

Der Facility Manager

Mit Stellenmarkt auf S. 6

Mai 2016
Heft 5, Jahrgang 23

Gebäude und Anlagen
besser planen, bauen, bewirtschaften



FM-Innovationsbörse

Die Preisträger

10

Conject-
Übernahme

8

Benchmarks
und CAFM

22

Flughafen
Frankfurt

26

Flachdächer

44



Volles Haus bei der Premiere: Über 120 Teilnehmer kamen zur ersten FM-Innovationsbörse von „Der Facility Manager“.

Bild: H. Junginger/Der Facility Manager



Die strahlenden Gewinner bei der ersten FM-Innovationsbörse (v. li.): Florian Engesser, Chiphong Vu (3. Platz), Christian Huber (FM-Innovation des Jahres) und Philipp Salzmann (2. Platz).

ERFOLGREICHE PREMIERE

FM kann Innovation!

Wer Zweifel an der Innovationskraft im Facility Management hatte, wurde am 7. April in München eines Besseren belehrt. Die erste FM-Innovationsbörse von „Der Facility Manager“ zeigte nicht nur ein ganzes Dutzend an innovativen Ansätzen und Lösungen auf, sondern begeisterte auch das Fachpublikum.

Eine erfolgreiche Premiere hat die FM-Innovationsbörse von „Der Facility Manager“ am 7. April in München gefeiert. Über 120 Teilnehmer überzeugten sich vom hohen Innovationspotenzial im Facility Management. Die Auszeichnung als FM-Innovation des Jahres 2016 erhielt dabei das Online-Befragungs- und Analysetool „myBuilding Message“, das Christian Huber von der FH Kufstein präsentierte. Statt komplexer Fragebögen reichen dabei zwei Fragen mit Freitextantworten aus, um umfangreiche Informationen zur Zufriedenheit von Gebäudenutzern zu erheben. Der Clou dabei ist eine semantische Analyse der Texteingaben, die die Hinweise der Nutzer zu aussagekräftigen Daten aufbereitet (s. Beitrag S. 14).

Auf Platz zwei kam Philipp Salzmann von der HTW Berlin mit dem Forschungsprojekt „FMstar“, das auf die digitale Unterstützung von Service-Prozessen im

Facility Management durch semantische Technologien und Augmented Reality setzt (s. Beitrag S. 16). Den dritten Platz erreichten Chiphong Vu und Florian Engesser von der Schweizer RESO Datamind. Sie stellten mit „FMplace“ eine Ausschreibungs- und Vergabepattform für Facility Services vor, die speziell auf kleine und mittlere Unternehmen als Auftraggeber zugeschnitten ist (s. Beitrag S. 18).

Mit der FM-Innovationsbörse hat die Fachzeitschrift „Der Facility Manager“ ein neues Veranstaltungsformat ins Leben gerufen, das gezielt die Innovationskraft im Facility Management in den Vordergrund stellt. Über die Zeitschrift, die Newsletter und die Webseite waren die Akteure des Facility Managements aufgerufen, ihre Innovationen vorzustellen. Bis Ende 2015 kamen so 50 Einreichungen bei der Redaktion an. Die Beiträge waren so vielfältig wie das FM

selbst: Forschungsprojekte, Apps, Organisationsprojekte, Arbeitsplatzlösungen, Gebäudetechnik, kommunizierende Maschinen, Vertragsmodelle und noch viele Themen mehr wurden von Studenten, Produktherstellern, Beratern, Dienstleistern, Start-ups und FM-Abteilungen präsentiert. Aus den 50 Einreichungen hatte der Redaktionsbeirat der Fachzeitschrift zwölf Wettbewerbsbeiträge ausgewählt und zur Finalrunde in München eingeladen.

Dort hatten alle Kandidaten in einem 20-Minuten-Vortrag Gelegenheit, das Fachpublikum von der eigenen Innovation zu überzeugen. Und die Referenten legten sich nicht nur inhaltlich mächtig ins Zeug: Mit interaktiven Elementen, Videos und modernster Präsentationstechnik versuchten sie ebenfalls zu punkten. Die vier Sessions mit je drei Kandidaten waren dabei deshalb ausgesprochen abwechslungsreich und kurzweilig.



Dirk Brandt, Geschäftsführer Technisches Facility Management, Strabag Property and Facility Services, skizzierte die Zukunft des FM im Spagat zwischen technischen Innovationen und alternden Bestandsimmobilien.



