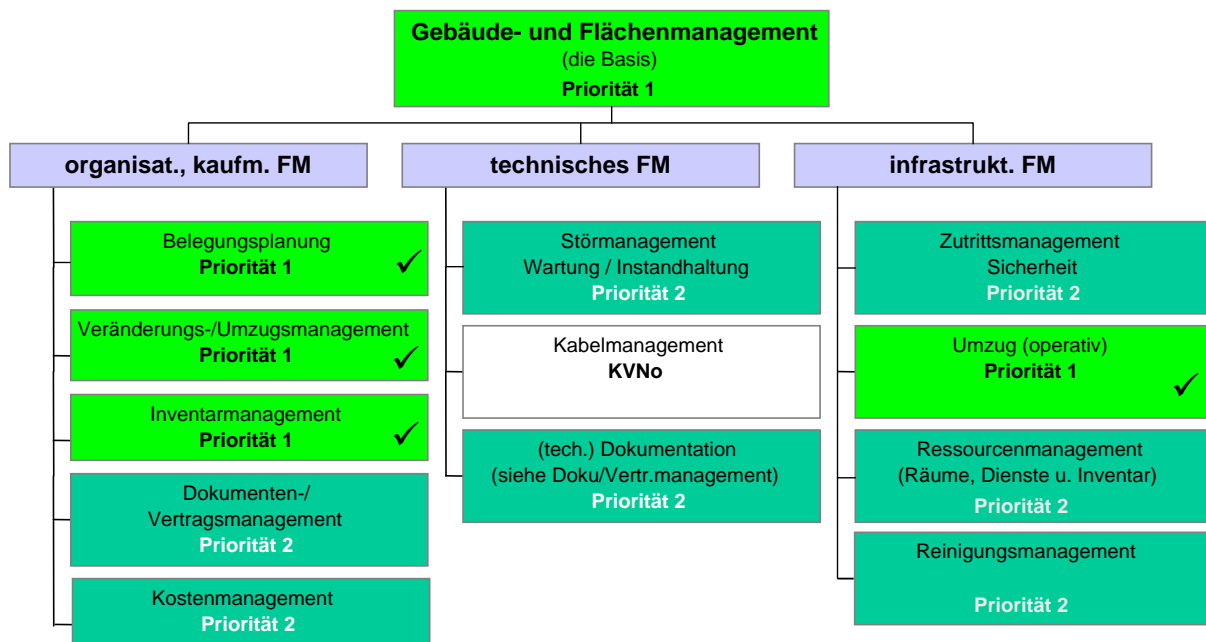
Ziele	sehr wichtig	wichtig	durchschnittlich	unwichtig
Unterstützung der Verwaltung von Informationen (Ordnung schaffen, Datenverfügbarkeit und Aktualität herstellen)				
Planungsunterstützung				
Unterstützung von Prozessen				
Unterstützung Management/ Controlling				
Grafische Unterstützung				
Unabhängigkeit - Einsatz mit geringer Unterstützung durch Lieferanten				
Integrationsfähigkeit				
Hohe Kommunikationsfähigkeit, Zugriff über Internet/ Intranet				
Volle Funktionsfähigkeit nach Komplett Einführung				
Schrittweiser Aufbau				
Schaffung höherer Effizienz ohne Personal abzubauen				
Bildung einer Datenbasis (Redundanzfrei)				
personenbezogenen)				
Zukunftsziel LIG:				
Unterstützung von Mehrwertdiensten (Gesamt Facility Services Provider)				

### Erfolgsfaktoren für die Einführung:

- Orientierung am Anwender und dessen Prozesse
- Phasenweise Einführung
- Think big – start small
- Daten: Weniger ist mehr

