

Kerngeschäft der Kunden im Visier

Gebäude-Dienstleister übernehmen immer mehr Aufgaben – Viele Unternehmen scheuen sich noch, die Kontrolle abzugeben

CARMEN SALVENMOSER | KÖLN

Wer die M+W Zander GmbH in Stuttgart mit dem Facility Management beauftragt, bekommt nicht nur die Gebäudeverwaltung: „Es steckt weit mehr dahinter als das reine Managing von Sekundärprozessen“, sagt Ricarda Berg, Geschäftsführerin von M+W Zander. „Wir bieten Dienstleistungen in nächster Nähe des Kerngeschäfts, die unsere Kunden in ihrem Tarifgefüge teuer bezahlen müssten.“ So beschäftigen sich die 4100 Mitarbeiter der Facility-Management-Sparte neben dem Wechseln von Glühbirnen und dem Entsorgen von Abfall auch mit der Wartung der produktionstechnischen Anlagen und der Fuhrparkautos. „Oft können wir als externer Dienstleister zusätzlich noch interne Prozesse optimieren, sozusagen alte Zöpfe abschneiden, die man im Unternehmen gar nicht mehr wahrnimmt“, sagt Berg. Die Kunden von M+W Zander kommen aus vielen Branchen: Finanzdienstleister, IT-Unternehmen, Automobilbauer und Chiphersteller gehören dazu. „Die Chemie- und Pharmaindustrie sowie die Gesundheitsbranche sind zögerlicher mit dem Outsourcing“, sagt Berg.



Wachmann eines Unternehmens: Je länger Kunden einen Dienstleister kennen, desto eher übertragen sie ihm vertrauensvolle Aufgaben.

Dussmann auf Platz eins

Die größten Facility-Management-Anbieter in Deutschland

Unternehmen:	Umsatz in Deutschland in Mill. Euro	Zahl der Mitarbeiter in Deutschland
Dussmann AG & Co. KGaA, Berlin	826	24 072
WISAG Service Holding GmbH & Co. KG, Frankfurt/Main	659	21 600
Bilfinger Berger FS / HSG, Neu-Isenburg	548	6 985
HOCHTIEF Facility Management GmbH, Essen	452	3 223
Piepenbrock Dienstleistungsgruppe, Osnabrück	360,2	24 251
Voith Industrial Services Holding, Stuttgart	346,7	16 825
Klüh Service Management GmbH, Düsseldorf	345	16 500
M+W Zander D.I.B. Facility Management, Stuttgart	342,3	2 463
Zehnacker Gruppe, Singen	305,5	13 000
Gegenbauer SA & Co. KG, Berlin	302	12 088

Und nicht nur die: Deutsche Unternehmen erbringen immer noch rund die Hälfte der Facility-Management-Dienstleistungen mit eigenen Mitarbeitern. Dabei sind die Vorteile des Auslagerns von Sekundärprozessen eindeutig. „Unternehmen reduzieren sowohl Kosten als auch Risiken, wenn sie externe Facility Manager beauftragen“, sagt Georg Wiesinger, Professor für Gebäudemanagement an der Fachhochschule Mainz.

So bekomme man das geballte Know-How des Dienstleisters und habe gleichzeitig das Personalrisiko nicht mehr im eigenen Haus.

Zudem lassen sich Einkaufsvorteile realisieren: „Selbst Toilettenpapier ist günstiger, wenn es ein Dienstleister kauft, weil er Mengenrabatte besser nutzen kann“, sagt Wolfgang Inderwies, Inhaber der Facility-Management-Beratung Indecoconsult in Pfaffenhofen. Der wichtigste Vorteil des Outsourcings ist laut Inderwies gleichzeitig auch der Werbespruch vieler Gebäudemanager: „Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft, wir kümmern uns um den Rest.“ „Mit einem Facility Manager an Bord können sich die Unternehmen wieder ganz ihren Kunden zuwenden und geben alle anderen Aufgaben einfach ab“, sagt der Experte. Nichts desto trotz kennt Inderwies auch den Nachteil einer solchen Verbindung: „Man begibt sich in eine gewisse Abhängigkeit und muss darauf vertrauen, dass der Dienstleister seine Arbeit zuverlässig und den eigenen Anforderungen entsprechend erledigt.“