Janke Papenfuß, Geschäftsführer der Dr. Odin GmbH, brachte den Teilnehmern für den Arbeitskreis ipv im GEFMA den Entwicklungsweg der GEFMA-Qualitätszertifizierung von einer Innovation zu einer anerkannten Qualitätsmarke näher.



Marc T. Nicolaisen, Director Brand Communication EMEA von Steelcase, betonte den Beitrag der Arbeitsumgebung zum Unternehmenserfolg.



Henk Klee, der schon in den Neunzigerjahren zu den Vordenkern des Facility Managements zählte, reflektierte in seiner Keynote die Auswirkungen des rasanten technischen Fortschritts und der Entwicklung künstlicher Intelligenz auf das FM von morgen.

Partnervorträge zu Qualität, Innovation und Arbeitswelten

Eine weitere Bereicherung der Veranstaltung waren die Vorträge der Platinpartner der FM-Innovationsbörse. Janke Papenfuß, Geschäftsführer der Dr. Odin GmbH, brachte den Teilnehmern für den Arbeitskreis ipv im GEFMA die „Integrale Prozess-Verantwortung und FM-Excellence“ näher. Selbstkritisch ausgehend von der begrifflichen Verwirrung im FM, die bis heute nicht aufgelöst ist, zeigte er den Entwicklungsweg der GEFMA-Qualitätszertifizierung von einer Innovation zu einer anerkannten Qualitätsmarke auf.

Für die Strabag Property and Facility Services wagte Dirk Brandt, Geschäftsführer Technisches Facility Management, einen Blick in die Zukunft. In seinem Vortrag „Facility Management im Jahr 2030“ zeigte er auf, welche Herausforderungen an das FM durch den komplexen wirtschaftlichen und sozialen Wandel entstehen. Industrie 4.0, Big Data, virtuelle versus räumliche Mobilität und die Globalisierung von Know-how bewirken, dass die Immobiliendienstleistungsbranche einen Spagat zwischen technischem Quantensprung und Verwaltung eines Immobilienaltbestandes wird meistern müssen. Sein Unternehmen werde sich dazu mit einer umfassenden Trendanalyse zum Immobilienmanagement auf die Zukunft vorbereiten, um mit einer „Innovationsoffensive“ die bis 2030 anste-

henden Herausforderungen erfolgreich zu meistern.

Mit der „Kraft des Raumes“ befasste sich Marc T. Nicolaisen, Director Brand Communication EMEA von Steelcase, im dritten Partnervortrag. Er stellte den Beitrag der Arbeitsumgebung zum Unternehmenserfolg in den Mittelpunkt seiner Präsentation. Arbeitnehmer brauchen demnach heutzutage nicht einfach nur ein Büro, sie benötigen einen Raum, in dem sie wirklich arbeiten wollen und der ihnen dabei hilft, engagiert zu sein. Sie benötigen eine Umgebung, die ihre Interaktion fördert und das Verhältnis zwischen Zusammenarbeit und konzentrierter Einzelarbeit ausbalanciert. Denn während traditionelle Arbeitsweisen auch weiterhin noch Bestand haben werden, sollten engagierte Mitarbeiter gleichzeitig über Arbeitsplätze verfügen, die selbstbestimmtes Arbeiten begünstigen.