# CAIFM relevante Aufgabenübersicht mit Prioritäten

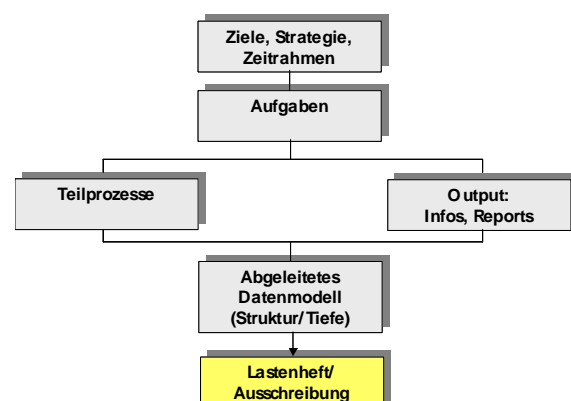
## Projekt APO-Bank



## Der Weg zum Datenmodell

### Projekt APO-Bank

- Nur jene Daten, welche auch tatsächlich sinnvoll und benötigt werden. Diese Informationen leiten sich aus den Prozessen und Aufgaben der FM-Organisation ab
  - Sammeln aller bereits vorhandenen Informationen (grafisch und alphanumerisch)
  - Entscheidung über zusätzlich benötigte Daten
  - Datenungeheuer schaffen Frust und Inakzeptanz
- Die Kernfrage lautet:  
Wer braucht welche Daten in welcher Form, wann und zu welchen Zweck  
 ⇒ davon hängt der Datenumfang, die Datentiefe und die Strukturierung ab



# Nutzer – Anzahl der Lizenzen Client/ Server

## Projekt LIG Kärnten

Funktionalitäten Gebäudebetrieb		Nutzer 1	Nutzer 2	Nutzer 3	Nutzer 4	Nutzer 5	Nutzer 6	Nutzer 7	Nutzer 8	Nutzer 9	Nutzer 10
Legende: S: Schreiben/Lesen (i.S.v. verwalten, planen, etc.) L: Lesen (i.S.v. betrachten, Abfragen/Beichte)											
<b>Basisfunktionalitäten, übergeordnetet Themen</b>											
Flächenmanagement		L	L								
Raumbuch											
Helpdesk											
Adressen/Kontakte inkl. Ansprechpersonen (Lieferanten, Mieter, ...)											
Weitere?:											
<b>Kaufmännisches FM</b>											
Liegenschafts-/Objektverwaltung (auch Projekte?)		S	L								
Hausverwaltung		S	S								
Objektbuchhaltung		S	S								
Mieterverwaltung		S	L								
Miet-/Nebenkostenabrechnung											
Nutzungskostenmanagement (Benchmarking)											
Dokumentenmanagement (Verträge, Pläne, ...)											
Weitere?:											
<b>Infrastrukturelle FM</b>											
Belegung (Personen-Raumzuordnung)											
Inventarmanagement											
Veränderungs-/Umzugsmanagement		S									
Reinigung (Flächen, Dienste, Kosten)		S									
Schließ-/Schlüsselverwaltung											
Fluchtwegepläne											
Brandschutzpläne											
Fuhrparkverwaltung											
Parkraummanagement											

Wer ist „Poweruser“?



# Funktionalitäten des Systems für „mittelgroße“ Filialen

## Projekt APO-Bank

	"Mittlere Objekte"		
	Abbildung	Zugriff	
		lesen	schreiben
Liegenschaftsmngt.	alpha	alpha	alpha
Flächenmngt.	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Belegungsplanung	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Umzugsmngt.	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Inventarmngt.	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Dokumentenmngt.	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Stör-/Wartungsmngt.	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Zutritt/Schließmngt.	grafisch	grafisch	grafisch
	alpha	alpha	alpha
Raumbuchung/Reservierung	alpha	alpha	alpha
	grafisch	grafisch	grafisch