Dazu sei der Aufbau von Vertrauen wichtig – und genau das haben viele Betriebe nicht. Die Konsequenz daraus sind Verträge mit kurzen Laufzeiten: „Besonders bei Erstaufträgen will das Unternehmen den Facility-Management-Dienstleister erst einmal kennenlernen“, weiß Inderwies. Doch gerade bei Kurzzeitverträgen sei es schwierig, sich zu profilieren: „In einem Jahr schafft man es kaum, nachhaltige Optimierungen anzugehen und deren Erfolg auch anzudeuten“, sagt der Berater. Eine Antwort auf die Vertrauensfrage sei die schrittweise Auslagerung von Aufgaben. Oft wird zunächst die Gebäudereinigung vergeben, gefolgt von der Bewirtschaftung der Park- und Außenanlagen. Bewährt sich der Facility Manager, kann er bald zum Partner für andere Aktivitäten werden.

Bei der Auftragsvergabe kämpfen Anbieter mit Argumenten um den Zuschlag, die je nach Branche und Objekt sehr unterschiedlich sein können: „Handelt es sich beispielsweise um sensible Produktionsanlagen oder um ein Datacenter, ist die Verfügbarkeit des Dienstleisters möglicherweise entscheidender als der Preis“, sagt Ricarda Berg von M+W Zander. Grundsätzlich müsse sich der Facility Manager ohnehin erst über seine Erfahrung und Kompetenz qualifizieren, sonst komme er gar nicht dazu, ein konkretes Angebot zu machen.

In letzter Instanz entscheide aber doch häufig das Budget. Für viele Kunden wird auch die internationale Präsenz eines Dienstleisters immer mehr zu einem ausschlaggebenden Kriterium bei der Wahl des Facility-Management-Anbieters. „Unsere Unterstützung ist momentan vor allem bei Ost-Expansionen gefragt“, sagt die M+W-Zander-Chefin.

Vor allem die öffentliche Hand ist zurückhaltend, wenn es um die Betreuung ihrer Einrichtungen geht. Wenn überhaupt werden Einzelverträge vergeben, die meist nur die Gebäudereinigung und Hausmeisterdienste beinhalten. Ändern könnte sich das durch so genannte Private Public Partnerships: „Braucht eine Gemeinde eine neue Schule, sucht sie sich einen Partner aus der Privatwirtschaft, der das Gebäude plant, errichtet und die nächsten 20 Jahre auch betreibt“, erklärt Wiesinger das Prinzip. Der Dienstleister erhält im Gegenzug eine monatliche Zahlung.

Zimmerpflanzen, Software und Messgeräte

Messe „Facility Management“ beginnt am 6. Mai

LARA FRITZSCHE | BERLIN

Yven Eisenmann, Geschäftsführer des Raumbegründer-Anbieters Baumhaus, kann sich noch gut an die Messe „Facility Management“ im vergangenen Jahr erinnern. „Wir haben gleich mehrere Aufträge mit nach Hause genommen“, sagt Eisenmann. In diesem Jahr ist das Unternehmen aus Wiesbaden deshalb wieder auf der Messe vertreten. Eisenmann hat schon Termine mit Interessenten vereinbart, häufig große Unternehmen, die sich für ihre Gebäude ein Begründerkonzept wünschen.