Handels- und Kommunikationsplatz

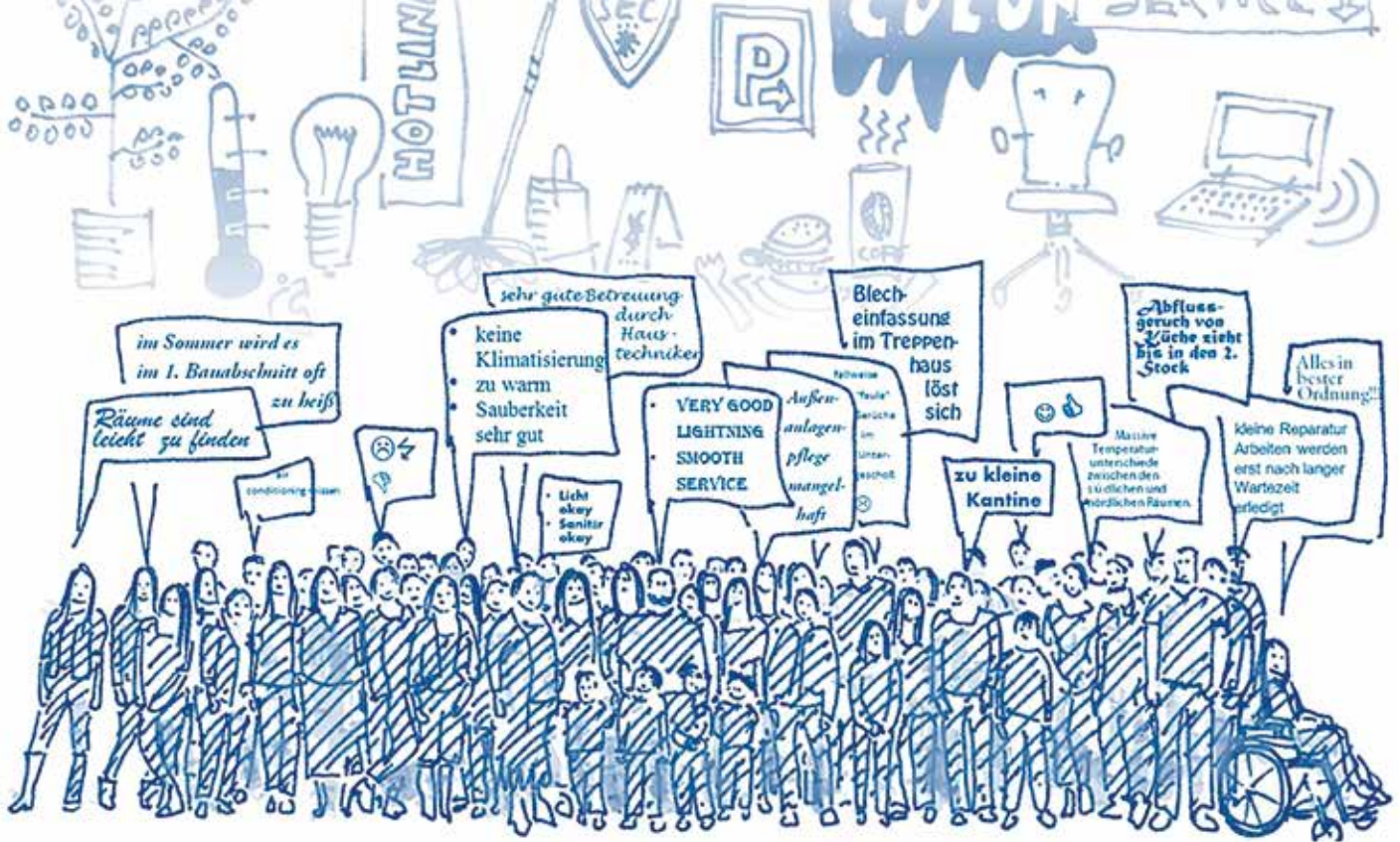
Ein wesentliches Element der FM-Innovationsbörse war zudem ihre Ausrichtung als Handels- und Kommunikationsplatz. Referenten, Besucher und Sponsoren konnten hier umfangreiche Kontakte knüpfen. Neben den drei Platinpartnern waren auch die Gold-Partner der FM-Innovationsbörse als Aussteller vertreten. Dies waren die Facility-Services-Anbieter BayernFM, Bilfinger

Facility Services und Vinci Facilities, der CAFM-Anbieter Loy & Hutz und der Sicherheitstechnikanbieter SimonsVoss. Ausgesprochen rege waren dann auch die Gespräche in den Veranstaltungspausen, die zum Networking und zum Austausch über die Vorträge gleichermaßen genutzt wurden.

In der Keynote vor der Preisverleihung ging Henk Klee, der schon in den Neunzigerjahren zu den Vordenkern des Facility Managements in Europa zählte, der Frage nach: Werden wir durch exponentiell wachsende technologische Innovationen ausgelöscht oder unsterblich? Angesichts der rasanten Zunahme technologischer Entwicklungen und der damit einhergehenden Entwicklung künstlicher Intelligenz forderte er von der Gesellschaft der Zukunft und dem Facility Management von morgen mehr gesellschaftlichen Bezug und maximal dezentrierte Verantwortung in Kombination mit inspirierenden, aber auch stark fordernden Verbindlichkeiten.

Den Abschluss des Tages bildete dann die Party mit den Preisträgern. Nach einem langen Tag bei der ersten FM-Innovationsbörse lautete das einhellige Fazit aller Anwesenden: Dieses Format trifft den Nerv der Zeit und macht Appetit auf mehr. Eine Weiterempfehlungsquote von 98 Prozent in der Teilnehmerbefragung spricht hier eine eindeutige Sprache.

