

FM-Guide 2014

Integrierte Services



Eine Publikation der Lünendonk GmbH
in Zusammenarbeit mit



Inhaltsverzeichnis

VORWORT	4
HOHE EIGENLEISTUNGSTIEFE UND AUSLANDSGESCHÄFT WERDEN BEI INTEGRIERTEN SERVICES WICHTIGER	6
AUSGEWÄHLTE REFERENZPROJEKTE	
Bilfinger HSG Facility Management	
Technisches Facility Management für über 560 Standorte der BayWa AG	18
Expertise national und international gefragt.....	20
Dr. Sasse AG	
Mercedes-Benz – Energetische Optimierung vereint mit Kundenzufriedenheit	22
Eine langjährige Wertschöpfungspartnerschaft – Microsoft setzt auch in Zukunft auf Sasse	24
Goldbeck	
Alles aus einer Hand zahlt sich aus	26
Freundliche Übernahme.....	28
Klüh	
Leistungen aus einer Hand für die Mediengruppe Münchener Merkur tz.....	30
Cleaning und Security für Provinzial Rheinland.....	32
Piepenbrock	
Ganzheitliches Facility Management für 50Hertz	34
United Facility Solutions – Lokale Leistungen für internationale Aufträge	36
RGM	
RGM ExperSite GmbH – Kompetenter Partner für die Industrie.....	38
Kö-Bogen: Mieterzufriedenheit hat für die Facility und Property Manager von RGM und Colliers Priorität.....	40
Sauter FM	
Wettervorhersage-Regelung sorgt für deutliche Energieeinsparung und mehr Komfort.....	42
Gebäude- und Raumautomation sorgt für Aufwertung des NuOffice bei der LEED-Zertifizierung in Platin.....	44
SPIE	
„Erste Adresse als Multitechnik-Anbieter“	46
Mit Leistung und Flexibilität überzeugt.....	48
UNTERNEHMENSPROFILE	
Bilfinger HSG Facility Management	52
Dr. Sasse	53
Goldbeck.....	54
Klüh Service Management	55
Piepenbrock	56
RGM.....	57
Sauter FM.....	58
SPIE	59
Lünendonk.....	60



Vorwort



Thomas Ball
betreut das Marktsegment
Facility Management bei
der Lünendonk GmbH

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die europäische Integration nimmt auch im Markt für Facility Services (FS) an Fahrt auf. Seit Erstausgabe der Lünendonk®-Liste der führenden Facility-Service-Unternehmen in Deutschland hat sich die Zahl der ausländischen Anbieter im deutschen Markt stark erhöht. 2004 befanden sich in den Top 10 ausschließlich deutsche Unternehmen. 2013 konnten sich bereits fünf Gesellschaften ausländischer Anbieter unter den Top 10 etablieren. Umgekehrt erwirtschaften aber auch deutsche zunehmend mehr Umsatz im Ausland. Bilfinger und Dussmann allein kommen auf einen Auslandsumsatz von mehr als einer Milliarde Euro. Ergebnisse der Lünendonk®-Studien zeigen, dass mehr als die Hälfte der in Deutschland aktiven Unternehmen ihr Engagement im Ausland auf- oder ausbauen wollen.

Eine immer wichtigere Rolle spielen entsprechend länderübergreifende Vergaben. Nicht nur die Automobilindustrie sucht Dienstleister, die Standorte in mehreren Ländern aus einer Hand betreuen können, auch in der Chemie- und Pharmaindustrie finden bereits heute länderübergreifende Auftragsvergaben statt. Die Unternehmen weiten damit ein Erfolgsmodell aus, das bisher bereits in den nationalen Märkten einen erheblichen Beitrag zu Wertschöpfung und Kostensenkung geleistet hat.

Aber auch in Deutschland sind Integrierte Services aktueller denn je. Viele Unternehmen erwirtschaften inzwischen mehr als die Hälfte ihres Umsatzes mit gebündelten Aufträgen und sie erwarten, dass deren Bedeutung auch künftig weiter steigt. So gehört die Ausweitung des Leistungsportfolios mit hoher Eigenleistungstiefe zur Strategie vieler Anbieter.

Der vorliegende Lünendonk®-Guide „Integrierte Services“ widmet sich den verschiedenen Aspekten der Thematik. Auf Basis der Lünendonk®-Studien werden Aspekte der gebündelten Leistungsvergabe vertieft und in dieser Publikation ausführlich dargestellt.

Worin sehen die Dienstleister zentrale Herausforderungen, und wie reagieren sie auf die sich verändernden Rahmenbedingungen im Markt? In den vergangenen Jahren stellte das niedrige Preisniveau die größte Restriktion für den Erfolg der Unternehmen dar. Viele Unternehmen haben mit angepassten Strategien hierauf reagiert, spezialisieren sich und entwickeln neue Leistungen und Produkte. Mehr als das Preisniveau bereitet der Mangel an talentierten Nachwuchskräften Sorgen. Angesichts des demographischen Wandels bleibt abzuwarten, wie die Branche hierauf reagieren kann.

Zudem erwarten Facility-Management-Nutzer (FM) und -Einkäufer eine höhere Flexibilität und eine schlanke Struktur hinsichtlich der Gesamtvergabe – sowie mitunter auch sinkende Kosten. Dies erfordert eine effiziente Steuerung der Dienstleister auf der einen und eine hohe Fach- und Managementkompetenz seitens der Anbieter auf der anderen Seite. Der Kampf um die Talente prägt den FM-Markt – nicht nur bei den FS-Anbietern.

Diese Publikation ist in bewährter Manier in zwei inhaltliche Blöcke unterteilt: Zunächst werden die Entwicklungen und Meinungen der Anbieter von „Integrierten Services“ im Vergleich zu den Teilnehmern der aktuellen Lünendonk®-Studie 2014 „Führende Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ beschrieben. Nach diesem theoretischen Diskurs illustrieren Referenzberichte von acht Gesamtdienstleistern die Marktentwicklungen. So werden Integrierte Services besser greifbar als durch umfassende theoretische Abhandlungen.

Das Team der Lünendonk GmbH wünscht eine interessante und nützliche Lektüre!

Mit freundlichen Grüßen



Thomas Ball
Consultant
Lünendonk GmbH



ANALYSE INTEGRIERTE SERVICES

Hohe Eigenleistungstiefe und Auslandsgeschäft werden bei Integrierten Services wichtiger

Der deutsche Markt für Facility Services verändert sich fortlaufend. Bei einzelnen Leistungen und Kundensegmenten ist das Outsourcing-Potenzial inzwischen nahezu ausgeschöpft. Umsatzwachstum ist vielfach nur noch zu Lasten anderer Unternehmen möglich. Mit intelligenten Lösungen, die systematisch Probleme der Kunden adressieren, ist weiterhin Wachstum möglich.

Preisdruck und ein starker Wettbewerb sind keine ausschließlichen Merkmale der Facility-Services-Branche. Auch die Kunden der Anbieter müssen ihre Produktivität kontinuierlich steigern und Risiken minimieren. Im Zuge unternehmensweiter Kostensenkungsprogramme muss hierzu auch das Facility Management seinen Beitrag leisten. Die Dienstleister spüren den hieraus resultierenden Preisdruck schon geraume Zeit und haben mit Produktivitätssteigerungen reagiert. Bei vielen Leistungen wie beispielsweise dem Catering, der Gebäudereinigung oder den Sicherheitsdienstleistungen sind aber inzwischen kaum noch Optimierungen möglich.

Ein Modell, Kunden zusätzlichen Mehrwert zu bieten, sind Integrierte Services: Der Dienstleister vereinbart ein Ergebnis mit seinem Auftraggeber und organisiert die Leistungserbringung. So werden Schnittstellen reduziert und Ressourcen beim Kunden frei. Eine klassische Beauftragung enthält ein detailliertes Leistungsverzeichnis, das vom Dienstleister erfüllt wird. So bleibt vergleichsweise wenig Raum und Motivation für Innovationen.

Die Bedeutung Integrierter Services wird durch eine Einordnung in den Gesamtmarkt für Facility Services deutlich. Dieser konnte auch 2013 wachsen, befindet sich aber in einem Konsolidierungsprozess. Zuwächse werden

größtenteils von den führenden Anbietern erwirtschaftet. Jenseits der Spitze sehen sich viele Unternehmen mit einem veränderten Marktumfeld und geringerem Wachstumspotenzial konfrontiert. Die kommenden Jahre werden zeigen, inwiefern optimierte Unternehmensstrategien und angepasste Leistungsangebote Früchte tragen. Die Anbieter geben sich zuversichtlich, mittelfristig wieder um fünf Prozent pro Jahr wachsen zu können.

DER DEUTSCHE MARKT FÜR FACILITY SERVICES IN ZAHLEN

- 2013 erwirtschafteten die in Deutschland tätigen Facility-Service-Unternehmen 47,2 Milliarden Euro am externen Markt. Der Markt für infrastrukturelles und technisches Gebäudemanagement stieg somit um 1,9 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr (2012: 46,3 Mrd. Euro)
- Alle 65 von Lünendonk beobachteten Unternehmen fielen im Inlandsumsatzwachstum mit 3,9 Prozent erstmals hinter die 25 führenden Anbieter zurück, die ihre Leistung um 5,3 Prozent steigern konnten.
- Integrierte Services sind weiter ein erfolgversprechendes Vergabemodell. Viele Unternehmen bauen ihr Leistungsportfolio systematisch aus, um Kundenanforderungen erfüllen zu können.
- Länderübergreifende Facility Services werden wichtiger. Rund die Hälfte der von Lünendonk analysierten Unternehmen plant, das Auslandsgeschäft zu auszubauen
- Fachkräftemangel behindert die Anbieter stärker als das niedrige Preisniveau im Markt. Viele Unternehmen haben ihre Strategie angepasst und konzentrieren sich auf rentable Aufträge

Die Konsolidierungstendenzen im Markt werden voraussichtlich in den nächsten Jahren weiter zunehmen und



Spuren im Anbieterfeld hinterlassen. Zahlreiche Unternehmen arbeiten an einer strategischen Neuausrichtung und konzentrieren sich auf ihr Kerngeschäft, während andere Unternehmen systematisch an einer Ausweitung ihres Leistungsportfolios arbeiten. Mittelfristig erwartet Lünendonk, dass wenige führende Dienstleister ihre Marktposition ausbauen und sich vom Verfolgerfeld absetzen. Diese Entwicklung stellt einige Unternehmen vor Herausforderungen. Bereits 2013 beobachtete Lünendonk, dass kleinere Unternehmen übernommen wurden oder sich von ihrem Facility-Service-Geschäft trennten.

Vor Herausforderungen stehen insbesondere Unternehmen mit niedrigen dreistelligen Millionen-Euro-Umsätzen – das Mittelfeld. Oftmals fehlt diesen die Möglichkeit, Kunden deutschlandweit und flächendeckend mit einem breiten Leistungsspektrum betreuen zu können.