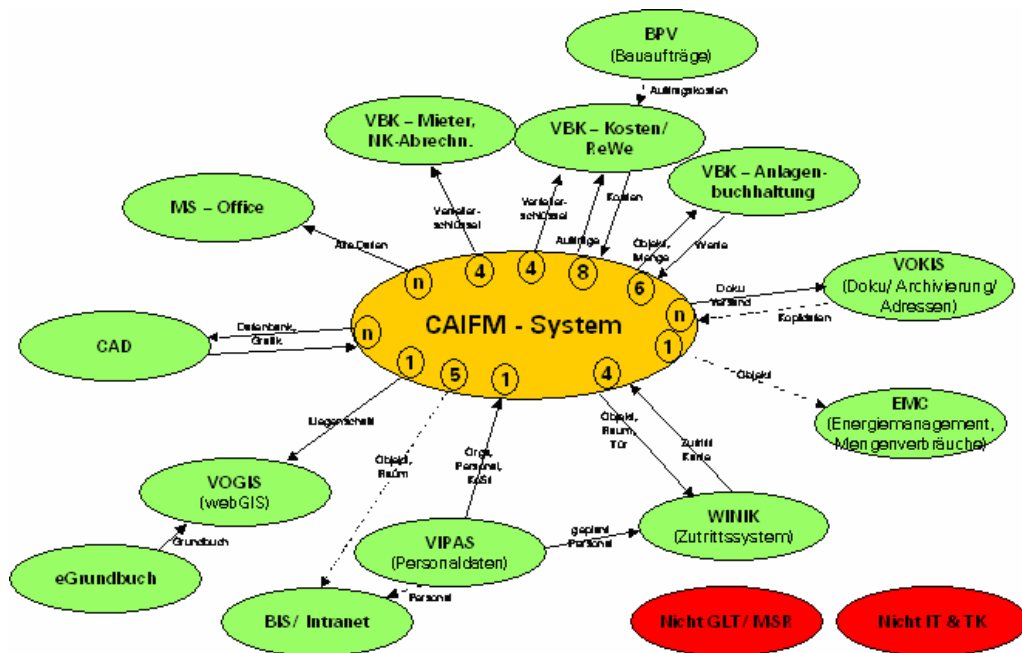
Standard	
Eventuell	

- Liegenschaftsmanagement:
  - Alphanumerische Daten für alle Objekte gleich. Ev. Lesezugriff für Vor-Ort-Verantwortliche möglich
- Flächenmanagement:
  - Vollständige Aufnahme und Erweiterung der vorhandenen CAD-Pläne.
- Belegungsplanung:
  - Aufnahme der Personen je Raum. Ev. Lesezugriff in den Niederlassungen zwecks Kontrolle
- Umzugsmanagement:
  - Zentrale Unterstützung von Veränderungen durch VA/GM. Umzugslisten in alphanumerischer Form
- Inventarmanagement:
  - Bei mittelgroßen Objekten macht die grafische Darstellung der einzelnen Güter keinen Sinn. Meist gibt es eine hohe Typenvielfalt und es wird auch oft das Inventar bewegt. Die grafische Verwaltung würde einen enormen Zeitaufwand bedeuten.
  - Hier werden die Gegenstände „nur“ alphanumerisch erfasst, allerdings mit genauer Raum- und Kostenstellenzuordnung.
- Dokumentenmanagement:
  - Aufnahme und Abbildung aller zentral verwalteter Dokumente
- Stör-/Wartungsmanagement:
  - Zentrale Funktion über alle Niederlassungen (Schnittstelle mit Wartungsunternehmen)
- Zutritt/Schließmanagement:
  - Ev. Verwaltung der wichtigsten Zutritts- und Schließmedien
- Keine Abbildung:
  - Raumbuchung



# Schnittstellen

## Projekt Amt der Vorarlberger Landesregierung



## Lastenheft – Inhalt und Struktur

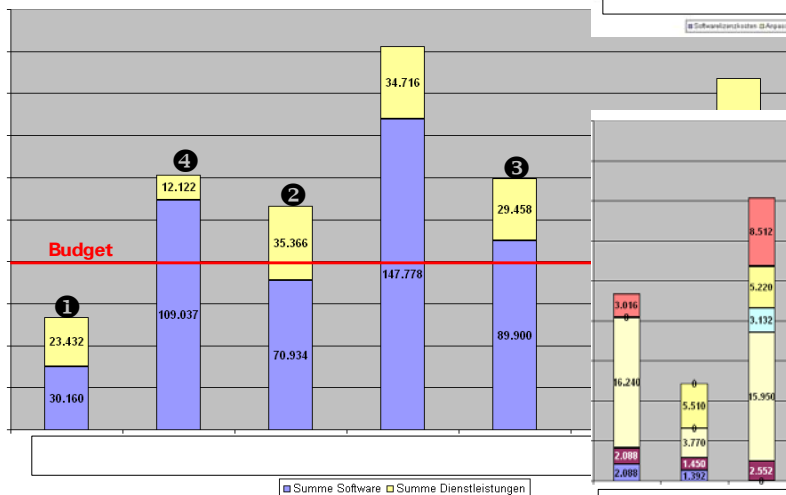
- Einleitung
  - Zweck des Dokuments
  - Zeitrahmen und Einführungsstrategie
- Projektbeschreibung
  - Die Ziele
  - Die zu unterstützenden Aufgaben und Prozesse
  - Die Systemarchitektur
- Benötigte Informationen und Daten (Beschreibung Datenmodell)
  - Liegenschafts- und flächenbezogene Informationen (inkl. Fassade, Dach, Außenflächen und Reinigungsinformationen)
  - Organisationsbezogene Informationen
  - Inventarbezogene Informationen
  - Dokumente
- Reports zu den einzelnen Aufgabengebieten
- Generelle Anforderungen
  - An die Flexibilität, Modularität und Ergonomie
- Beschreibung des Lieferumfangs
- Geforderte Unterlagen