Robert Altmannshofer ■



FM-INNOVATION DES JAHRES 2016

Nutzerbefragung einfach gemacht

Nutzerbefragungen sind wichtige Werkzeuge im Facility Management. Doch die Datenerhebung per digitalem oder papiergestütztem Fragebogen ist mitunter ausgesprochen umfangreich und erfordert viel Zeit zur Bearbeitung. „myBuildingMessage“, die FM-Innovation des Jahres, setzt hier mit genau einer geschlossenen und einer offenen Frage einen bewussten Kontrapunkt. Die Komplexität ist bei dem Online-Befragungs- und Analyse-Tool zur Analyse der Nutzerzufriedenheit in die Software hinter der reduzierten Eingabemaske verlagert.

Die Nutzerzufriedenheit und das Wohlempfinden in Gebäuden sind wesentliche Erfolgsfaktoren zur Steigerung der Produktivität in Unternehmen und Organisationen. Doch gleichzeitig sind sie nur schwer messbar, da die Empfindungen immer subjektiv und die Rahmenbedingungen von Gebäude zu Gebäude unterschiedlich sind. Die Erfassung dieser Daten und Informationen erfolgt bislang in der Regel über komplexe Fragebögen. Diese sind meist sehr umfangreich und benötigen daher eine lange Befragungszeit, die Nutzer oftmals bereits im Vorfeld abschrecken daran teilzunehmen. Wie komplex diese Befragungen ausfallen können, verdeutlichte Asc. Prof. (FH) DI Christian Huber, Fachhochschule Kufstein Tirol Bildungs GmbH, Institut für Facility Management und Immobilienwirtschaft, bei der FM-Innovationsbörse eindrucksvoll anhand eines 14-seitigen Praxisbeispiels, das 11 Themenbereiche in 67 Fragenkomplexen und 157 Einzelfragen aufrief.

„Zwei Fragen in zwei Minuten“ lautet deshalb das Gegenrezept des Kufsteiner FM-Studiengangleiters. Das von ihm präsentierte

Tool zur Ermittlung der Nutzerzufriedenheit „myBuildingMessage“ des Institutes für Facility Management & Immobilienwirtschaft an der Fachhochschule Kufstein Tirol kann für jede Gebäudetypologie sowie Zielgruppe eingesetzt werden. Jede Branche könne laut Huber ihren Nutzen aus dieser neuartigen Befragungsmethodik ziehen, egal ob Dienstleister, Gebäudebetreiber oder Facility Manager. Die Applikation ist dabei im sogenannten Responsive Design programmiert, sodass sich das Fragemfeld sowie das Textfeld der jeweiligen Bildschirmgröße des verwendeten Endgeräts anpassen. Die Teilnahme ist somit für jeden Nutzer problemlos möglich – auf dem Smartphone, dem Tablet, dem Laptop oder dem PC. Einzige Voraussetzung ist eine Internetverbindung.

Zwei Fragen – viele Antworten

Mit nur zwei Fragen ermittelt myBuildingMessage die wichtigsten Informationen zur Nutzerzufriedenheit in Gebäuden. Die erste, geschlossene Frage zielt auf die allgemeine Zufriedenheit ab, indem diese in einer Skala von 1 (= sehr unzufrieden) bis 10 (= sehr zufrieden) an-

gegeben wird. So lässt sich ganz schnell eine erste Quantifizierung der allgemeinen Zufriedenheit vornehmen. Die Auswertung der geschlossenen Frage erfolgt durch die simple Summierung der Antworten für die jeweilige Zufriedenheit bzw. ihre anteilige Darstellung im Sample.

Die Nutzer sprechen Klartext

Entscheidend ist dann die zweite, offene Frage: „Womit sind Sie besonders zufrieden/unzufrieden?“ Durch die offene Formulierung geben die Befragten meist sehr präzise an, wo Optimierungsbedarf besteht – in ihren eigenen Worten. Die Auswertung der übermittelten Texte erfolgt deshalb im Hintergrund durch eine semantische Analyse. Dazu ordnet myBuildingMessage immobilienpezifische Schlagworte entsprechenden Wortclustern zu. Die Gefühlsäußerungen in einem Satz bzw. in einem Satzfragment entscheiden darüber, ob das jeweilige Item als positiv, neutral oder negativ zu werten ist. Den Wortclustern im Item wird dann der jeweilige Sentimentwert zugeordnet. Die Bestimmung der Wertung der Sentiments wird im Rahmen einer Stimmungsanalyse durchgeführt.