Welchen Stellenwert die Verzahnung des europäischen Binnenmarkts inzwischen gewonnen hat, lässt sich an der Lünendonk®-Liste ablesen. Bei der Erstaufgabe im Jahr 2004 wurden die Top 10 von deutschen Anbietern dominiert. Inzwischen konnten sich dort mit Strabag PFS (Rang 2), Spie (5), Compass Group (6), Sodexo (7) und Cofely (8) fünf Unternehmen etablieren. Die Über-

nahme der Hochtief Service Solutions durch die französische Spie S.A. 2013 zeigt, dass der deutsche Markt weiterhin für ausländische Unternehmen attraktiv ist.

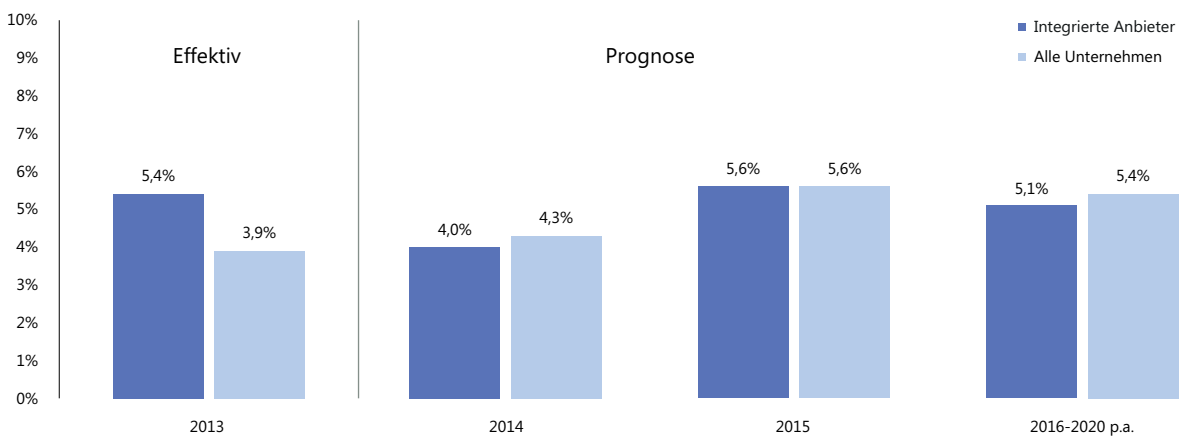
Auf der anderen Seite sehen auch deutsche Unternehmen Auslandsaktivitäten als Teil ihrer Zukunfts- und Wachstumsstrategien. Einige Unternehmen können bereits jetzt hohe Auslandsumsätze realisieren. Dussmann und Bilfinger erwirtschaften sogar jeweils mehr als eine halbe Milliarde Euro außerhalb Deutschlands. Insgesamt stehen die von Lünendonk beobachteten Unternehmen für ein Auslandsumsatzvolumen von 2,1 Milliarden Euro.

Als Teil des Auslandsgeschäfts werden länderübergreifende Facility-Service-Aufträge wichtiger. Um Schnittstellen bei der Dienstleistersteuerung zu reduzieren, entscheiden sich einige Unternehmen, technische und infrastrukturelle Leistungen bei wenigen Anbietern zu bündeln.

PROGNOSEN

2013 konnten alle von Lünendonk beobachteten Unternehmen um 3,9 Prozent wachsen. Besser stellt sich die wirtschaftliche Lage von Anbietern integrierter Services dar: Sie konnten ihre Leistung um 5,4 Prozent und somit

Integrierte Anbieter wachsen stärker als alle Anbieter
 Prognosen leicht unterhalb der Erwartungen aller Unternehmen



Effektive Inlandsumsatzentwicklung aller Unternehmen und Anbieter Integrierter Services und Prognose der Anbieter 2014 bis 2020 – Mittelwerte – Angaben in Prozent

stärker erhöhen. In den Zahlen aller Unternehmen sind Anbieter Integrierter Services enthalten. Diese konnten somit deutlich stärker wachsen als Unternehmen, die sich auf die Erbringung von Einzelgewerken konzentrieren. Alle Unternehmen rechnen mit einem Anstieg des Wachstums ab 2015 auf deutlich über fünf Prozent. Die Anbieter Integrierter Services teilen diese Einschätzung; für sie bedeutet es aber eine Stabilisierung nach einer erwarteten Wachstumspause 2014. Für den Gesamtmarkt sind dies Anzeichen einer Marktbelebung. Im Frühjahr 2014 rechneten die Anbieter mit einem leicht höheren Umsatzanstieg für das laufende Jahr als im Vorjahr. Für die insgesamt Wachstumserwartungen spielen neben dem positiven gesamtwirtschaftlichen Klima auch Anpassungen in den jeweiligen Unternehmensstrategien eine Rolle.

Zudem fragen besonders größere Unternehmen Integrierte Services nach. Hier sind die verbleibenden Outsourcing-Potenziale geringer als im Gesamtmarkt. Dies wirkt sich auf die Wachstumserwartungen aus, die bei den Anbietern Integrierter Services leicht unterhalb aller Unternehmen liegen. Das Inlandswachstum fiel 2013 deutlich geringer aus als das der Top 10 (5,3 %). Zusätzlich befinden sich unter den Anbietern Integrierter Services auch kleinere Unternehmen außerhalb der Marktspitze. Der hohe Preisdruck im Markt hat einen Verdrängungswettbewerb ausgelöst, der insbesondere zu Lasten der kleineren Unternehmen geht.

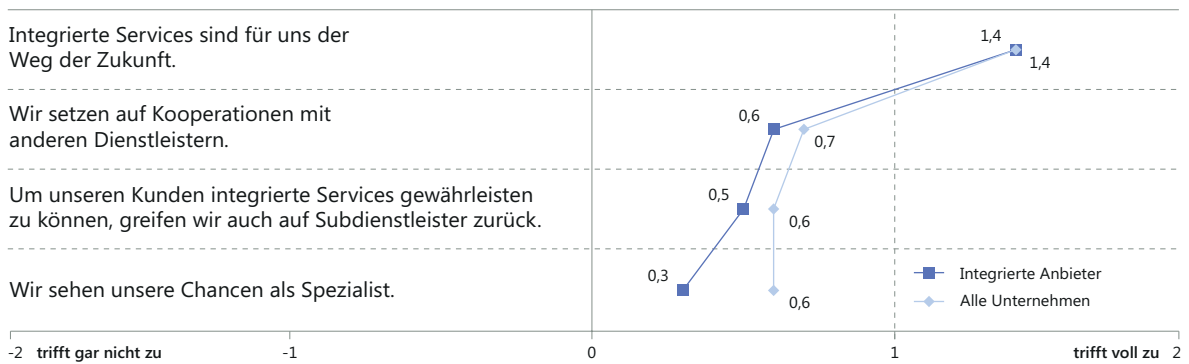
Viele Unternehmen haben auf die aktuellen Herausforderungen im Markt reagiert und ihre Unternehmensstrategie angepasst. In Kombination mit der prognostizierten konjunkturellen Belebung erwarten die Dienstleister eine positive Geschäftsentwicklung.

INTEGRIERTE SERVICES

Integrierte Services oder Systemdienstleistungen genießen seit einiger Zeit eine verstärkte Aufmerksamkeit unter Kunden und Anbietern von Facility Services. Bei Integrierten Services erbringt der Dienstleister nicht nur einzelne Gewerke der Gebäudebewirtschaftung, sondern bündelt diese in einem Paket und übernimmt zusätzlich Steuerungsverantwortung. In der vertraglichen Vereinbarungen legen beide Parteien einen Schwerpunkt auf die zu erbringenden Ergebnisse. Es bleibt dem Dienstleister dabei in der Regel stärker als bei herkömmlichen Verträgen die Möglichkeit, die Leistungserbringung eigenständig zu organisieren. Durch dieses Modell können Anbieter ihre Erfahrung und Kompetenz in der Erbringung von Facility Services – die im Gegensatz zu ihren Auftraggebern zum Kerngeschäft gehört – einbringen.

In der Historie der professionellen Gebäudebewirtschaftung stellen Integrierte Services einen „Evolutionsschritt“ dar. Zunächst vergaben Kunden bisher intern erbrachte Sekundärleistungen an externe Dienstleister. Dieses Modell setzte sich soweit durch, dass einzelne Gewerke

Integrierte Services weiter Zukunftsthema



Mittelwerte – Bewertung von -2 = „trifft gar nicht zu“ bis +2 = „trifft voll zu“ ; Alle Unternehmen (n = 49); Integrierte Anbieter (n = 28)



bei kaum einem Unternehmen mehr durch eigenes Personal erbracht werden. In einem nächsten – teilweise parallel verlaufenden – Schritt vergaben Nutzer mehrere Gewerke gebündelt an einen Dienstleister. Mit der Übertragung von Steuerungsverantwortung ist eine weitere Stufe erreicht: Nicht mehr der Auftraggeber zeichnet für die Details der Leistungserbringung – zum Beispiel Reinigungsintervalle – verantwortlich, sondern überträgt diese Aufgabe dem Dienstleister. Dieser verpflichtet sich im Gegenzug, ein vertraglich vereinbartes Ergebnis zu liefern.

Viele Anwender haben in den vergangenen Jahren die Vorteile dieses Modells erkannt und Facility Services bei wenigen Dienstleistern gebündelt. An dieser Stelle Integrierte Services zum bestmöglichen Modell zu erklären, wäre hingegen verfrüht: Jeder Auslagerungsgrad und jedes Dienstleistungsmodell erfordern korrespondierende Strukturen auf Seiten von Auftraggebern und Auftragnehmern. Die Vergabe von Einzelgewerken passt am besten zu Unternehmen, die über ein hohes internes Budget und fachspezifisches Wissen verfügen und auf die notwendige Personalstärke zur Dienstleistersteuerung und Prozessoptimierung zurückgreifen können.

Durch den Übertrag von Management- und Steuerungsverantwortung auf den Dienstleister verändern sich Anforderungen an die Zusammenarbeit: Eine erfolgreiche Partnerschaft bedingt gegenseitiges Vertrauen. Proaktive und transparente Kommunikation sowie Verlässlichkeit in beide Richtungen sind zentrale Elemente einer langfristig erfolgreichen Zusammenarbeit. Neben dem guten Willen ist auch eine gemeinsame Abstimmungsebene erforderlich. Insbesondere bei der weit reichenden Übertragung von Sekundärprozessen an Dienstleister – wie es bei Integrierten Services der Fall ist – besteht die Gefahr, dass zentrales Know-how den Auftraggeber verlässt. Fehlen fachliche Ansprechpartner auf Kundenseite, gestalten sich während der Vertragslaufzeit notwendige Anpassungen am vereinbarten Leistungsverzeichnis oft schwierig. Es gilt: Vertrauen entsteht durch offene und transparente Kommunikation auf Augenhöhe. Unstimmigkeiten resultieren unter anderem daraus, dass

die Grundlagen für gute Kommunikation fehlen. Gute Kommunikation ist auch für ein weiteres Element der Zusammenarbeit zentral: Innovationen. Langfristig niedrige Gebäudebewirtschaftungskosten erfordern effiziente Arbeitsprozesse und den Einsatz innovativer Technologien und Prozesse. Um die notwendigen Investitionskosten bewerten und eine Entscheidung fällen zu können, fehlt Einkaufsabteilungen jedoch oft die notwendige Expertise. Internes Know-how kann helfen, langfristig Kosten zu sparen und sinnvolle Investitionen zu verantworten.