Die Messe „Facility Management“ findet vom 6. bis zum 8. Mai in Frankfurt statt. Die Veranstalter erwarten 127 Aussteller und mehr als 3000 Besucher. Damit ist die Messe das größte Treffen der Branche in Deutschland. Viele Unternehmen werden in diesem Jahr vor allem ihre Spezialdienstleistungen präsentieren, erwartet Pia Schmitz, Fachleiterin der Messe: „Der Trend geht zur Spezialisierung.“

So bietet zum Beispiel das Unternehmen 1000 Hands aus Berlin – einer der Aussteller – die Vermessung von Gebäuden an. Wegen der Einführung des Energieausweises hofft die Firma auf großes Interesse. Der Energieausweis zeigt, welchen Energieverbrauch ein Gebäude hat. Um ihn ausstellen zu können, braucht man auch die genauen Maße der Immobilie. Neben den Vermessungsleistungen will 1000 Hands auch seine Facility-Management-Software auf der Messe vorstellen.

Auch der Anbieter Dextra Facility Management wird auf der Messe vertreten sein. Er will in Frankfurt sein Konzept eines ganzheitlichen Managements präsentieren. „Wir streben nach Lösungen, die nicht nur ein akutes Problem lösen, sondern weitere verhindern“, sagt Jonathan Gräber, bei Dextra für IT verantwortlich.

Juristische Fragen finden auf dem Kongress mehr Interesse

Begleitend zur Messe findet ein Kongress statt. Er widmet sich aktuellen Themen, die bei vielen Facility-Management-Anbietern auf der Agenda stehen. „Juristische Fragen erfahren im Facility Management immer mehr Interesse“, sagt Messe-Chefin Pia Schmitz. So diskutieren Experten zum Beispiel darüber, wofür beauftragte Unternehmen im Facility Management haftbar zu machen sind. Zudem beschäftigen sich die Teilnehmer des Kongresses mit der Standardisierung von Reinigungsabläufen. Das Ziel: Kunden wollen ihre Dienstleister besser kontrollieren können.

Ein weiteres Thema ist das Image der Branche. Obwohl laut Lünen-donk-Liste der Umsatz der 25 größten Dienstleister in Deutschland im Jahr 2006 um durchschnittlich mehr als zehn Prozent gewachsen ist, hat die Branche ein Problem: Ihr drohen die Arbeitskräfte auszugehen. „Nur ein positives Image stellt sicher, dass wir auch in Zukunft gut ausgebildete Mitarbeiter gewinnen“, sagt Bernd Jäcke, Geschäftsführer der Wisag Service Holding.

Blaumänner reißen sich um neue Aufträge von Krankenhäusern

Facility Management für Kliniken gilt als Wachstumsmarkt – Fachleute sind gesucht

CARMEN SALVENMOSER | KÖLN

Als die Famis GmbH, ein Facility-Management-Dienstleister aus Saarbrücken, vor über zehn Jahren ins Krankenhausgeschäft einsteigen wollte, stieß sie auf ein Hindernis: „Unser Wissen reichte nicht aus, denn die Krankenhäuser erwarteten neben den üblichen Dienstleistungen zusätzlich medizintechnisches Know-How von uns“, sagt Rainer Vollmer, Geschäftsführer von Hospitec, der Famis-Tochtergesellschaft für das Gesundheitswesen. Mit der Gründung von Hospitec verpasste man sich damals nicht nur den passenden Namen für die neue Sparte, sondern holte auch Fachpersonal an Bord: „Bei uns arbeiten Ingenieure, die Krankenhausbetriebstechnik studiert haben“, sagt Vollmer. „Mittlerweile sind wir dadurch in der Lage, sogar einen kompletten OP-Saal medizintechnisch zu planen.“

Kostendruck zwingt Krankenhäuser zum Outsourcing

Hospitec ist längst nicht der einzige Facility-Management-Dienstleister, der Gesundheitsbetriebe als Kunden ins Visier nimmt. Auch andere Gebäudemanager wagen den Sprung in das Spezialgebiet. Die Auftragschancen stehen gut: „Der Kostendruck zwingt Krankenhäuser dazu, wirtschaftlicher zu arbeiten und deshalb Aufgaben auszulagern“, sagt Sigrid Odin, Sprecherin des Arbeitskreises

Krankenhaus im Branchenverband German Facility Management Association (GEFMA).