Als Praxisbeispiel führt Huber die Nutzeräußerung „Meine Lampen im Zimmer sind zu dunkel“ an. Die Wörter „Lampen“ und „Zimmer“ lassen sich den immobilienpezifischen Clustern „Beleuchtung“ und „Raum“ zuordnen. „Zu dunkel“ gibt an, dass es sich um eine negative Aussage handelt, also etwas, was den Befragten unzufrieden stimmt. Anders als in einem geschlossenen Fragebogen, bei dem beispielsweise nach der Zufriedenheit mit der Beleuchtung gefragt wird, steht dem Facility Management hier nun auch das Detailwissen, dass es „zu dunkel“, ist zur Verfügung, um Optimierungen präziser vornehmen zu können.

Live-Demonstration im Tagungsraum

Wie schnell die Nutzerbefragung anzuwenden ist, demonstrierte Huber live im Rahmen seiner Präsentation. Über einen Barcode konnten sich die Veranstaltungsteilnehmer mit ihrem Smartphone an einer Umfrage über den Tagungsraum beteiligen. Und praktisch zeitgleich mit der Befragung nahm er auch die Auswertung der Daten (Real-Time-Analyse) vor. Der Tagungsraum im Ramada Hotel & Conference Center an der Messe München schnitt dabei mit dem Wert 7,2 auf der Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) insgesamt durchschnittlich ab.

Interessante Hinweise zur Verbesserung der Raumsituation ergaben aber die Freitext-Eingaben: Demnach waren die Stühle zwar einerseits sehr bequem (positiv), aber andererseits zu eng gestellt (negativ). Hier besteht also z. B. ein sehr einfaches Optimierungspotenzial durch eine großzügigere Anordnung des Mobiliars bzw. durch mehr Tische. Die Raumgröße ließe dies problemlos zu. Den ebenfalls mehrfach kritisierten umständlichen Weg zu den Toiletten des Tagungsbereichs könnte dagegen nur eine umfangreiche bauliche Maßnahme beheben.



Bild: Christian Huber/FH Kufstein (2)

Das Online-Befragungs-Tool myBuildingMessage kann auf allen Endgeräten angewendet werden.

Die online-basierte Textanalyse von myBuildingMessage kann nach Hubers Ausführungen derzeit fast 90 Prozent der Nennungen automatisch zuordnen, bei den Sentiments liegt die korrekte Erkennungsrate bei 83 Prozent. Weitere Nennungen werden in das Analyse-Tool eingepflegt, sodass diese von der Applikation erlernt werden können.

Ein Analyse-Cockpit visualisiert schließlich die Auswertungen. Eine Wordcloud dient der groben Erfassung der wichtigsten Themenkomplexe. Neben allgemeinen Daten der Umfrage und dem Zufriedenheits-Score werden die einzelnen Nennungen nach Clustern sortiert angezeigt, um gezielt Themenbereiche wie Raumluftqualität, Beleuchtung usw. erfassen zu können. Weitere Auswertungsmöglichkeiten sind ein Benchmarking verschiedener Immobilien sowie interne Vergleiche im Zeitverlauf. Mit myBuildingMessage ist es so möglich, detaillierte und für jedes Gebäude individuelle Problemfelder zu erkennen.

Robert Altmannshofer ■

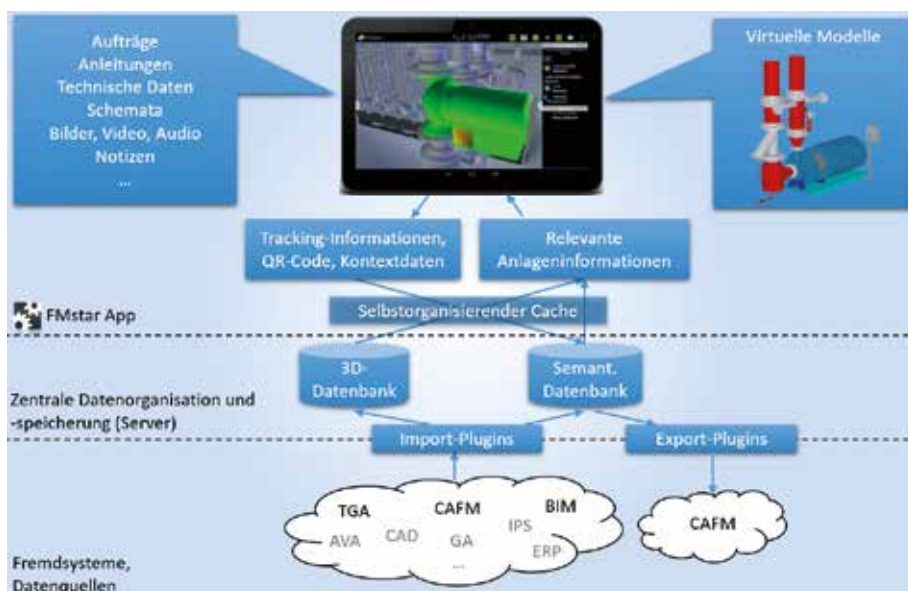
„myBuildingMessage nutzt den ‚Sensor Mensch‘, um die Optimierungspotenziale eines Gebäudes zu identifizieren.“ Das von Asc. Prof. (FH) DI Christian Huber, Fachhochschule Kufstein Tirol Bildungs GmbH, Institut für Facility Management und Immobilienwirtschaft, vorgestellte Online-Befragungs-Tool wurde am 7. April von der Fachzeitschrift „Der Facility Manager“ als „FM-Innovation des Jahres 2016“ ausgezeichnet.