Nicht nur die interne Organisation ist Voraussetzung, um die Potenziale Integrierter Services zu nutzen. Insbesondere für Unternehmen mit speziellen gesetzlichen Anforderungen und Verantwortlichkeiten – Labore, Flughäfen und Häfen, um nur einige Beispiele zu nennen – können interne Lösungen in besonders sensiblen Teilbereichen und eine modularisierte Beschaffungsstruktur im Sinne einer verlängerten Werkbank das passendere Modell sein.

DEFINITION INTEGRIERTER SERVICES

Im Markt werden verschiedene Begriffe und Definitionen verwendet, um ein im Kern gleiches Modell der Erbringung von Facility Services zu beschreiben und abzugrenzen. Lünendonk verwendet den Begriff „Integrierte Services“. Im GEFMA-Arbeitskreis ipv[®] ist „Systemdienstleistung“ üblich. Um Marktzahlen liefern zu können, stellt Lünendonk objektive und transparente Kriterien auf, basierend auf den Daten der Erhebung zur Lünendonk[®]-Studie „Führende Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“. Diese sind:

- Mindestens 25 Prozent des Umsatzes werden mit Aufträgen erwirtschaftet, die mindestens drei Gewerke im Paket umfassen
- Jeweils mindestens 10 Prozent des Umsatzes entfallen auf technische und infrastrukturelle Facility Services
- Umsatzanteile mit kaufmännischen Services
- Weniger als 75 Prozent des Umsatzes werden mit einem Einzelgewerk erwirtschaftet
- Weniger als 66 Prozent des Umsatzes werden mittels Subdienstleister generiert



Anbieter von Integrierten Facility Services in Deutschland 2013

Rang	Unternehmen	Inlandsumsatz in Mio. Euro 2013	Gesamtumsatz in Mio. Euro 2013	Mitarbeiter in Deutschland 2013
1	Bilfinger	1.187,0	1.733,0	11.840
2	Strabag	871,0	955,0	9.300
3	Wisag	819,0	819,0	30.256
4	Dussmann ¹⁾	785,0	1.447,0	23.350
5	DB Services ²⁾	758,0	758,0	10.000
6	Spie ³⁾	650,0	730,0	4.300
7	Piepenbrock ⁴⁾	435,4	441,4	25.337
8	Gegenbauer	429,8	442,8	15.020
9	Vinci	415,0	479,0	1.575
10	Klüh ⁵⁾	403,1	658,5	16.836
11	ISS ⁶⁾	266,0	266,0	9.936
12	Caverion ⁷⁾	163,6	163,6	872
13	RGM	163,4	170,9	1.385
14	Sauter	156,9	328,1	952
15	Dorfner ⁸⁾	155,0	226,0	9.650
16	Lattemann & Geiger ⁹⁾	115,9	178,0	6.787
17	Dr. Sasse ¹⁰⁾	110,0	138,0	4.000
18	b.i.g	85,4	86,5	2.650
19	Gema ¹¹⁾	52,0	52,0	350
20	Etna ¹⁾	48,5	48,5	340
21	Bayern FM ¹²⁾	45,9	45,9	380
22	Schwäbisch Hall FM	43,0	43,0	539
23	impleaPlus	39,3	39,3	169
24	Goldbeck	38,7	38,7	207
25	Fac't ¹³⁾	32,2	72,6	1.511

⁷⁾ Daten teilweise geschätzt.

¹⁾ Exklusive Kursana und Kulturkaufhaus. Gesamtumsatz Dussmann Gruppe 2013: 1.843 Mio. €.

²⁾ Ohne Umsätze der Schwestergesellschaften DB Sicherheit und DB Fuhrpark.

³⁾ Vormalis Hochtief Solutions AG.

⁴⁾ Umsätze mit Industrieservices werden in der separaten Industrieservice-Liste 2014 ausgewiesen.

⁵⁾ Inlandsumsatz inklusive Service-Gesellschaften und Organschaften: 473,0 Mio. €.

⁶⁾ Inklusive Umsätze der ISS HWS GmbH & Co. KG, ISS Personalservice GmbH, ISS Schädlingsbekämpfung und Hygiene GmbH und Klaus Harren GmbH.

⁷⁾ Vormalis YIT, nur Umsätze mit Facility Services in Deutschland.

⁸⁾ Inlandsumsatz inklusive Service-Gesellschaften und Organschaften: 213,0 Mio. €.

⁹⁾ Inlandsumsatz inklusive Service-Gesellschaften und Organschaften (at Equity): 174,7 Mio. €.

¹⁰⁾ Inlandsumsatz inklusive Service-Gesellschaften und Organschaften: 111,0 Mio. €.

¹¹⁾ Einschließlich aller Gebäudemanagementaktivitäten der Fink-Gruppe.

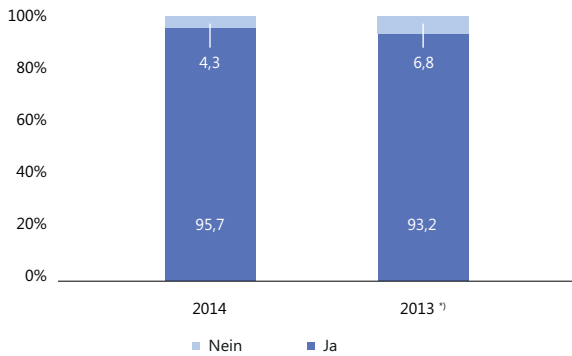
¹²⁾ Inklusive Umsätze der BayernCS.

¹³⁾ Inlandsumsatz inklusive Service-Gesellschaften und Organschaften: 72,6 Mio. €.

Diese Aufstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

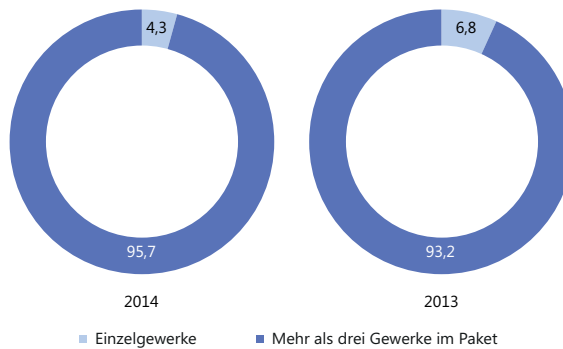


Integrierte Services wichtiger Teil des Produktportfolios



Ergebnisse aus der Befragung im Frühjahr 2013

Anteil an Paketvergaben nimmt zu



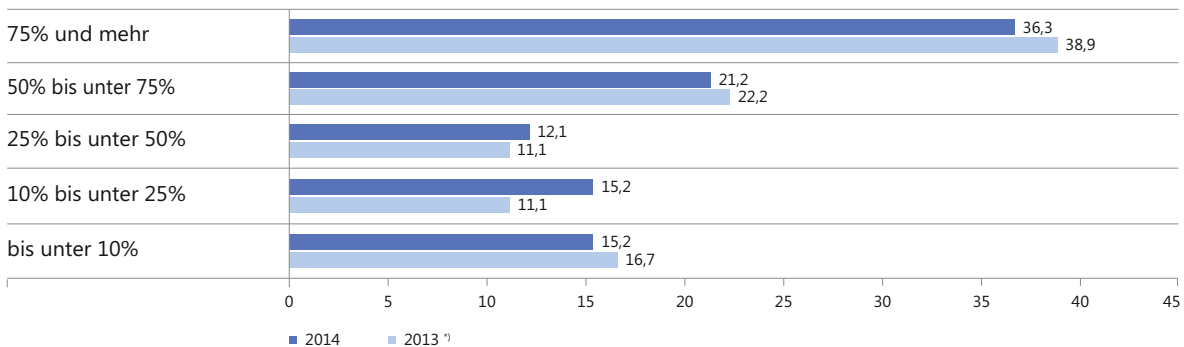
Anteile am Umsatz in Prozent (n = 33)

Für den Umsatzanteil mit kaufmännischen Services gibt Lünendonk bewusst keinen Mindestanteil vor, um einzelne Dienstleister nicht zu benachteiligen.

Diese Kriterien stellen sicher, dass Integrierte Services ein wesentlicher Bestandteil des Leistungsangebots sind, sowie dass Unternehmen, die sich auf Managed Services und Einzelgewerke spezialisiert haben, nicht berücksichtigt werden. Die Abgrenzung anhand klarer Kriterien stellt dabei notwendigerweise einen Kompromiss zwischen klarer Methodik und unterschiedlichen Definitionen im Markt dar.

Basierend auf den oben genannten Kriterien kann Lünendonk ein Ranking mit 25 führenden Anbietern von Integrierten Facility Services erstellen. Die Aufstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Einige Unternehmen der Lünendonk®-Liste 2014 sind nicht enthalten. Im Gegenzug werden kleinere Unternehmen aufgenommen, die sich auf die Betreuung von Kunden in einzelnen Regionen oder Branchen spezialisiert haben. Zu diesen kleineren Unternehmen zählen etwa Bayern FM, impleaPlus, Goldbeck, Archimedes, Treureal und Heico.

Umsatzanteil von Paketaufträgen leicht rückläufig
Angebot von mehr als drei Gewerken im Paket 2014 und 2013



Angebot von mehr als drei Gewerken im Paket 2014 und 2013; Angaben in Prozent – Alle Unternehmen (n = 47)



STELLENWERT INTEGRIERTER SERVICES

Die Bedeutung von Integrierten Services oder Systemdienstleistungen im Markt lässt sich anhand der von Lünendonk jährlich erhobenen Daten ablesen. Da verschiedene Definitionen für Integrierte Services im Umlauf sind und Anwendung finden, bittet Lünendonk die Unternehmen, Angaben zur Bedeutung von Paketaufträgen mit mindestens drei Gewerken, zu machen. So wird ein Stimmungsbild der Branche sichtbar.

