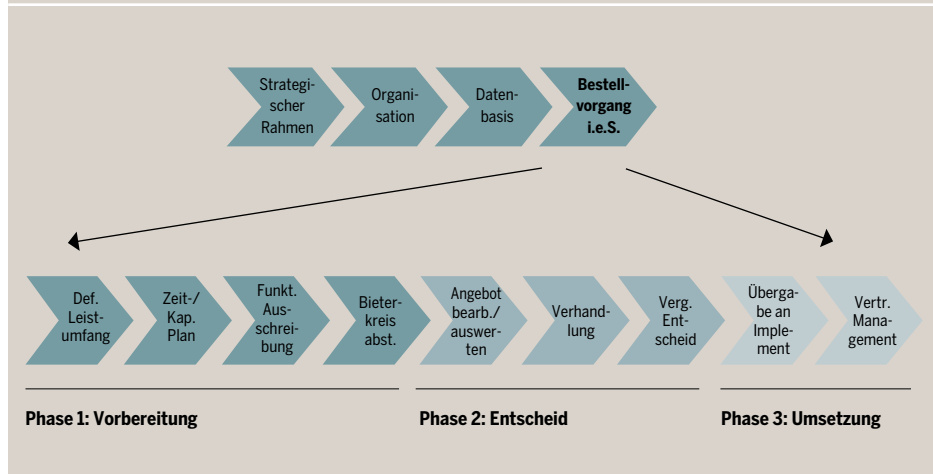


Bestellerkompetenz verbessern

Die Mitglieder der SVIT-FM-Schweiz-Kammer möchten ihre Kompetenz im Bereich Einkauf von Liegenschaften-Unterhaltsleistungen verbessern, damit sie ihre Kunden besser beraten können. Für das kommende Jahr ist eine Weiterbildung geplant.

ABBILDUNG DES BESTELLVORGANGS IM FACILITY MANAGEMENT.



PETER ILG*

VERBESSERTES BILDUNGSANGEBOT. Die Mitglieder der SVIT-FM-Schweiz-Kammer haben bei ihren Kunden Defizite festgestellt, und zwar im Bereich Einkauf von Liegenschaften-Unterhaltsleistungen

Die Gründe dafür sind fehlendes Wissen über moderne FM-Dienstleistungslösungen und mangelnde Erfahrung im Einkauf von Dienstleistungen. Zudem ist die Beschaffung von Dienstleistungen oft anspruchsvoller als die Beschaffung von physischen Produkten. Dies führt bei den FM-Kunden häufig zu Unsicherheiten und einer starken Beraterabhängigkeit.

Mehr als zehn Mitgliedsfirmen haben sich deshalb entschieden, ein Projekt zu unterstützen, das ihnen hilft, ihre Kompetenzen in diesem Bereich auszubauen. Das Mandat dafür erhielt das Swiss Real Estate Institut, eine Stiftung der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich und des SVIT. Das Fachhochschulinstitut erarbeitet nun ein entsprechendes Weiterbildungsmodul, das in bestehende Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen integriert werden kann. Dieses Modul basiert auf fundierten Schulungsunterlagen, die neben einem konzeptionellen Rahmen und dem aktuellen Stand der Forschung auch Instrumente für den Beschaffungsalltag enthalten, wie Best-Practice-Beispiele, Checklisten und Musterverträge. Das Modul wird ab 2015 angeboten und ist, analog der obenstehenden Grafik, entlang der drei Phasen des Bestellvorgangs aufgebaut.

Zudem geht die Grafik auf die strategischen und organisatorischen Rahmenbedingungen und die vorhandene Datenbasis beim Kunden ein.

PROBLEMBEREICHE IN DEN DREI PHASEN. An dem Projekt-Kick-off-Meeting haben sich im Frühling rund 30 Experten getroffen und die konkreten Probleme und Lösungsansätze in den drei Phasen des Bestellvorgangs im FM zusammengetragen. Dabei wurden die drei Phasen Vorbereitung, Entscheid und Umsetzung analysiert. Neben sogenannten «Investors», die ihre Liegenschaften zur Vermietung anbieten, waren auch Vertreter von Industrie- und Dienstleistungskon-

» Der Unterhalt einer Liegenschaft ist dann kostengünstig, wenn das Facility Management bereits zu Beginn eines Neubaus miteinbezogen wird.«

zernen anwesend, die selber grössere Immobilien-Portefeuilles unterhalten. Ausserdem waren Vertreter der öffentlichen Hand anwesend, die nicht selten Portefeuilles von mehreren tausend Liegenschaften unterhalten müssen. Und schliesslich waren auch Anbieter von Unterhaltsdienstleistungen dabei, beispielsweise aus den Bereichen Klima-

technik und Reinigung. Im Folgenden werden die wichtigsten Erkenntnisse aus diesem Treffen zusammengefasst.