Bild: Detlef Hinderer/Der Facility Manager

Die Realität im FM erweitert

Speziell im Instandhaltungsmanagement besteht ein hoher Informationsbedarf. Endgeräte zur ortsunabhängigen, übersichtlichen Bereitstellung von Informationen verheißen eine schnellere, sicherere und wirtschaftlichere Abwicklung dieser Aufgaben. Dazu entwickelten drei Hochschulen und vier Praxispartner einen Systemansatz für die Vernetzung von realer und virtueller Welt im Rahmen komplexer FM-Prozesse. Die Innovation erreichte den zweiten Platz bei der FM-Innovationsbörse von „Der Facility Manager“.



Aufbau des FMstar-AR-Systems.

Das ZIM-Forschungsprojekt „FMstar“ steht für Facility Management mithilfe semantischer Technologien und Augmented Reality. Das seitens der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Berlin von Prof. Dr. Michael May begleitete Projekt präsentierte Philipp Salzmann.

FMstar zielt darauf ab, eine virtuelle mit der realen Welt mittels moderner Technologie innovativ zu vernetzen und für komplexe FM-Prozesse bei Abnahme und Instandhaltung nutzbar zu machen. Kern des Projekts ist, die betrachtete Umgebung durch Augmented Reality auf mobilen Geräten wie Tablets oder Smartphones mit FM-Daten anzureichern. Intuitiv verständliche Informationen

wie Visualisierungen und 3D-Modelle sowie Anleitungen und technische Daten sollen helfen, kontextbasierte Entscheidungen in komplexen FM-Prozessen zu treffen. Augmented Reality wurde in der CAFM-Trendstudie 2015 als eine der Zukunftstechnologien im FM identifiziert. Die Technologie und ihre Einsatzmöglichkeiten sind allerdings bei Facility Managern noch weitgehend unbekannt. Gleichzeitig setzen sie schon heute mobile Endgeräte für ausgewählte FM-Aufgaben ein.

Abnahme- und Instandhaltungsmanagement

Das Abnahme- und das Instandhaltungsmanagement eignen sich besonders gut für einen Einsatz von Augmented

Reality. Bei der Abnahme lassen sich 3D-Planungsmodelle über das vom Tablet oder Smartphone aufgenommene Bild legen. Abweichungen der ausgeführten Leistungen von der Planung sind damit relativ einfach zu erkennen. Bei der Instandhaltung können Daten in Abhängigkeit von der auszuführenden Tätigkeit kontextbasiert zur Verfügung gestellt werden.

Bislang erschweren Umfang, Komplexität und Heterogenität der Informationen die Auswertung. Deshalb werden in der Praxis wichtige Entscheidungen oft auf der Basis von unvollständigen Informationen getroffen. Erschwerend kommen die unzureichenden Visualisierungsmöglichkeiten der heute verwendeten Werkzeuge hinzu. Das soll sich mit FMstar ändern. Dessen Ausgangspunkt bilden alphanumerische und grafische Datenquellen, z. B. aus dem BIM- oder CAFM-Bereich. Modellierungsstandards und Import-Plug-ins regeln das Einlesen dieser Quelldaten. Die grafischen Modelldaten stecken danach in einer 3D-Datenbank (z. B. als XML-/IFC-Struktur).