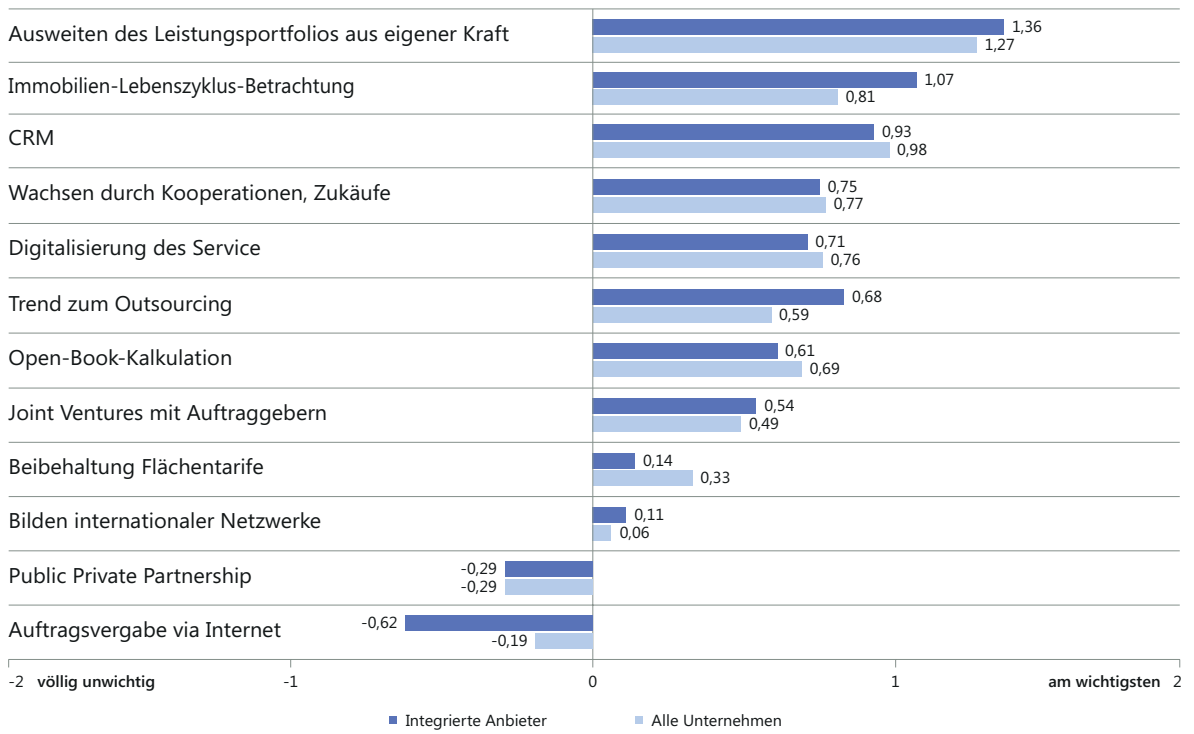
Mehr als 95 Prozent der analysierten Anbieter bieten Paketaufträge an. Nicht nur die hohe Quote unterstreicht die Bedeutung, sondern auch der damit erwirtschaftete Umsatzanteil: Mehr als ein Drittel der Studienteilnehmer erwirtschafteten 2013 mindestens 75 Prozent des Umsatzes mit Paketaufträgen. Rund 60 Prozent der Anbieter kommen auf einen Anteil von mehr als 50 Prozent.

Auch wenn die Zahlen gegenüber dem Vorjahr leicht rückläufig sind, unterstreichen sie die zentrale Bedeutung dieses Vergabemodells für den deutschen Markt.

Lünendonk beobachtet den Markt traditionell von der Spitze her. 2014 analysierte Lünendonk für die Studie „Führende Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ 65 Anbieter, darunter die Top 25. Insgesamt erwirtschaften alle von Lünendonk analysierten Unternehmen 2013 rund 28 Prozent des gesamten Marktvolumens von 47,2 Milliarden Euro. Zusammengenommen deuten die Zahlen auf die zentrale Bedeutung Integrierter Services hin.

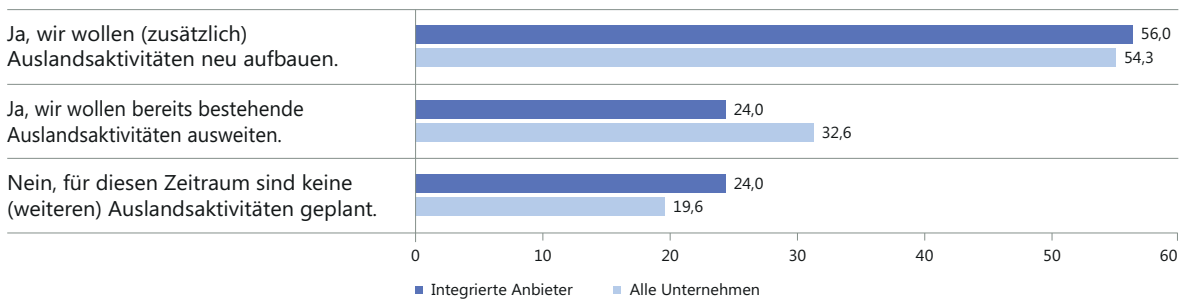
Der Mehrwert durch Integrierte Services steigt für die Nutzer mit der Komplexität des Immobilienportfolios und der Anzahl der Standorte an. Voraussetzung für einen zusätzlichen Mehrwert sind professionelle Beschaffungsstrukturen mit einem zentralen Einkauf und stan-

Kunden fragen hohe Eigenleistungstiefe nach Systemdienstleister bei Immobilien-Lebenszyklus gut positioniert



Aktuelle Fachthemen von 2012 bis 2014 – Alle Unternehmen und Anbieter Integrierter Services – Mittelwerte – Skala von -2 = „völlig unwichtig“ bis +2 = „am wichtigsten“ – Alle Unternehmen (n = 47); Integrierte Anbieter (n = 28)

Rund die Hälfte aller befragten Unternehmen plant den Auf- oder Ausbau von Auslandsaktivitäten
 Geplante Auslandsaktivitäten, Mehrfachantworten möglich



Alle Unternehmen und Anbieter Integrierter Services – Anteile in Prozent – Alle Unternehmen – Mehrfachantworten möglich – (n = 46); Integrierte Anbieter (n = 25)

standardisierten Leistungen. Sie ermöglichen einen Vergleich der einzelnen Standorte. Integrierte Facility Services erleichtern unter diesen Voraussetzungen eine Skalierung und ermöglichen so zusätzliche Synergieeffekte. Diese Faktoren begünstigen eine langfristige strategische Partnerschaft, von der am Ende beide Seiten profitieren.

**BREITES LEISTUNGSPORTFOLIO
 MIT HOHER EIGENLEISTUNGSTIEFE**

Ergänzend zu den objektiv messbaren Leistungsdaten stützt auch das subjektive Stimmungsbild der Dienstleister zu aktuellen Marktthemen die objektiv messbaren Umsatzanteile. Lünendonk bittet die Unternehmen, vorgegebene Thesen und Themen hinsichtlich der Bedeutung zu bewerten. Zur Verfügung steht eine Skala von -2 – dies entspricht je nach Fragestellung „trifft nicht zu“ oder „sehr gering“ – bis +2 („trifft voll zu“, „sehr stark“). Sowohl Systemdienstleister (nach den von Lünendonk aufgestellten Kriterien) als auch alle analysierten Unternehmen gaben an, dass Integrierte Services für sie ein zentrales Element ihrer Unternehmensstrategie sind. Deutlich weniger Anbieter beabsichtigen, sich als Spezialist für bestimmte Gewerke zu positionieren.

Die Anbieter spüren gleichzeitig Zurückhaltung gegenüber dem Einsatz von Subdienstleistern und Kooperationspartnern. Eine hohe Eigenleistungstiefe können nur wenige in Deutschland tätige Dienstleister flächendeckend anbieten. Dies bedeutet einen Vorteil für diejenigen Anbieter, die sich auf deutschlandweit tätige Kunden mit

zahlreichen Niederlassungen und Standorten spezialisieren. Unternehmen mit einem breiten Filialnetz wie Banken und Einzelhändler können auf ausgewählte Dienstleister zurückgreifen. Andererseits bevorzugen regional konzentrierte Unternehmen Partner, die vor Ort mit einer hohen Eigenleistungstiefe aktiv sind. Regionale Schwerpunkte stellen so nicht zwangsläufig einen Nachteil dar.

Anbieter Integrierter Services zeichnen sich durch eine besondere Steuerungskompetenz aus. Um ihren Kunden den Mehrwert Integrierter Services anbieten zu können, ohne alle Gewerke in Eigenleistung zu erbringen, greifen einige Unternehmen je nach Region und Leistungsart auf spezialisierte Nachunternehmen oder Kooperationspartner zurück.

Hoch fällt die Eigenleistungstiefe bei Empfangsdiensten, in der Gebäudereinigung und im Catering aus. Parkraumbewirtschaftung wird hingegen nur von wenigen Facility-Service-Unternehmen in Eigenleistung erbracht. Die dargestellten Mittelwerte lassen außen vor, dass die Services von einigen Anbietern nahezu komplett in Eigenleistung erbracht werden, während beispielsweise technisch geprägte Dienstleister eher dazu tendieren, bestimmte infrastrukturelle Leistungen an Dritte zu vergeben oder gar nicht anzubieten. Ungeachtet dessen werden weniger gefragte Leistungen wie beispielsweise Parkraumbewirtschaftungen oftmals nur von Spezialisten sowie Dienstleistern mit infrastrukturellem Schwerpunkt erbracht.



Wenn Aufträge mit Integrierten Leistungen mit dem implizitem Vertrauen auf Eigenleistung vergeben werden, kann der Einsatz von Subdienstleistern Enttäuschung hervorrufen. Eine klare Kommunikation sowohl gegenüber dem Auftraggeber als auch dem Nachunternehmer ist deshalb unerlässlich: Mangelnde Kenntnis über Details der vereinbarten Leistungen bei Subdienstleistern bergen die Gefahr, Vertrauen zu zerstören und die Reputation des beauftragten Generaldienstleisters zu gefährden. Offene und transparente Kommunikation bei Angebotsabgabe, in Bietergesprächen und während des Auftrags ist von zentraler Bedeutung, um die Kundenzufriedenheit nicht zu gefährden.

Die Ergebnisse der aktuellen Lünendonk®-Studie „Führende Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ zeigen, dass die Anbieter auf die Forderungen ihrer Kunden nach höherer Eigenleistungstiefe eingehen und an einer Ausweitung des Leistungsportfolios arbeiten. Übernahmen und Zukäufe sind dabei Mittel zweiter Wahl. Die Anbieter setzen auf organisches Wachstum, das allerdings durch den Mangel an verfügbaren Fachkräften eingeschränkt wird.