PHASE 1: VORBEREITUNG. Der Gebäudeunterhalt einer Liegenschaft ist dann kostengünstig, wenn das FM bereits zu Beginn eines Neubaus oder Umbauprojektes miteinbezogen wird – und nicht erst, wenn die Liegenschaft bereits gebaut ist. Oft verliert das FM jedoch diese «Eintretensdebatte» auch deshalb, weil gewisse Komponenten im Neubau teurer, im Unterhalt jedoch um ein vielfaches günstiger sind. Am Kick-off-Meeting wurden Argumente gewünscht, mit denen das FM diese «Eintretensdebatte» gewinnt und so dem Eigentümer helfen kann, nicht nur die Baukosten, sondern auch die höheren Unterhaltskosten eines Gebäudes zu optimieren.

Zudem ist die Qualität der Ausschreibung der einzukaufenden Leistung äusserst wichtig, nur so erhält man fundierte und vergleichbare Offerten. Doch oft fehlen grundlegende Daten wie Gebäudeflächen oder technische Spezifikationen. Dazu kommt, dass vor allem in kleineren Betrieben häufig zu wenig qualifizierte Mitarbeiter eingesetzt werden, die selbst nicht genau wissen, was nötig ist. Dadurch werden erhebliche Kosteneinsparungen verschenkt.

Aus Sicht der Lieferanten ist häufig unklar, ob der Kunde ein Problem ausschreibt, für das er eine Lösung haben möchte, oder ob ein genauer Leistungs-

katalog offeriert werden muss. Anbieter können mehr Optimierungspotenziale realisieren, wenn sie das Problem genau kennen. Weiter wird darauf hingewiesen, dass nicht genügend Zeit eingeplant wird, um die Offerten sorgfältig vorzubereiten. Als Richtwert sollte man den Lieferanten vier Wochen für die Ausarbeitung der Offerten einräumen. Ge-

schätzt wird auch ein zweistufiges Verfahren mit einer Präqualifikationsrunde. Die Ressourcen für die Offertenerstellung können so effizienter eingesetzt werden. Am Workshop wurde von den Lieferanten eine Checkliste erarbeitet, was in den Ausschreibungen stehen sollte.

PHASE 2: ENTSCHEIDUNG. Das Kernproblem ist die ungenügende Vergleichbarkeit der Offerten, wobei die Qualität der Ausschreibung eine entscheidende Rolle spielt. Es hat sich bewährt, wenn bereits während der Ausschreibungsphase die Beurteilungskriterien und die Gewichtung der Offerten bekannt sind. Ausserdem wäre es hilfreich, wenn bereits in den Ausschreibungstexten der Entscheidungsprozess beschrieben ist, inklusive Terminplan und Kontaktdaten der verschiedenen Ansprechpartner.

Daraus folgt umgekehrt, dass die Angebote preislich weit auseinander liegen, wenn die Ausschreibung zu wenig genau oder unverständlich ist. Die Lieferanten wünschen sich, dass die Verantwortlichen für die spätere Ausführung schon von Anfang an involviert sind, sowohl beim Erstellen der Ausschreibung als auch im Entscheidungsprozess. Weiter wünschen sich die Lieferanten, dass sie grössere Offerten persönlich vorstellen und ein kurzes Debriefing mit dem Kunden durchführen können, falls ihre Offerte abgelehnt worden ist. Denn nur so können sie für die nächste Offerte dazu lernen.

PHASE 3: IMPLEMENTIERUNG. Auch die FM-Experten haben darauf hingewiesen, dass die Verantwortlichen der Implementierung bereits bei der ersten und

zweiten Phase dabei sein sollten. Gute Ergebnisse gab es, wenn bereits in der Ausschreibung stand, wie und in welcher Frequenz die Leistungen des Lieferanten gemessen werden, und wenn ein Bonus-Malus-System festgelegt wurde. Die Lieferanten hielten fest, dass sie rund drei Monate Vorlauf zwischen Zuschlag und Implementierung benötigen. Bei grösseren Mandaten hat sich die Erstellung eines Zustands-Übergabeprotokolls bewährt. Ausserdem wünschen sich die Lieferanten nur einen Ansprechpartner seitens des Kunden. ●



***PROF. DR. PETER ILG**

Der Autor ist Leiter des Swiss Real Estate Instituts der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich und des SVIT.



Luftmengenreduktion um 30 % dank «Leitfähige Luft®»

am Beispiel des Verwaltungsgebäudes ‚Foyer Zug‘

Interessant für Investoren und Bauherren

Mit «Leitfähige Luft®» optimieren Sie deutlich die Investitionen und Betriebskosten der Gebäudetechnik bei besserer Luftqualität.

Natürliche Ionen-Konzentration

Mit «Leitfähige Luft®» wird die geförderte Luft aktiviert. Dabei werden die Atome und Moleküle in der Luft physikalisch neu gebildet, sodass sie der Luft in der freien Natur entspricht. Die Ionen in der «Leitfähige Luft®» sind physikalisch gesehen den Ionen in der Natur am ähnlichsten. Keine schädlichen Nebenprodukte (z. B. Ozon, Stickstoff).

Durrer-Technik AG
Winkelbüel 3 · 6043 Adligenswil
Telefon 041 375 00 11 · Fax 041 375 00 22
info@durrer-technik.ch · www.durrer-technik.ch

Durrer-technik

„Leitfähige Luft®“ ist eine trade mark der s-Leit swissengineering AG und wird in der Schweiz durch Durrer-Technik AG vertreten.