# Geforderte Unterlagen der Anbieter

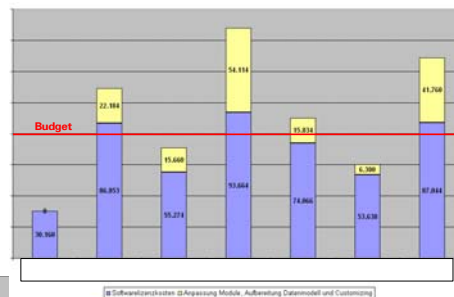
- Aufgegliedertes Angebot
  - Softwarelizenzkosten
  - Aufbereitung Datenmodell und Customizing
  - Wartungskosten
  - Dienstleistungskosten:
    - Abstimmungsworkshop (Zeitschiene, Verantwortlichkeiten), Installationskosten, Angebotsdokumentation, Weiterführung Pflichtenheft
- System-/Produktbeschreibung (inkl. Schnittstellen)
- Beschreibung des Anbieters (und etwaiger Sublieferanten)
- Darstellung des Projektleiters und des Teams der Projektbetreuung
- Beschreibung der Anforderungen an die Hardware und Systemsoftware
- Beschreibung und Abschätzung Schulungsaufwand
- Beschreibung der Wartung (Servicezeiten, qualifiziertes Personal)
- Angabe von drei Referenzen (vergleichbare Projekte)
- Kommentar zu den beschriebenen Informationen (Datentiefe und Struktur)