Horst Gudat, auf Facility Management spezialisierter Berater, formuliert es konkreter: „Der Grund für das Outsourcing von Sekundärprozessen ist für viele Kliniken, dass sie eigenes Personal los werden möchten.“ Kosten würden dann zu Preisen, und die könne man mit einem Dienstleister schließlich verhandeln. Der Nachteil ist allerdings ein erhöhter Kontrollaufwand: „In Krankenhäusern hat man natürlich weit höhere Hygieneanforderungen als in einem Bürogebäude“, sagt Gudat. „Die meisten Kliniken führen deshalb gemeinsam mit dem FM-Dienstleister ein Qualitätsmanagement ein.“

Eine andere Besonderheit: Erlöse von Krankenhäusern sind nicht umsatzsteuerpflichtig, demzufolge kann bei Aufträgen an Fremdfirmen auch keine Vorsteuer abgesetzt werden. „Um die Problematik zu umgehen, wählen viele Kliniken ein Organisationsmodell“, weiß Sigrid Odin von der GEFMA. Dienstleister und Krankenhaus gründen gemeinsam eine Betriebsgesellschaft, die aber mit 51 Prozent bei der Klinik verbleibt. „So wird die Auslagerung betriebswirtschaftlich vernünftig“, sagt Odin.

Bei der Wahl des Dienstleisters entscheidet laut der Expertin oft nur der Preis: „Die Krankenhäuser merken im Nachhinein dann relativ

schnell, dass auch die Leistungsqualität sinkt, wenn sie den Preis drücken.“

Die Aufgaben der Facility Manager reichen weit über die reine Gebäudeinstandhaltung hinaus. Neben Wäscherei, Hol- oder Bringdiensten und Haustechnik kümmern sich die Blaukittel auf Wunsch sogar um die Sterilgutversorgung: „Die Sterilisation ist sehr kostenträchtig, gehört aber üblicherweise nicht zum Kerngeschäft einer Klinik“, sagt Hospitec-Chef Rainer Vollmer. „Wir sehen hier großes Potenzial.“

Hospital hat seine technische Abteilung ausgegründet

Ein Musterbeispiel für gelungenes Facility Management in der Gesundheitswirtschaft ist die Kooperation des Münsteraner St.-Franziskus-Hospitals mit dem Dienstleistungsunternehmen Fact GmbH. Für die Entwicklung des Konzepts wurde der Zusammenschluss sogar mit dem Facility-Management-Anwenderpreis 2007 ausgezeichnet. Das Besondere daran: Die Fact GmbH ist eine Ausgründung des Krankenhauses. „Die ehemalige technische Abteilung ist heute ein eigenständiges Unternehmen, das seine Leistungen am Markt anbietet“, sagt Tobias Krüer, Geschäftsführer von Fact.

Begonnen hat der Betrieb mit rund 30 Mitarbeitern, die sich vor allem um die technische Instandhaltung des Krankenhausgebäudes in Münster kümmerten. Nach und nach wurden alle Sekundärprozesse übernommen, heute ist Fact auch für die Reinigung, Gartenpflege, Energiewirtschaft und die logistische Versorgung mit Verbandsmaterial und Operationsbesteck zuständig.

Das Unternehmen mit mittlerweile 740 Mitarbeitern hat sich zum Systemdienstleister im Facility Management gemauert: „Rund 500 Kunden aus dem Gesundheitswesen vertrauen auf unsere Erfahrung“, sagt der Geschäftsführer. Das Vertrauen geht so weit, dass Fact-Mitarbeiter sogar dem Pflegepersonal zur Hand gehen: „Wenn ein Patient eine Wasserflasche braucht oder in den Operationssaal geschoben werden muss, ist nicht immer ein Krankenpfleger nötig“, sagt Krüer – das kann auch ein Mitarbeiter des Dienstleisters.



Wegweiser zum Krankenhaus: Die Gesundheitswirtschaft gilt als interessante Kundengruppe mit großem Potenzial.