LÄNDERÜBERGREIFENDE SERVICES

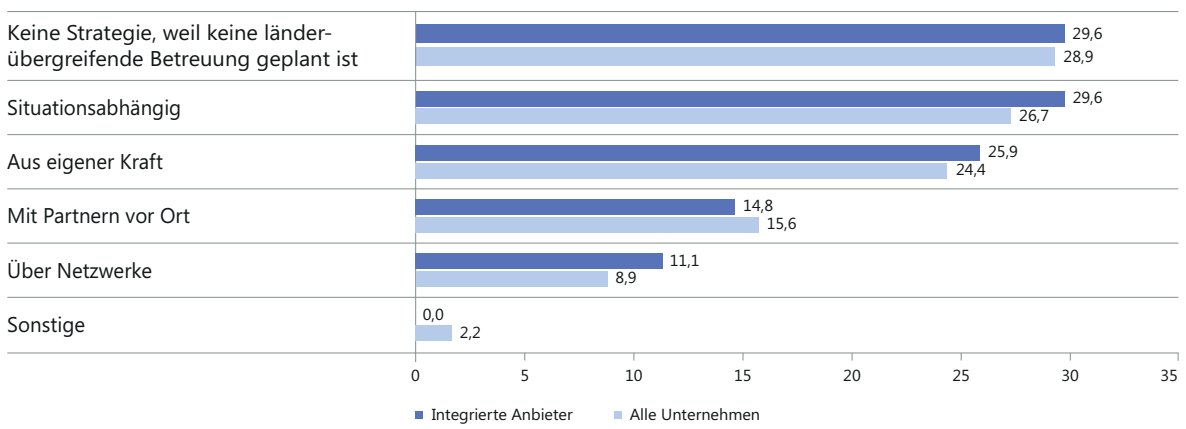
Das Auslandsgeschäft ist auch für die Anbieter Integrierter Services ein wichtiges Wachstumsfeld. Wenn multinationale Unternehmen verstärkt Sekundärleistun-

gen länderübergreifend vergeben, profitieren hiervon Unternehmen, die die nötigen Kapazitäten vorhalten. So verwundert es nicht, dass rund die Hälfte der Anbieter über einen Ausbau des Auslandsgeschäfts nachdenkt. Für die Anbieter Integrierter Services steht dabei der Aufbau von Auslandsaktivitäten stärker im Mittelpunkt als für alle von Lünendonk analysierten Unternehmen, die eher bestehende Geschäfte ausbauen wollen.

Stärker als alle Unternehmen setzen Anbieter Integrierter Services auf eigene Ressourcen, um künftig Kunden auch länderübergreifend betreuen zu können. Hierin spiegelt sich der Kundenwunsch nach hoher Eigenleistungstiefe wider. Auch internationale Netzwerke spielen für Integrierte Anbieter eine größere Rolle als für alle Studienteilnehmer. Diese treten als Vermittler und Koordinator zwischen dem Kunden und den in den jeweiligen Ländern aktiven Partnern auf. In Netzwerken engagieren sich Gegenbauer (Euroliance), Piepenbrock (UFS), Ray (EASI) und Wisag (ECS). Für Unternehmen im internationalen Konzernverbund wie etwa Bilfinger bieten Netzwerke keine nennenswerten Vorteile. Sie nutzen hierfür die eigenen Landesgesellschaften.

Die stärkste Zunahme von länderübergreifenden Vergaben erwarten die Anbieter in der Chemie- und Pharmaindustrie, die von großen, multinational agie-

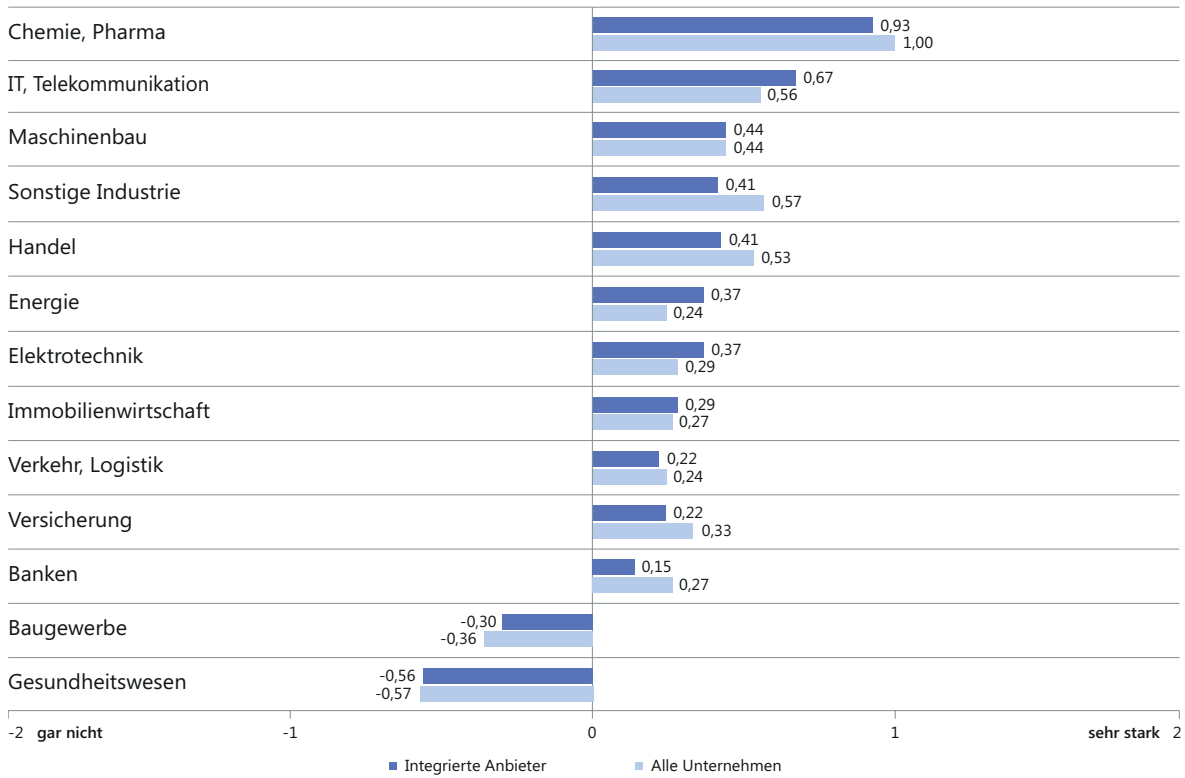
Mehrheit baut länderübergreifende Aktivitäten opportunistisch aus Strategie, um künftig auch länderübergreifend Kunden bedienen zu können



Alle Unternehmen – Anteile in Prozent – Mehrfachantworten möglich (n = 45)



Integrierte Anbieter erwarten leicht weniger länderübergreifende Vergaben als alle Anbieter
 Gesundheitswesen wird auch künftig primär national Aufträge vergeben



Branchen, in denen Großprojekte in den kommenden fünf Jahren auch verstärkt länderübergreifend vergeben werden
 Skala von -2 = „gar nicht“ bis +2 = „sehr stark“ – Alle Unternehmen (n = 45); Integrierte Anbieter (n = 27)

renden Konzernen geprägt ist. Wenige Impulse für das Auslandsgeschäft gehen hingegen vom Gesundheitswesen, dem Baugewerbe sowie Banken und Versicherungen aus. Die in diesen Branchen tätigen Unternehmen konzentrieren sich bei Vergaben auf die einzelnen Länder. Das Gesundheitswesen in Deutschland wird zudem von öffentlichen und konfessionellen Trägern dominiert. Eine länderübergreifende Vergabe ist hier auch in Zukunft nur bei ausgewählten privaten Akteuren zu erwarten. Auch im Bankensektor wird ein Großteil des Filialgeschäfts von Sparkassen und den genossenschaftlich organisierten Volks- und Raiffeisenbanken erbracht, die traditionell auf Deutschland konzentriert sind. Internationale Vergaben sind allenfalls bei Privatbanken denkbar, die zum Teil im Ausland Niederlassungen unterhalten.

Die Struktur der zu betreuenden Objekte beeinflusst die Wahrscheinlichkeit, dass Integrierte Anbieter zum Zuge kommen. Einen Mehrwert bieten sie vor allem dort, wo verschiedene Gewerke effektiv integriert werden müssen, um dem Auftraggeber auf der einen Seite Vorteile zu bieten, auf der anderen Seite aber auch keine negativen Effekte hervorzurufen. Gerade in der Prozess- und Fertigungsindustrie können Defizite in der Leistungserbringung zu Produktionsausfällen führen. Eine effiziente Leistungserbringung optimiert so nicht nur Kosten, sondern vermeidet gleichzeitig auch hohe finanzielle Schäden durch Maschinenstillstand.



FAZIT

Immer mehr Unternehmen sehen in Integrierten Services eine Chance, ihre Fixkosten bei gleichbleibender Leistungsqualität zu reduzieren. Sie gewinnen so an Flexibilität und können Kosten auch bei vorübergehendem Produktionsstillstand senken, da Leistungen nur abgenommen werden, wenn sie auch tatsächlich benötigt werden.

Die Umsatzanteile mit Paketaufträgen zeigen, dass kaum noch ein Unternehmen auf das Angebot von Systemdienstleistungen verzichten kann. Marktentwicklungen werden oft von den führenden Unternehmen vorgegeben. Unter den Top 10 der Lünendonk-Liste befinden sich sieben Anbieter Integrierter Services, die jeweils mindestens 25 Prozent ihres Umsatzes auf diese Art erbringen.

Für den Markt der Facility Services bedeutet dies, dass sich der Umsatzanteil mit Integrierten Services in den kommenden Jahren weiter erhöhen wird. Diese Entwicklung bietet Vorteile für Anwender und Anbieter. Die zunehmende europaweite Vergabe bietet neue Geschäfts- und Wachstumsmöglichkeiten für Anbieter, die am deutschen Markt aktiv sind. Die Weichen für das Anbieterfeld auf dem europäischen Markt werden zurzeit gestellt. Nimmt die europaweite Vergabe in den kommenden Jahren an Fahrt auf, profitieren diejenigen Anbieter, die hierfür frühzeitig die Weichen gestellt haben. Facility Services werden damit je nach Unternehmen vom Sekundär- oder Tertiärgeschäft zum Primärgeschäft (des Anbieters) aufgewertet. So bleibt den Kunden genug Raum, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren während Profis sich um den Werterhalt der Immobilien kümmern.



Ausgewählte Referenzprojekte

BILFINGER HSG FACILITY MANAGEMENT

Technisches Facility Management für über 560 Standorte der BayWa AG
Expertise national und international gefragt

DR. SASSE

Mercedes-Benz – Energetische Optimierung vereint mit soziologischer Nachhaltigkeit
Eine langjährige Wertschöpfungspartnerschaft – Microsoft setzt auch in Zukunft auf Sasse

GOLDBECK

Alles aus einer Hand zahlt sich aus
Freundliche Übernahme

KLÜH

Leistungen aus einer Hand für die Mediengruppe Münchener Merkur tz
Cleaning und Security für Provinzial Rheinland

PIEPENBROCK

Ganzheitliches Facility Management für 50Hertz
United Facility Solutions – lokale Leistungen für internationale Aufträge

RGM

RGM ExperSite GmbH Kompetenter Partner für die Industrie
Kö-Bogen: Mieterzufriedenheit hat für die Facility und Property Manager von RGM und Colliers Priorität

SAUTER FM

Wettervorhersage-Regelung sorgt für deutliche Energieeinsparung und mehr Komfort
Gebäude- und Raumautomation sorgt für Aufwertung des NuOffice bei der LEED-Zertifizierung in Platin

SPIE

„Erste Adresse als Multitechnik-Anbieter“
Mit Leistung und Flexibilität überzeugt





BILFINGER HSG FACILITY MANAGEMENT

Technisches Facility Management für über 560 Standorte der BayWa AG



An BayWa Standorten wie in Regensburg-Osthafen kümmert sich Bilfinger HSG FM um den technischen Betrieb. © BayWa

Bayerische Wurzeln, weltweit tätig: Die BayWa hat sich zu einem bedeutenden, international tätigen Handels- und Dienstleistungskonzern entwickelt und richtet sich dabei konsequent auf ihre Kernaktivitäten Agrar, Energie und Bau aus. Die Schwerpunkte der Aktivitäten liegen neben Europa in den USA und in Neuseeland. Gegründet im Jahr 1923 in München, blickt das Traditionsunternehmen inzwischen auf eine mehr als 90-jährige Erfolgsgeschichte zurück. Und positiv nach vorn: Der Konzern ist weiterhin auf Wachstumskurs.