## Preisspiegel

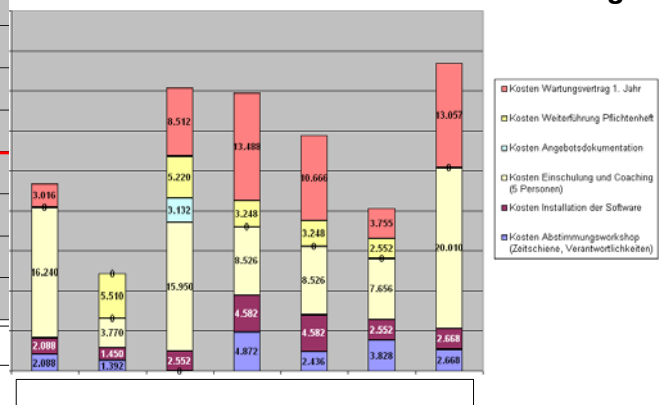
### Gesamtkosten



### Kosten SW & Anpassung

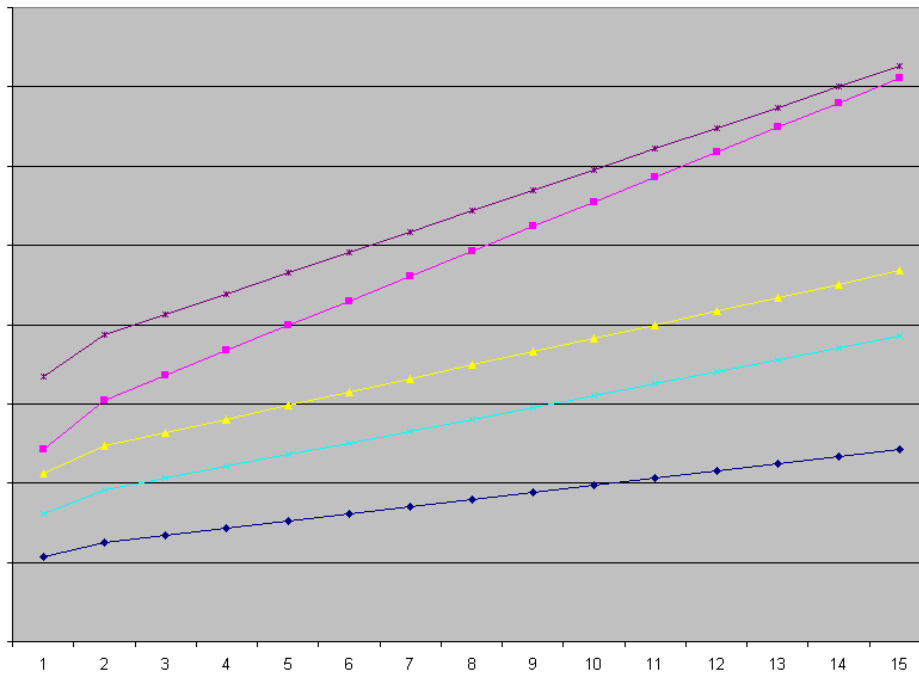


### Kosten Dienstleistungen



# Preisentwicklung

## Kosten Wartungsverträge



## Bewertung der Anbieter und der Systeme

Anforderungen allgemein						
Attribute	+++	berechenbare Attribute, Access Frontend	+++	berechenbare Attribute	+ teilweise Datenbankankenntnisse notwendig	- keine berechenbare Fi
Historie	+++	Standard	+++	Standard	+++ Standard	+ nicht komplett ausgen
Anforderungen Grafik						
CAD-Anbindung	+++	Marktführer, eigene Grafikbasis	+++	grafisch orientiertes System; eigenes CAD-System; einfache Anbindung an	+ eigener Viewer und CAD neben Standardanbindungen	- schlechter Transfer vo Daten
Graf. Reports	+++	beliebige Anzeige	+++	beliebige Anzeige	+++ mittels Viewer	- nur aktives Fenster
Graf. Selektion	+++	Standard; Red-lining	+++	Standard	+ gut ausgeprägt	- nicht vorhanden; nur 0
Reports						
Reports	+++	Standardmodul	+++	Standard; Reportgenerator	+++ Standard; Reportgenerator	+++ alphanumerischer R
Anforderungen an Ergonomie						
Generell	+	guter Mix aus Basis und Profifunktionalitäten	+	durch Anpassungen teilweise komplex	+++ einfaches System	+ Mängel beim Aufbau c Wechsel der Kataloge durchschnittlicher Auf
Schulungsaufwand	+++	gering, da primär mit Standards gearbeitet wird	+	spezifische Schulungen sind nötig	+++ realistischer Aufwand	+
Anforderungen an Modularität und Funktionalität						
Erfüllung der Funktionen	+++	alle Funktionen großteils mit Standards abgedeckt	+++	alle Funktionen werden abgedeckt	+ teilweise Adaptionen notwendig	+ teilweise Adaptionen r
Modularer Aufbau	+++	Standard nach Funktionen	+++	hohe Anzahl an spezifischen Funktionen	+++ übersichtlicher Aufbau	+++ mittels Fachschalen
Anforderungen an Flexibilität						
Datenim-/export	+++	sehr gut gelöst; alphanumerisch und grafisch	+++	sehr gut gelöst; alphanumerisch und grafisch	+++ sehr gut gelöst; alphanumerisch und grafisch	- grafisch schlecht gelo alphanumerisch seh
Internet	+++	hohes Know-how	+++	hohes Know-how	+ gutes Know-how	- wenig Erfahrung
SAP	+++	hohes Know-how	+++	hohes Know-how	+ gutes Know-how	- kaum Erfahrung
GLT	+++	hohes Know-how	+++	hohes Know-how	+ gutes Know-how	- wenig Erfahrung
Geforderte Unterlagen						
Fragekatalog	+	gute Ausarbeitung	+++	sehr detailliert und projektbezogen	+++ sehr detailliert und projektbezogen	+ gute Ausarbeitung (tei
Angebotsunterlagen	+	gute Unterlagen	+	gute Unterlagen	+ gute Unterlagen	+ gute Unterlagen
Darstellung der Anbindung Filialen	-	keine Angaben	-	keine Angaben	- keine Angaben	- keine Angaben
Weitere Angaben						
Schulungsaufwand entspr. Frageliste	+++	für Admin: +2 Tage	+	für Admin: 6,5 Tage für Prof.-Client: 6 Tage	+++ für Admin: 5 Tage für Prof.-Client: 3 Tage	- k.A. nur Verweis auf S
Schulung nach Kalkulation		14 Tage		3 Tage?		17 Tage
						6 Tage (erfahren und