Die FM-Sach- und Prozessdaten sind in einer semantischen Datenbank abgebildet. Auf ihr beruht die kontextbasierte Informationsmodellierung und -bereitstellung von FMstar. Faktoren sind dabei die Position des mobilen Endgeräts, die Daten zur physikalischen Umgebung, die Nutzerqualifikation, die auszuführenden FM-Aktivitäten oder

Bild: D. Hinderer/Der Facility Manager



Live scannte Philipp Salzmann sein Umwälzpumpen-Modell ein, las den QR-Code aus und zeigte, wie sich Informationen aus der Datenbank einblenden oder darin abspeichern lassen.

die benötigten Dokumente. Die Assistenz-Funktion stellt Navigation, Arbeitsanweisungen und Dokumente bereit, während sich der Nutzer frei im realen Raum bewegen kann. 3D-Modelle werden entsprechend der eigenen Position bewegt und dienen der gezielten Auswahl bestimmter Bauteile, um deren Daten abzurufen. Objekte bzw.



Bild: HTW Berlin (2)

Der Screenshot der Benutzer-Oberfläche zeigt, wie sich Facility-Services-Aufträge abarbeiten und dokumentieren lassen. Relevante Informationen zum jeweiligen Bauteil sind hier stets nur einen Klick weit entfernt.

technische Anlagen identifiziert der Nutzer zum Beispiel mittels QR-Codes, des Scans von Dokumenten, Bildern usw. Die semantische Datenbank identifiziert die im Kontext benötigten Informationen, die sich anzeigen und auch vor Ort bearbeiten lassen.

Detlef Hinderer ■

Bild: lassedesignen - fotolia.com

KOMMENTAR



Innovationsbereitschaft gefragt!

„FMstar“ hat mit dem zweiten Platz bei der FM-Innovationsbörse sein Potenzial bewiesen. Nachdem das Forschungsprojekt beendet ist, droht auch dieser Innovation ein trauriges Schicksal: Wie so oft in der Forschung könnte auch FMstar schlicht in Vergessenheit geraten.

Nun kann die FM-Branche ihre immer wieder reklamierte Innovationsbereitschaft unter Beweis stellen. Es gilt, in diese neuartige Technologie zu investieren! Ich persönlich bin sehr gespannt, welches Unternehmen Augmented Reality für sich oder seine Kunden mit Gewinn einsetzen wird!

Prof. Dr. Michael May

Mehr unter: www.fmstar.de
 Kontakt: philipp.salzmann@htw-berlin.de oder
m.may@htw-berlin.de

KAPOK 88 KABINENSCHUTZAUSKLEIDUNG

Das Wertpaket für jeden Aufzug

- Schlagdämpfende Abdeckung für Aufzugswände zur Vermeidung von kostspieligen Schäden bei Umzügen oder Gebäudeumbauten
- Sichtklares Fenster vor dem Bedientableau des Aufzugs
- Einfache und schnelle Installation
- Maßgeschneidert gefertigt für jede Aufzugskabine
- Leicht zu reinigendes PU-Material
- Wasserabweisend und schwer entflammbar (serienmäßig beige oder blau, weitere Farben möglich)



QUALITÄT IM FOKUS

IHR AUFZUGS-EXPERTE



E-Procurement für Facility Services

Deutlich mehr fachkompetente Hilfe bei der Online-Erstellung von Facility-Services-Ausschreibungen durch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) verspricht die FM-Innovation, die sich Platz 3 erkämpfte. Mit Abschluss der aktuell laufenden Beta-Phase soll die Live-Schaltung im Internet im Juli 2016 erfolgen.



Bild: RESO datamind



Offertenvergleich



Facility Services



Branchenverzeichnis



Contract Management



Helpdesk

Die drittplatzierte FM-Innovation des Jahres 2016 fokussiert ursprünglich auf den Schweizer Markt und adressiert dort kleine und mittlere Unternehmen in ihrer Rolle als Auftraggeber für Facility Services. Doch selbstverständlich gibt es solche Unternehmen auch in Deutschland oder Österreich zuhauf. In diesen Unternehmen werden Facility Services nur in 30 Prozent aller Fälle durch einen Facility Manager beschafft. Zu 50 Prozent ist die Geschäftsführung damit beschäftigt. Zu 20 Prozent übernehmen Assistenten diesen Beschaffungsprozess. Diese zusammen 70 Prozent tun sich mit der Suche nach dem optimalen Provider in der Regel schwer. Der Vorgang wiederholt sich schließlich nur alle paar Jahre und die Fachkenntnisse fehlen. Angesichts dieser Ausgangslage fiel in der Firma RESO data-

mind die Entscheidung, eine Match-Making-Plattform für Facility Services zu entwickeln, die speziell auf KMU als Auftraggeber abzielt.