Auf dem deutschen Markt ist die BayWa vor allem im Agrarhandel, im Bereich Landtechnik, mit Tankstellen

und dem Baustoffhandel flächendeckend vertreten: von Mecklenburg-Vorpommern im Norden bis ins südlichste Bayern, von Baden-Württemberg bis nach Sachsen im Osten. Im Rahmen ihres Gebäudemanagements hat die BayWa ihre Standorte jahrzehntelang technisch selbst betreut.

ÜBERZEUGENDES KONZEPT FÜR DEN ZUSCHLAG

Das stetige Wachstum und die damit verbundenen Managementaufgaben haben in den vergangenen Jahren zu einem Umdenken geführt. Die BayWa beschloss, eine zentrale Abteilung für Facility Management zu gründen und einen erfahrenen Dienstleister in diesem



Segment mit ins Boot zu holen. Dieser sollte ein hohes technisches Know-how aufweisen, ebenso flächendeckend präsent sein wie die BayWa und mit seinem Konzept zur technischen Betreuung der mehr als 560 Standorte in Deutschland überzeugen. Die Entscheidung fiel auf Bilfinger HSG Facility Management. Der Dienstleister stand bereits seit 2011 mit der BayWa in Kontakt, nahm zusammen mit Wettbewerbern an drei Workshops zur Gestaltung des technischen FM teil und war schließlich eines von zwei FM-Unternehmen, die im Jahr 2013 die technische Anlagenaufnahme in festgelegten Regionen durchführten. In den anschließenden Ausschreibungen setzte sich Bilfinger HSG FM durch und gewann zunächst den Auftrag für die Region Schwaben mit 57 Standorten zum 1. Oktober 2013.

KOMPETENZ VOR ORT

Nach einem guten Auftakt folgte zum 1. Januar 2014 der Auftrag für die restlichen circa 500 Standorte in der gesamten Bundesrepublik. Ein toller Erfolg für Bilfinger HSG FM, die den Auftrag zusammen mit der CSG, dem Immobilienservice der Bilfinger Facility Services und Deutsche Post DHL, ausführt. „Es gibt nahezu keinen Ort in Deutschland, an dem die CSG nicht vertreten ist“, so Paul Fischer, der als Key Account Manager bei Bilfinger HSG FM für den Auftrag BayWa zuständig ist. „Somit hatten wir die besten Voraussetzungen, den Kundenwunsch nach räumlicher Nähe zu erfüllen. Durch die Ansiedlung des Key Accounts in München konnten wir ferner die Nähe zur Zentrale der BayWa sicherstellen.“



Technik-Standort in Bayreuth. © BayWa

GEMEINSAM AUF ERFOLGSKURS

Auf diese Weise haben zwei international aufgestellte Unternehmen zueinander gefunden. Die Laufzeit wurde – wie bei BayWa üblich – zunächst auf zwei Jahre festgelegt mit der Option auf eine Verlängerung um zwölf Monate. Anfangs bestand die besondere Herausforderung darin, ein einheitliches Start-up für die – bezogen auf Alter und Funktion – sehr heterogenen technischen Anlagen in der Vielzahl von Liegenschaften durchzuführen. „Wir haben durch dieses zentral geführte Start-up eine sehr gute Grundlage für den Betrieb der Standorte geschaffen“, zieht der Key Account Manager ein erstes Resümee. „Wir freuen uns, dass sich mit der BayWa ein großes Traditionsunternehmen dazu entschlossen hat, uns als professionellen FM-Dienstleister ins Boot zu holen und sich mit uns gemeinsam auf diesem Gebiet weiterzuentwickeln.“





BILFINGER HSG FACILITY MANAGEMENT

Expertise national und international gefragt



Bilfinger HSG FM betreut unter anderem ein Werk von Siemens, in denen Dampfturbinen gefertigt werden. © Siemens AG

Integrierter Technologiekonzern trifft auf integrierten Facility-Management-Dienstleister: Siemens zählt weltweit zu den führenden Anbietern für innovative Produkte, Technologien und Lösungen. In Deutschland unterhält der Konzern, der 1847 als Telegraphen-Bau-Anstalt von Werner Siemens und Johann Georg Halske gegründet wurde, 125 Standorte unterschiedlicher Art. In mehr als 190 Ländern unterstützt Siemens seine Kunden mit umfassendem Know-how, auch bei komplexen geschäftlichen und technischen Aufgaben.

Als eines der führenden Corporate-Real-Estate-Unternehmen steuert Siemens Real Estate (SRE) sämtliche Immobilienaktivitäten des Konzerns. 3.700 Mitarbeiter sind für rund 2.500 Standorte mit knapp 16 Millionen Quadratmetern Gebäudefläche verantwortlich.

RAHMENVERTRAG FÜR TECHNISCHES UND INFRASTRUKTURELLES FM

Für den Betrieb seiner Liegenschaften in Deutschland hat Siemens seit Mitte des Jahres 2013 mit der Bilfinger HSG Facility Management GmbH einen deutschen, international aufgestellten Dienstleister als zuverlässigen Partner gefunden. Ein Rahmenvertrag bildet die Grundlage des Vertragsverhältnisses zwischen den beiden Unternehmen. In diesem ist festgelegt, dass Bilfinger HSG FM vom 1. Oktober 2013 an zunächst vier Jahre lang für das technische und infrastrukturelle Facility Management an zwölf Siemens-Produktionsstandorten in Deutschland verantwortlich zeichnet.



HÖCHSTMÖGLICHE FLEXIBILITÄT

Mit dem Rahmenvertrag wurden auch die Weichen für ein perspektivisches Wachstum auf weitere Standorte gestellt: In partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit Siemens erarbeitete Bilfinger HSG FM einen deutschlandweit gültigen Einheitspreiskatalog. Hiermit wurde die Basis geschaffen, bei Bedarf – kurzfristig und ohne weiteren großen (Verhandlungs-)Aufwand – zusätzliche Standorte in die Verantwortung von Bilfinger HSG FM übergeben zu können. Damit bietet der Dienstleister seinem Kunden eine größtmögliche Flexibilität.

Darüber hinaus konnte Bilfinger HSG FM die Zusammenarbeit weiter intensivieren: Im Januar 2014 wurde ein zusätzlicher Rahmenvertrag für Planungs- und Bauleistungen abgeschlossen, die sowohl an den zwölf Produktionsstandorten des FM-Rahmenvertrags als auch an weiteren großen Siemens-Standorten erbracht werden sollen. Neben Berlin, München und Erlangen vertraut Siemens unter anderem auch in Penig bei Chemnitz auf die Leistungen von Bilfinger HSG FM. In dem dortigen Werk fertigt Siemens Getriebe für Industrieanwendungen und Bahngetriebe. Das Team der Bilfinger HSG FM agiert hier fachübergreifend und kümmert sich auch um Teilleistungen in der produktionsnahen Instandsetzung. Der Kunde führt derzeit an diesem Standort sein konzerneinheitliches Energiemanagementsystem ein. Damit sollen der Energieverbrauch in der Produktion deutlich gesenkt und eine deutliche Kosteneinspa-

rung des Produktionsstandortes erzielt werden. Diese Optimierungen an den Produktionsanlagen generiert eine Vielzahl von technischen Anpassungen im Bereich der Energie- und Versorgungstechnik, um die angestrebten Synergien zu erreichen und sind damit auch eine Herausforderung, der sich das Bilfinger HSG FM Team mit Kompetenz und Engagement annimmt.

KNOW-HOW FÜR JOINT VENTURE IN CHINA

Nicht nur national, sondern auch in China arbeiten beide Unternehmen mittlerweile sehr erfolgreich zusammen. Als weiteres Großprojekt haben Bilfinger HSG FM und Siemens Ltd. China zusammen mit dem chinesischen Partner Beijing International Technology Cooperation Center (BITCC) ein Joint Venture für Facility Services in China gegründet.

Bilfinger HSG FM steuert in dem Joint Venture das Facility Management für Immobilien an vier Standorten von Siemens in der Hauptstadt Beijing und in Shanghai. Nach dem erfolgreich abgeschlossenen Start-up hat Bilfinger HSG FM im März 2014 an allen vier chinesischen Standorten den Regelbetrieb aufgenommen. Der Dienstleister möchte sein Know-how, insbesondere in dem Bereich Umweltverträglichkeit von Immobilien durch optimales Facility Management, einbringen und die Energieeffizienz der betreuten Gebäude nachhaltig verbessern sowie erhebliche Kosteneinsparungen erzielen.



Mercedes-Benz – Energetische Optimierung vereint mit Kundenzufriedenheit



Mercedes-Benz Niederlassung München

Das Mercedes-Benz Center gehört gewiss zu den imposantesten Niederlassungen des Stuttgarter Automobilherstellers in München. Der 14-stöckige elliptische Verwaltungsturm und das 6-geschossige Schaufenster beherbergen auf über 70.000 Quadratmetern zahlreiche Ausstellungsflächen, Büros, Servicebereiche und Werkstätten. Zahlreiche Events auf den Veranstaltungsflächen begeistern Jahr für Jahr mehr als 500.000 Besucher.

Ganz individuell haben Interessenten und Käufer in der Mercedes-Benz Gallery am Odeonsplatz die Möglichkeit, in einer persönlichen Atmosphäre und auf einer markenadäquaten Plattform, wechselnde Fahrzeugpräsentationen zu besichtigen und individuelle Informationsgespräche zu führen.

Bereits im Februar 2011 erhielt die Dr. Sasse AG, mit ihrem Kompetenzbereich des integrierten Facility Managements, den Zuschlag für das technische FM an den zuvor genannten Standorten und für weitere Niederlassungen im Großraum München. Dazu zählen die Betriebsführung, die geplante Instandhaltung sowie die Instandsetzung. Darüber hinaus wird für alle Standorte die technische Rufbereitschaft gewährleistet. Einen wesentlichen Anteil nimmt auch die Planung, Steuerung und Umsetzung zahlreicher Sonderprojekte ein. Diese standen unter anderem im Fokus der sicherheitstechnischen und energetischen Optimierung. Mehr als 1.200 Maßnahmen wurden seit Start der technischen Dienstleistungen erfolgreich durchgeführt.