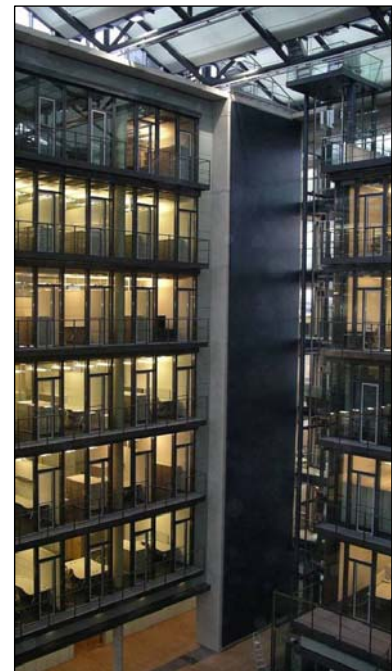
# Inhalt der Präsentationen

- Basisfunktionalitäten werden vorausgesetzt, präsentiert sollen die „Knackpunkte“ werden
- Kurzvorstellung des Unternehmens
- USP (Was macht das System besonders, wo hat das Produkt Alleinstellungsmerkmale, wie hebt es sich vom Mitbewerber ab?)
- Live – Präsentation (Hauptteil)
  - Aufbau der Module, grundsätzliches Handling (nicht detailliert, da dieser Punkt im Rahmen der Präsentation permanent übermittelt wird)
  - Alphanumerischer und grafischer Import von zur Verfügung gestellten Files der APO-Bank
    - Personal- oder Inventardaten und geänderte Liste
    - CAD - Auszug aus Mustergeschoss
  - Intranetfunktionalitäten
  - Wartungs- und Instandhaltungsmanagement
    - Grundzüge von der Erfassung bis zur Kontrolle der Tätigkeiten
    - Verknüpfung mit Störmeldungen
  - Ad-hoc- und Standardreports an Beispielen
    - Inventarlisten
    - Störfälle je Anlagentyp und Zeiteinheit
- Frage & Antwort Session (auch während der Präsentation)

# Inhalt der Referenzbesuche

- Vorstellung des Referenzunternehmens/Institution (Größe des Projektes)
- Zum Auswahlprozess:
  - Wie wurden die Anforderungen definiert?
  - Wie erfolgte die Auswahl des CAIFM - Systems (Zeitschiene, Auswahlkriterien)?
  - Wie sah das Projektteam aus?
- Zur Implementierung:
  - Wie sah der Implementierungsphase aus (Prozess, Dauer)?
  - Wie gut war die Betreuung des CAIFM - Systemlieferanten während der Implementierung?
  - Wo gab es Probleme und wie wurden diese gemeistert?
- Zum Betrieb:
  - Welche Funktionalitäten sind jetzt im Einsatz, wie sieht ein weiterer Ausbau aus?
  - Wer arbeitet konkret mit dem System?
  - Live - Demonstration des Systems (Reports, ausgewählte Aufgaben)

# Besonderheiten des Projektes APO-Bank



## Flächenmanagement

### Aufgenommene Fläche: 124.600 m<sup>2</sup> NGF

52 Filialen: 81.800 m<sup>2</sup> NGF

- Konvertierung und Import aller vorhandener CAD-Pläne (Filialen, Niederlassungen, RKS und APO-Data)

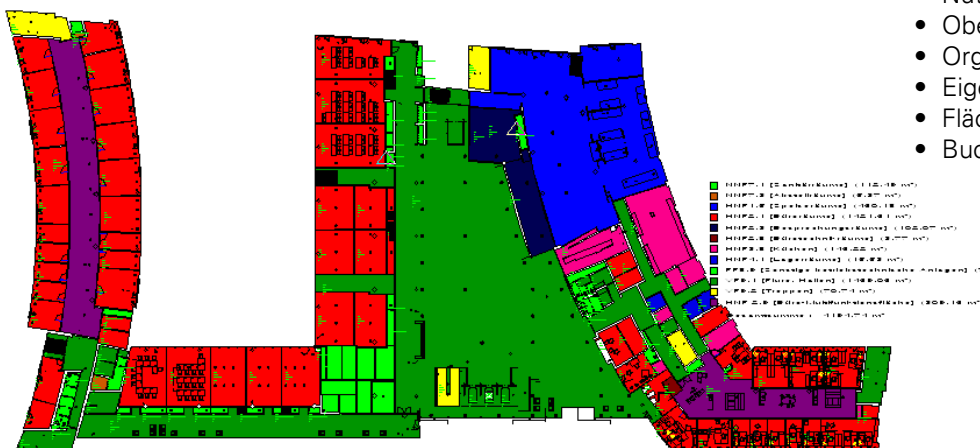
Hauptverwaltung: 42.756 m<sup>2</sup> NGF