Florian Engesser und Chiphong Vu präsentierten den innovativen Ansatz, der auf der Übertragung aktueller Trends auf das Facility Management basiert: Die Zahl der Suchanfragen nach Online-Offerten steigt in den letzten Jahren stark an. Die aktuell vorhandenen Systeme für Online-Ausschreibungen helfen dem Mittelstand bei der Beschaffung von Facility Services jedoch nur wenig, urteilten die Berater. Was fehle, seien fachkundige Unterstützung und Einheitlichkeit. Die bisherigen Systeme seien für das FM im KMU überdimensioniert und zu starr. Gleichzeitig liegt der Bedarf auf der Hand: So beläuft sich der Markt für Facility Services in mittelstän-

dischen Firmen laut Marktrecherchen von RESO datamind allein in der Schweiz auf insgesamt 1,6 Mrd. CHF (knapp 1,5 Mrd. €). 22 Prozent der Mittelständler seien bereit, die Online-Submission umzusetzen. Das entspräche einem Marktpotenzial von 330 Mio. Euro im Alpenland.

Durch kompetente Nutzerführung zu präzisen Angaben

Im Ausschreibungsprozess sind Details über das Objekt einerseits essenziell, andererseits von den genannten 70 Prozent oftmals schwierig bereitzustellen. Unpräzise Ausschreibungen führen dann bekanntlich zu einem Qualitätsverlust, der sich regelmäßig über den Beschaffungsprozess bis zum Ende der Dienstleistungserbringung auswirkt. Für den Services-Anbieter sind

die Kalkulation der Kosten und die Planung der Leistungserbringung bei mangelnder Informationsqualität sehr risikoreich. Der Aufwand der Ausschreibungsbearbeitung ist ohnehin erheblich. Das belegt der Preisträger mit Fakten aus der Lünendonk-Studie 2015: Bei der Vorbereitung beträgt der zeitliche Aufwand demnach pro 100.000 Euro Jahresumsatz im Mittel 4,6 Tage. Monetär entspricht das einem Mittelwert von 3,1 Prozent des Auftragswertes. Die Abklärung der Details mit kleinen und mittleren Unternehmen verursacht zusätzlich überproportionale Aufwände.

Wie gestaltet sich der optimale Ausschreibungsprozess?

Mit FMplace will der Entwickler das Online-Procurement für Facility Services auf ein neues Niveau anheben. Er baut dabei auf das Know-how seiner Schwesterfirma Reso Partners, einer in Real Estate und Facility Management etablierten Beratungsfirma. Das Fachwissen und die Erfahrung in Beschaffungsprozessen floss in die Gestaltung der Bedienerführung ein.

Nach der Registrierung unter www.FMplace.ch wird das E-Advisory den Servicenachfrager künftig durch den Prozess der Anfrage-Erstellung führen. Am Ende sollen detaillierte und allgemein verständliche Grundlagen herauskommen. Die Anfrage lässt sich dann entweder direkt an die über das Branchenverzeichnis gefundenen Firmen senden. Oder eine etablierte Matching Engine übernimmt den Versand an die passenden Firmen. Auch dem Provider soll mittels der vereinheitlichten Datenaufbereitung geholfen werden, sein Angebot zu erstellen. Für jeden Service erarbeitete der Preisträger Offerten-Tools in enger Zusammenarbeit mit Branchenverbänden und etablierten Dienstleistungsunternehmen.

Die über den FMplace erstellten Angebote sollen für das anfragende Unternehmen in Preis und Servicequalität deutlich transparenter und vergleichbarer sein. Wo keine Detailfragen offen sind, sollten auch keine elementar voneinander abweichenden und deshalb schwer vergleichbaren Angebote eingehen. Spezifische Fragen der Provider lassen sich überdies mittels eines Message-Boards klären. Solche im Austausch über die Plattform getroffenen Vereinbarungen haben den Vorteil, dass sie direkt vertragswirksam sind. Auch während der Vertragslaufzeit will FMplace beide Vertragsparteien mit diversen After-Sales-Services unterstützen: Ein Contract-Monitoring-Modul bietet eine Übersicht mit Laufzeit, Kündigungsfristen und Kosten bestehender Verträge, ein Contracting-Modul beinhaltet standardisierte Service-Level-Agreements und der Helpdesk verbindet den Hilfesuchenden mit Beratern der Schwesterfirma Reso Partners.

Detlef Hinderer ■



Florian Engesser



Chiphong Vu

Bild: D. Hinderer/Der Facility Manager (2)

Mobile Räume mieten. Flexible Raumlösungen für jede Branche.



www.container.de

ela[container]