

# Facility Management im Wandel

FM Es gibt einen Prozess hin vom gebäude- zum kundenorientiertem Facility Management. Dieser steckt aber noch in den Kinderschuhen. Zu oft wird noch das Gebäude in den Mittelpunkt gestellt.

WOLFGANG PERSCHEL

Facility Management (FM) wurde in den letzten Jahren vermehrt zu einem Thema im Immobilienumfeld. Viele verschiedene Begriffsbildungen sind zu diesem Thema vorhanden. Verschiedene Studien zeigen die Wege der Branche in den letzten Jahren auf und belegen auch die Begriffsvielfalt.

«Facility Management – alle sprechen davon und alle verstehen etwas anderes.» (Zitat aus der Umfrage von Travis AG, 2000). Facility Management spielt sich im Spannungsfeld Mensch, Natur, Architektur und Wirtschaft ab.

Ein jedes dieser Spannungsfelder hat seine eigenen Gesetzmässigkeiten, die in der Interaktion zueinander gewisse Reaktionen und Erwartungshaltungen auslösen. Diese vielschichtigen Prozesse ergeben das Umfeld, in dem wir uns bewegen können oder müssen. Um diese Prozessabläufe optimal zu steuern, versuchen wir im Vorfeld bei der Bewirtschaftung von Immobilien die Faktoren ganzheitlich zu betrach-



Facility Management ist eine Dienstleistung, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt und nicht das Gebäude.

ten. Die Schnittstellen, definieren sich aus den Spannungsfeld befindlichen Teilnehmer und geben uns die Vorgaben.

Modernes Prozessmanagement integriert die Faktoren Wissen, Qualität, Technologie und Mensch

und bildet den gemeinsamen Nenner der genannten Bereiche. Bei einer ganzheitlichen Betrachtungsweise stehen die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Bereichen im Vordergrund. Alle Unternehmensbereiche, so auch das FM,

werden von der Prozessphilosophie betroffen. Gerade im FM spielt der Faktor Prozess eine wichtige Rolle.

Die Aufgaben rund um die Infrastruktur eines Unternehmens sind im Grunde genommen nicht

## Gegenüberstellung

Gebäudeorientiertes FM	Kundenorientiertes FM
Funktionale Organisation	Prozessorientierte Organisation
Technisches FM	Bereitstellung von Büroflächen
Kaufmännisches FM	Umzugleistungen
Infrastrukturelles FM	Bereitstellung von Medien
Gebäude im Mittelpunkt	Kunde im Mittelpunkt
«Nutzer»	«Kunde»
IM 112 / SIA	FM
Definition nach Gebäudelebenszyklus	Definition nach Prozessen

QUELLE: WOLFGANG PERSCHEL

anderes als die Anwendung der Prozessphilosophie im FM. FM ist somit eine Dienstleistung, welche den Kunden in den Mittelpunkt stellt und nicht das Gebäude oder den Nutzer. Das Prozessmanagement ist daher eine Kernaufgabe des FM: Der Architekt oder Planer konstruiert das Gebäude, der Facility-Manager konstruiert die Prozesse rund um das Gebäude.

Betrachtet man nun den integrativen Ansatz, so führt dies zu einem sehr komplexen Prozessgebäude von unterschiedlichen Strukturebenen. Es fliessen hier die Veränderungs- wie auch die Gestaltungsprozesse mit ein. Durch Zugriff auf das vorhandene Wissen und die Vorgehensmodelle kann diese Komplexität transparent gestaltet und geformt werden.

Der Wertewandel in der Gesellschaft und der Trend in Richtung Wissensgesellschaft rückt den Menschen wieder mehr in den Mittelpunkt der Organisation. Wissen – und damit der Mensch – ist der wichtigste Faktor in zukünftigen Organisationen.