- Konvertierung und Import der CAD Pläne des Neubaus

#### • Objektstruktur

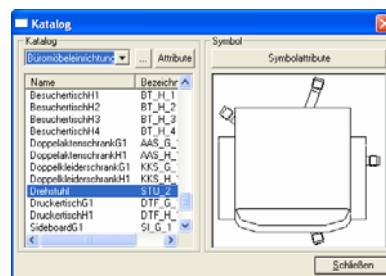
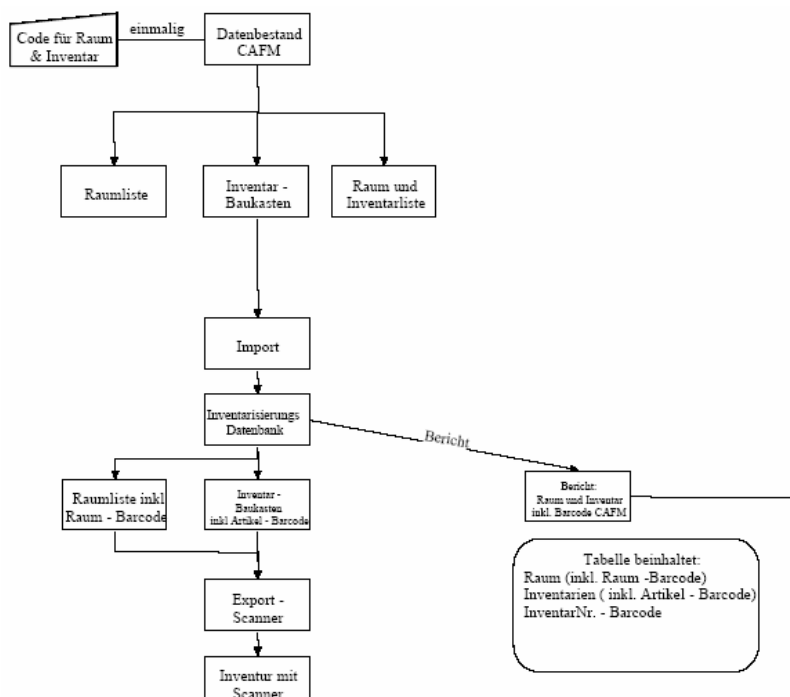
- D Hauptverwaltung Düsseldorf
- D Ge HV Düsseldorf Hauptv
- EG Erdgeschoss
- E-EG-038 Buerorau
- E-EG-038 Buerrc

- Nutzung DIN 277
- Oberflächen
- Org.Einheiten (HV)
- Eigen-/Fremdnutzung
- Flächendimensionen
- Buchbare Räume



# Inventarmanagement

## Workflow Inventarisierung und Inventur



f.o.r.u.m./ 21  
Rechenzentren für Innovationen

© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

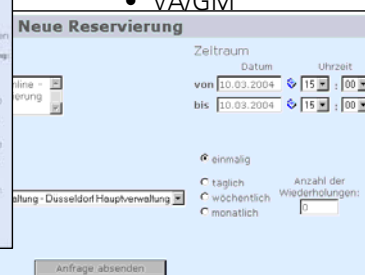
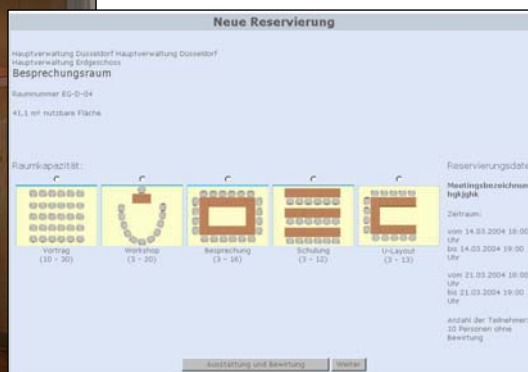
69

www.beneconsulting.com  
 www.BLANA.CO.AT

# Raumbuchungssystem

- Anwendung über das APO-Bank Intranet
- System für zentrale und dezentrale Räume im Betrieb
- Dokumentation des Systems für Anwender
- Schulungen berechnigte Personen

- Anzahl der Teilnehmer
- Veranstaltungsthema
- Datum & Uhrzeit
- Raumauswahl
- Layoutauswahl
- Catering
- Medien
- Veranstaltungsleiter
- Kostenstellenzuordnung
- Auswertungen für
  - Dienstleister
  - Anwender
  - VA/GM



f.o.r.u.m./ 21  
Rechenzentren für Innovationen

© bene consulting

Forum 21 – Facility Manager, 06. November 2008

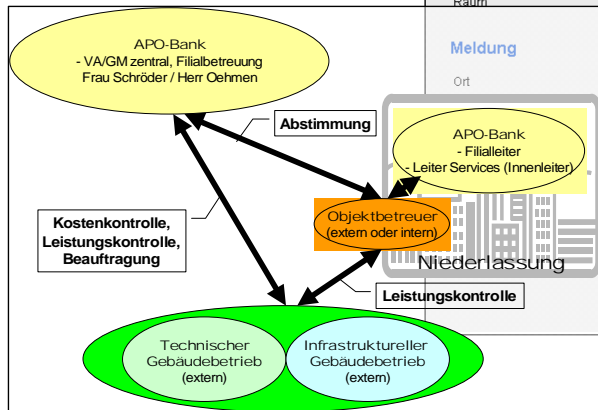
70

www.beneconsulting.com  
 www.BLANA.CO.AT

# Helpdesk

## Plattform für die Störmeldungen der Nutzer

- Anwendung über das APO-Bank Intranet
- Definition der Meldeart
- Bestätigung der internen Verantwortlichkeiten
- Schulung der Nutzer