Mercedes-Benz Gallery am Odeonsplatz München

SOZIALE NACHHALTIGKEIT ALS LEISTUNGSFAKTOR

Im ersten Jahr der Leistungsübernahme stand die Prüfung und Herstellung der Konformität zur Betreiberverantwortung auf der Tagesordnung. Wesentliche Sanierungen und Nachrüstungen an brandschutzrelevanten Anlagen und Einrichtungen wurden realisiert und gewährleisten seither die Sicherheit des Gebäudekomplexes. In Zusammenarbeit mit JCI konnte eine vollständige Umstellung auf einen automatisierten Betrieb der Klimatechnik durchgeführt werden, was die Kundenzufriedenheit deutlich steigerte. Nachhaltigkeit wird bei Mercedes-Benz besonders groß geschrieben: denn ein angenehmes Raumklima im Gebäude steigert die Zufriedenheit der Mitarbeiter und erhöht nachweislich deren Motivation und Produktivität. Zahlreiche Optimierungen an den Rückkühlwerken und an der zentralen Kälteerzeugung führten dazu, dass die installierte Kälteleistung heute voll ausgenutzt werden kann. Eine angenehme Raumtemperatur wird somit auch an heißen Sommertagen sichergestellt. Die Nachrüstung einer Solaranlage für die zentrale Warmwasseraufbereitung spart darüber hinaus Fernwärme und senkt die Kosten nachhaltig.

STEIGENDE MITARBEITERZUFRIEDENHEIT – SINKENDE BETREIBERKOSTEN

Das Thema LCC-Lebenszykluskosten sollte jederzeit im Fokus eines FM-Dienstleisters stehen. Die Sasse-Mitarbeiter führten dafür zahlreiche Standards ein. So erfolgt eine Lieferanten-, Produkt- beziehungsweise Ersatzteilauswahl stets auf Basis einer nachhaltigen Optimierung der Betreiberkosten. In Zusammenarbeit mit Thyssen, als Systempartner für die Aufzugstechnik, konnte der störungsfreie Betrieb der Aufzugsanlagen hergestellt werden. Eine Umstellung der Laufgeschwindigkeit der Drehtüranlagen erzielt weitere Einsparungen und gewährleistet eine deutlich längere Standzeit der Antriebe. Die vollständige Kompensation der steigenden Medien- und Energiekosten wurde durch eine Umstellung von Öl auf Fernwärme in der Landsberger Straße sowie der Umrüstung der Beleuchtungstechnik auf LED-Technologie erreicht. Egbert Bohse, Sasse-Objektmanager bei Mercedes-Benz in München, zeigt auf, wie sich die Anzahl der Störmeldungen seit Beginn seiner Tätigkeit reduziert hat: waren es bei Übergabe der FM-Dienstleistungen im Februar 2011 noch 70 bis 80 Meldungen des Kunden pro Tag, sind es heute nur noch eine Handvoll. Die Optimierungen im Objekt führten neben einer Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit zu einer deutlichen Reduzierung der Lebenszykluskosten. Eine erfolgreich herbeigeführte Win-Win-Situation für den Kunden Mercedes-Benz und einen fachkompetenten FM-Dienstleister.



DR. SASSE AG

Eine langjährige Wertschöpfungspartnerschaft – Microsoft setzt auch in Zukunft auf Sasse



Unter den von Dr. Sasse für Microsoft betreuten Objekten ist auch die Deutschland-Zentrale in Unterschleißheim.

DAS MODELL DER WERTSCHÖPFUNGSPARTNERSCHAFT

Gemeinsame Ziele, Transparenz mit Augenmaß und beiderseitiges Vertrauen – dies sind die Zutaten einer erfolgreichen FM-Wertschöpfungspartnerschaft. Im Sinne der Nachhaltigkeit sollten die Ziele ökonomisch, ökologisch und sozial ausgelegt sein. Nur wenn das Erreichen der gesetzten Zielvereinbarungen regelmäßig überprüft wird, ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess auf allen Ebenen sichergestellt.

Der konsequente Einsatz innovativer Technologien in der Kommunikation, Leistungssteuerung und Datenhaltung

erlaubt hierbei ausgezeichnete Kontroll- und Zugriffsmöglichkeiten für beide Partner. Leistungskennzahlen (KPIs) können so sehr schnell erhoben, zur Managementkennzahl verdichtet und mit den in den Leistungsverzeichnissen (SLAs) definierten Vorgaben abgeglichen werden.

Das Modell einer FM-Wertschöpfungspartnerschaft erfordert allerdings von beiden Seiten Vertrauen in Leistungsbereitschaft, Verlässlichkeit und Transparenz. Entstandene Lücken erweisen sich sonst als außerordentliche Hindernisse in der geplanten Zielerreichung. Einerseits ist die Ausführung eindimensionaler Aufträge sowohl für den Auftragnehmer als auch für den Auf-

traggeber wesentlich einfacher. Andererseits ist die Zusammenarbeit in einer Partnerschaft nachhaltiger, fachlich ergiebiger und unternehmerisch wesentlich interessanter. Eine Win-Win-Situation für beide Partner ist somit gegeben.

DR. SASSE GOES INTERNATIONAL

Ein Best-Practice für dieses Modell ist die Zusammenarbeit der Dr. Sasse AG mit der Microsoft Corporation. Der Start erfolgte bereits 1997: Seither ist der Spezialist für integrierte FM-Dienstleistungen mit der Betreuung des Technischen, Infrastrukturellen und Kaufmännischen Facility Managements an allen deutschen Standorten beauftragt. Nach einem mehr als zweijährigen globalen Auswahl- und Verhandlungsverfahren konnte sich Sasse als einziger deutscher FM-Anbieter für die EMEA-Region erfolgreich durchsetzen. Stand heute werden neben dem Key Account, Projekt- und Flächenmanagement mehr als 20 einzelne FM-Services

„Managed by Germany“ in der Schweiz, Polen, Rumänien und Tschechien durch das Sasse-Team erbracht. Die Integration der Microsoft-Standorte in Österreich, Bulgarien, Slowenien und in der Slowakei sind aktuell noch in der Planung. Dem Sasse eigenen Grundsatz, eine hohe Fertigungstiefe in der operativen Leistungserbringung abzubilden, wird auch weiterhin treu geblieben. In jedem einzelnen Land erbringen eigens gegründete Tochtergesellschaften sämtliche Services. Ein gesondertes Steuerungsinstrument in dem neuen Vertragsmodell stellt die so genannte Performance Fee dar, die als Teil der Management Fee ins Risiko zur gemessenen Qualität der FM-Dienstleistung gestellt wird. Die Bewertung ist dabei an Service Level Agreements (SLA) und Key Performance Indicators (KPIs) gebunden und wird durch beide Vertragspartner monatlich vorgenommen. Dieses leistungs- und qualitätsorientierte Vergütungsmodell basiert unter anderem auf einem von den Partnern in den vergangenen Jahren kontinuierlich weiterentwickelten System.



Geschäftsstelle der Microsoft Deutschland GmbH im Kölner Rheinhafen



GOLDBECK



Alles aus einer Hand zahlt sich aus



Die vier großen Gebäudeflügel vereinen sich zu einem der markantesten Büro Neubauten in Düsseldorf: „BÖ 69“ setzt städtebauliche Maßstäbe.

GOLDBECK BAUT UND BETREUT DÜSSELDORFER VORZEIGEIMMOBILIE „BÖ 69“

Wer das Bauen und das Betreuen von Immobilien in eine Hand legt, profitiert von deutlichen Synergieeffekten. Das zeigt das Projekt BÖ 69 in Düsseldorf. Goldbeck realisierte den Neubau von Bürogebäude und Parkhaus im Auftrag der Codic Immobilien und Projektentwicklung Beteiligungs-GmbH. Zudem übernahm das Unternehmen auch das Inbetriebnahmemanagement und das Facility Management für sieben Jahre.

Diese Kombination schafft ideale Voraussetzungen für einen wirtschaftlichen Betrieb, denn die Praxiserfahrungen des Gebäudemanagements fließen bereits in die

Planung ein. So entsteht eine Immobilie, die in Raumkonzept und Technik optimal auf den späteren Betrieb abgestimmt ist. Die volle Funktionsfähigkeit ist vom ersten Tag an sicher gewährleistet. Das ermöglicht klare Einsparungen, denn der Großteil der Gesamtkosten im Lebenszyklus einer Immobilie entsteht während ihres Betriebs. Ein weiterer Vorteil: Kunden haben nur noch einen Ansprechpartner, bei dem alle Fäden zusammenlaufen. Das erleichtert die Kommunikation und schafft kurze Reaktionszeiten.

STADTBILDPRÄGEND IN DÜSSELDORF

Die Eckdaten des Bauprojekts: Innerhalb von 20 Monaten errichtete Goldbeck das 23.000 Quadratmeter



große, sechsgeschossige Bürogebäude und das gegenüberliegende Parkhaus mit fast 500 Stellplätzen. Hauptmieter der Büroimmobilie ist eine Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom. Im Erdgeschoss gibt es weitere, bis zu 600 Quadratmeter große Mieteinheiten. Das Gebäude besteht aus zwei u-förmigen Gebäuderiegeln, die durch einen repräsentativen Eingangsbereich miteinander verbunden sind. Im Erdgeschoss gibt es ein Casino mit Außenterrasse, im Außenbereich laden grüne Ruheazonen zum Verweilen ein. Ohnehin setzt BÖ 69 in puncto Wohlfühlen am Arbeitsplatz Maßstäbe: Licht- und Klimatechnik, Raumkonzepte und -ausstattung schaffen die Voraussetzungen für ein ideales Arbeitsklima. Mit einem Gesamtinvestitionsvolumen von 50 Millionen Euro zählt das Gebäude zu den markantesten und bedeutendsten Büro Neubauten in Düsseldorf. Von der DGNB wird ein Zertifikat in Silber angestrebt.

KLAR, DIREKT, LANGFRISTIG

Michael Kühn, Leiter FM Consulting bei Goldbeck Gebäudemanagement: „BÖ 69 verdeutlicht die Vorteile unserer konzertierten Vorgehensweise. Alle Beteiligten lernten sich frühzeitig kennen, so dass ein stabiles Vertrauensverhältnis entstehen konnte. Es gibt weniger Schnittstellen; unser Kunde hat einen Ansprechpartner, bei dem alle Fäden zusammenlaufen. Das macht die Kommunikation sicherer und direkter. Vor allem aber war das Projekt von Anfang an von einer langfristigen Denkweise geprägt.“ Ganz klar: Wer auf Dauer für eine Immobilie verantwort-

lich ist, achtet schon bei Planung und Bau viel differenzierter auf Details, die den Betrieb betreffen. Kühn: „Die ungewöhnlich lange Laufzeit des Facility-Management-Vertrags über sieben Jahre zeigt, dass der Kunde das erkannt hat und uns voll und ganz vertraut.“ Nutzungskostenanalyse und Bauabnahme, Inbetriebnahmemanagement und Nutzereinweisung, Gewährleistungsmanagement und DGNB-Zertifizierung – die Kompetenzen von Generalunternehmer und Gebäudemanagement fließen in ein erfolgreiches Teamwork.