Beim FM wird oft das Gebäude in den Mittelpunkt gestellt – und somit nicht der Kunde oder dessen Prozess. Somit wird das Facility Management in diesem Sinne nicht mehr als zu einem erweiterten Gebäudemanagement. Die Anforderungen an ein integriertes, prozessorientiertes FM gehen aber weiter. Die Tabelle oben zeigt den Unterschied zwischen «Gebäudeorientiertem» und «Prozessorientiertem» Facility Management.

Dieser Wandel vom gebäude- zum kundenorientiertem Facility Management ist erst am Anfang. Die Abbildungen der spezifischen Prozessketten sind am Entstehen. Die Ausrichtung am Kunden und an dessen definiertem Auftrag in der Wertschöpfungskette ist ein Thema in der nächsten Zeit, nicht zuletzt wird dies vom Trend zum Outsourcing einzelner Prozesse des FM unterstützt.

Wolfgang Perschel ist Dozent an der FH St. Gallen sowie Mitbegründer der FM-ARENA und FM-MESSE, Zürich.



Ihre Ziele: attraktivere Arbeitsplätze und weniger Mieterwechsel.

Der Weg: Auslagerung des Facility Management an die MIB AG.

**MIB AG**  
Property + Facility Management

Vom 10. bis 11. März 2004 im Technopark Zürich

## Facility-Management-Messe

«Wir haben festgestellt, dass Facility Management (FM) bei grossen Messen und Veranstaltungen immer nur am Rande integriert wurde, so unter ferner liefen», sagt Remo Schällibaum, Inhaber von Schällibaum + Partner und Mitinhaber der Facility-Management-Messe. Daher sei die Idee zur Gründung einer eigenständigen Fachmesse gekommen. «Wir wissen, dass die Entwicklung zu feinen, kompakten Messen immer mehr im Trend liegt». So sei es nahe liegend gewesen, eine autonome FM-Fachmesse für die Schweiz zu entwickeln. Zweifel am Interesse einer solchen Messe seien ihm nie gekommen. Offenbar zu Recht: Die Ausstellung war innert kürzester Zeit ausverkauft, und bereits lägen Anfragen für das nächste Jahr vor. An der Messe sind Gesamtanbieter und Teildienstleistungsanbieter vertreten. Die Palette reicht von Software-Anbieter über Ersteller von Sicherheitsdispositiven, FM-Beratungsfirmen bis hin zu Dienstleister im Nutzerbetreuungsgesamt. Professionelles FM befasse sich mit dem gesamten Lebenszyklus einer Immobilie, sagt Schällibaum. Also von der Planung, Erstellung und Nutzung einer Immobilie bis zum Verkauf und/oder Abriss einer solchen. Die Messe spreche eine sehr breite Besucherschaft an: Immobiliennutzer

und – bewirtschafteter, Investoren, Architekten und Fachplaner, Projektentwickler, Makler, Berater, Bauunternehmer, nur um einige zu nennen. Im Rahmenprogramm treten mehr als 20 verschiedene Referenten auf zu Themen wie: Neue Ansätze im Immobilien-Management, Betriebs- und Nebenkostenrechnung, FM im Architekturbüro, CAFM, Theorie und Praxis, Energiemanagement, Instandhaltungsmanagement, Kennzahlen im Umzugsmanagement. Der Kern des Rahmenprogrammes bildet jedoch die FM-ARENA am 10. März 2004 zum Thema: FM im Spannungsfeld von Eigentümer, Bewirtschaftler, Nutzer und Juristen. Die Wahl des Technoparks Zürich ist kein Zufall: «Nicht nur die verkehrstechnische günstige Lage überzeugte uns, sondern auch die Tatsache, dass der Technopark vor einigen Jahren das erste Objekt war, in welchem FM konsequent von der Planungsphase an eingesetzt wurde», so Schällibaum. (stz)

**Veranstalter:** Schällibaum + Partner PFM Property- und Facility Management, 8040 Zürich  
**Organisator:** FM-RENA, Norastrasse 7, 8040 Zürich  
**Weltere Informationen unter:** www-fm-messe.ch