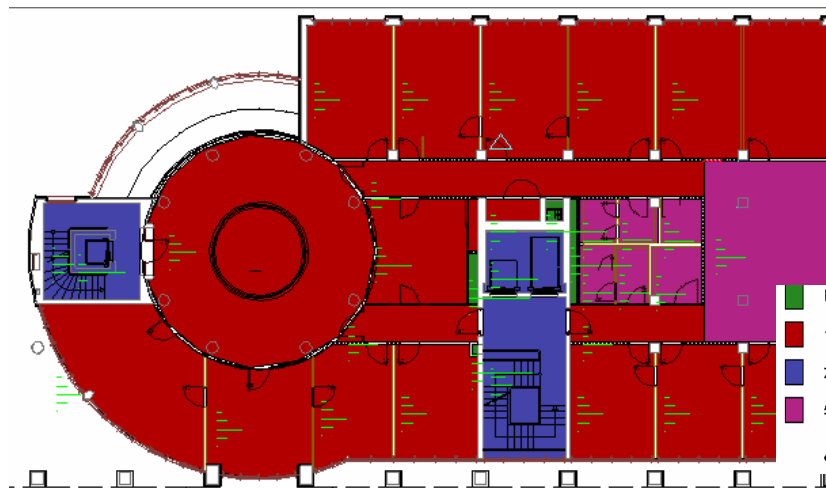


# Reinigungsmanagement

## Reinigungsinformation in 3 Losen

Übernahme der Reinigungsqualitäten und Kosten aus den Ausschreibungen

- Reinigungslose
- Oberflächen
- Reinigungskategorie
  - Büro
  - Sanitär
  - Konferenz
- Reinigungsintervalle
  - Standard
  - Sondernutzung
- Reinigungskosten



# CAIFM - Organisationshandbuch

- dient zur Darstellung und Abgrenzung der Aufgaben/ Verantwortlichkeiten in Verbindung mit der Arbeit mit dem CAIFM – System
- ist ein lebendes Instrument und muss bei organisatorischen Änderungen angepasst werden
- setzt entsprechend auf die Aufbau-/ Ablauforganisation des Bereiches auf

Aufgabe/ Verantwortung		Arens	Bonkhoff	Freyer	Knoll	Deterding	Schwartz	Schröder, Oehmen
<b>B</b>	Bereitstellung von grafischen und alphanumerischen Informationen (CAD – Pläne; Inventarlayer)			<b>x</b>				<b>x</b>
<b>V</b>	Verwaltung des Inventars	<b>x</b>						
<b>V</b>	Virtuelle Lagerverwaltung (ev. Neubeschaffung)	<b>x</b>				<b>x</b>		
<b>V</b>	Definieren und Führen von Möbel-/Inventarbaukasten samt der dazugehörigen Inventarnummern und Artikelbezeichnungen (sofern vorhanden)	<b>x</b>				<b>(x)</b>		
<b>V</b>	Weiterleitung/ Abgleich der Inventarnummern und Artikelbezeichnungen mit dem Bereich BIL					<b>x</b>		

## Dienstleistungsplattform

### Projekt Haus der Ärzteschaft

- **Buchung und Reservierung von Veranstaltungsräumen**
  - inklusive Medien, Catering
  - ⇒ **Zugriff nur für berechtigte Personen**
- **Störmeldungen** (inkl. Beschwerdemanagement und Qualitätssicherung)
  - Abgabe von Störungen aller Art
  - Infos zum Status der Störbehebung
  - ⇒ **Zugriff jeder Mitarbeiter**
- **Mitarbeiter ABC**
- **Speisepläne**
- **Kontakt Betriebsgesellschaft (Hotlinenummer, e-mail Kontakt)**
  - Hausmeister-/Technikleistungen
  - Umzüge/ Umbauten
  - Etc.
- **Belegung:**
  - Darstellung der Belegung, wer sitzt wo (Auszug aus dem Gebäudebereich)
  - ⇒ **Zugriff jeder Mitarbeiter**





**Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit  
und viel Erfolg  
bei ihren FM-Projekten**