PROBLEME VERMEIDEN – ODER SCHNELLSTENS LÖSEN

Natürlich liegt der Schwerpunkt eines gelungenen Gebäudemanagements darin, Mängel zu vermeiden. Wenn aber doch mal die Technik streikt, kommt es auf kurzfristige, pragmatische Lösungen an. Und auch hier sieht Michael Kühn die Vorteile des Prinzips „Alles aus einer Hand“: „Als ein Aufzug im BÖ 69 streikte, forderte der Mieter eine Behebung innerhalb von zwei Tagen, der Bauherr setzte uns die Frist bis zum nächsten Morgen. Dann ging alles ganz schnell: Als Generalunternehmer ließen wir den Aufzughersteller Ersatzteile per Express von München nach Düsseldorf schicken, unser Gebäudemanagement sicherte über die Service-Abteilung des Aufzugsherstellers den Einbau und anderntags war der Aufzug wieder einsatzbereit.“ Die räumliche Nähe von Generalunternehmer und Gebäudemanagement und der starke Teamgedanke hatten dafür gesorgt, dass Goldbeck diese Feuerprobe mit Bravour bestand.



Bei Goldbeck sorgen institutionalisierte Prozesse für das Einfließen wertvoller Erfahrungen in neue Projekte.



Freundliche Übernahme



Up to date-Betreuung für historische Mauern: Das Gebäude in Gotha – heute beherbergt es Büroflächen - wurde in den 90er Jahren des 19. Jahrhunderts gebaut und steht unter Denkmalschutz.

GOLDBECK GEBÄUDEMANAGEMENT SICHERT SCHNELLEN WECHSEL

Manchmal muss es richtig schnell gehen! Zum Beispiel beim Wechsel des Facility-Management-Anbieters im laufenden Betrieb. So wie bei der Übernahme des Facility Managements für ein gemischtes Gewerbeimmobilien-Portfolio von Schroder Property durch Goldbeck. Dank bewährter Strukturen und Prozesse bei Goldbeck funktionierte der Wechsel reibungslos.

„Dass wir dieses anspruchsvolle Projekt so störungsfrei umgesetzt haben, erfüllt uns schon mit Stolz“, bilan-

ziert Dr. Rüdiger Hotten, Geschäftsführer bei Goldbeck Gebäudemanagement. Schließlich galt es nicht nur den engen Zeitrahmen, sondern auch die räumliche Streuung und die Vielfalt der Gebäudetypen zu berücksichtigen. Das gemischte Portfolio mit circa 66.500 Quadratmeter Mietfläche setzt sich aus einem Kino, Büro- und Verwaltungsräumen sowie einem Gerichtsgebäude an den Standorten Berlin, Gotha, Frankfurt, Köln und Garbsen zusammen. Einige der Objekte stehen unter Denkmalschutz. Schroder Property verwaltet die Immobilien innerhalb eines für institutionelle Kunden aufgelegten Spezial-Fonds.



DER KUNDE WEISS, WAS ER WILL

Dem Immobilien-Spezialisten des britischen Asset Managers Schroders war vor allem die Standortnähe des neuen Dienstleisters wichtig – ein Kriterium, das Goldbeck Gebäudemanagement mit inzwischen 13 Standorten in ganz Deutschland bestens erfüllt. „Bei diesem Projekt greift unsere Key Account-Struktur“, so Gereon Schalk, Leiter Verkauf und Kalkulation. „Unser Kunde hat einen Ansprechpartner, bei dem alle Fäden zusammenlaufen. Gleichzeitig sind alle ortsnahen Geschäftsstellen eingebunden.“ Bewusst entschied Schroders sich für einen mittelständischen und inhabergeführten Dienstleister. Positiv wertete man zudem die Tatsache, dass Goldbeck ausschließlich mit eigenen Mitarbeitern und ohne Leiharbeiter tätig ist. „Letztendlich gaben aber positive Referenzen den Ausschlag – und unser gutes Abschneiden bei verschiedenen Befragungen zur Kundenzufriedenheit“, resümiert Schalk.

GUT ORGANISIERT FÜR SCHNELLEN EINSTIEG

Das Leistungsspektrum für das Portfolio umfasst das technische und infrastrukturelle Gebäudemanagement.

Wegen des rasch erforderlichen Wechsels wurde die Start-up-Phase kurzerhand in die Anfangszeit der Vertragslaufzeit gelegt – eine organisatorische Herausforderung. Gereon Schalk: „In einem ersten schnellen Schritt ging es um die Sicherstellung der betriebsrelevanten Bereiche, wie zum Beispiel die Sicherheits- und Fördertechnik. Inzwischen sind wir im Regelbetrieb.“ Ein spezialisiertes Start-up-Team gliederte die Aufgaben, setzte Prioritäten und schuf damit die notwendigen Strukturen für die Übernahme des Objektbetriebs. Alle Objekte wurden in das CAFM-System „Spartacus“ eingepflegt. Damit ist ein durchgängiger Bearbeitungs- und Dokumentationsprozess über alle Immobilien gewährleistet. Heute stellt Goldbeck das reibungslose Funktionieren aller technischen Anlagen in den einzelnen Gewerken sicher. Alle Schnittstellen im Gebäudebetrieb sind definiert und abgestimmt, eine IT-gerechte Dokumentation wurde aufgebaut. Ein Key Account Manager ist zentraler Ansprechpartner für den Kunden, feste Haustechniker sind den Objekten zugeordnet. Jours fixes mit dem Property Manager und dem Kunden sorgen für den regelmäßigen Informationsaustausch.



KLÜH



Leistungen aus einer Hand für die Mediengruppe Münchener Merkur tz



Das Pressehaus Bayerstraße – hier erbringt Klüh eine Reihe vernetzter Dienstleistungen in den Bereichen Security, Catering und Cleaning.

Das Pressehaus Bayerstraße in München, Heimat des Münchner Merkur und der erfolgreichen Boulevardzeitung „tz“, ist eine Institution in der bayerischen Landeshauptstadt. In dem Gebäude, das unweit des Münchner Hauptbahnhofs liegt, ist das Unternehmen Klüh seit vielen Jahren Dienstleister in den Bereichen Catering, Cleaning und Security.

Bereits 1994 übernahm die im bayerischen Cham beheimatete Klüh Security GmbH die Objektbewachung in dem Gebäude, das mit seiner reich gegliederten Natursteinfassade ein Baudenkmal in der Ludwigvorstadt darstellt.

Im Jahr 2003 entschied sich die Pressehaus Bayerstraße Hausverwaltungs GmbH, das Unternehmen Klüh Service Management auch mit Dienstleistungen in den Bereichen Catering und Cleaning für die Mediengruppe Münchener Merkur tz zu betrauen. Zwischenzeitlich ist der Catering-Auftrag – in den Jahren 2006 und 2009 –

zwei Mal verlängert worden. Im letzten Jahr wurden die Catering-Services noch auf einen Außenstandort des Verlages in Penzberg ausgeweitet.

Der gleichfalls 2003 vergebene Cleaning-Auftrag wurde 2006 und 2013 verlängert. Auch hier konnte Klüh Cleaning weitere Unternehmen der Mediengruppe hinzugewinnen.

Service aus einer Hand, das bedeutet im Pressehaus Bayerstraße und an den weiteren Standorten: nur ein Ansprechpartner für alle Belange der Catering-, Cleaning- und Security-Dienstleistungen.

Klüh Catering versorgt im Pressehaus täglich 270 bis 300 Tischgäste mit frischer und vorwiegend regionaler Verpflegung im Mitarbeiter-Restaurant. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Konferenz- und Café-Service sowie Snacks aus Automaten, die gleichfalls von Klüh betreut werden. Seit Juni liefert der Catering-Spezialist auch Speisen an einen Produktionsstandort der Mediengruppe in Penzberg.

Klüh Cleaning zeichnet für die Reinigung einer Gesamtfläche von circa 11.000 Quadratmetern verantwortlich.

Ein Vorteil für die Pressehaus Bayerstraße Hausverwaltungs GmbH durch den Einsatz von Klüh in mehreren Bereichen ist dadurch gegeben, dass alle Leistungen in den Arbeitstag des Auftraggebers integriert sind und im Einklang mit Leistungsparametern umgesetzt werden. Ein effizientes Qualitätsmanagementsystem sorgt für hohe Transparenz und sichert gleichzeitig so viel Flexibilität, dass bedarfsorientiert auf die Tagesplanung Einfluss genommen werden kann.



Hohe Akkuratess im Tagesgeschäft und eine transparente Kostenrechnung bilden weitere Vorteile für den Kunden, der auch auf hohe Leistungsbereitschaft zählen kann. Gute Bezahlung und hohe Motivation des Teams sind der Garant für besten Service und eine langfristig stabile Kundenbeziehung.

Die recht komplexen und personalintensiven Infrastrukturdienstleistungen werden im Pressehaus bestens koordiniert und bilden für den Kunden einen Mehrwert. Tägliche Anerkennung erfahren die Mitarbeiter des Catering, die Gäste auf hohem Niveau mit anspruchsvollen Gerichten versorgen, die auf Jahreszeiten abgestimmt und individuell zubereitet werden. Herausforderungen dabei stellen anspruchsvolle Besucher dar, die das gastronomische Angebot auch am Wochenende annehmen.

Die Koordination der einzelnen Gewerke im Pressehaus an der Bayerstraße sowie an den Außenstandorten Haar und Penzberg läuft im besten Sinne „Hand in Hand“ und somit sowohl kostengünstig und effizient.

Uwe Gossmann ist Sprecher der Klüh Geschäftsführung, zu der außer ihm Frank Theobald und Christian Frank gehören. Gossmann sieht das Pressehaus als eines jener Objekte, „die ein lebendiger Beweis dafür sind, dass gebündelte Dienstleistungen aus einer Hand für den Kunden einen großen Mehrwert bieten und dass sich durch jahrelange Vertrautheit mit den Gegebenheiten des Unternehmens optimale Leistungsergebnisse erzielen lassen.“



KLÜH

Cleaning und Security für Provinzial Rheinland



Die Provinzial Versicherung am Provinzialplatz – ein von großzügigen Glasfronten dominiertes Gebäude. Die jährlich zu reinigende Glasfläche beträgt mehr als 200.000 Quadratmeter.

Mit höchstem Reinigungsstandard und zuverlässigen Security-Services ist Klüh Service Management seit vielen Jahren anerkannter Dienstleister für die Provinzial Rheinland, die wie Klüh ihren Sitz in der NRW-Landeshauptstadt hat. Die Provinzial Rheinland gehört zu den führenden deutschen Versicherungsunternehmen und ist Marktführer in ihrem Geschäftsgebiet. Über 2.100 fest angestellte Mitarbeiter in der Düsseldorfer Zentrale und 2.500 Versicherungsfachleute in 630 Geschäftsstellen sowie 46 im Versicherungsgeschäft aktive Sparkassen engagieren sich für rund zwei Millionen Kunden in den Regierungsbezirken Düsseldorf, Köln, Koblenz und Trier.

Mit fast sechs Millionen Versicherungsverträgen erzielt die Provinzial jährlich Beitragseinnahmen von über 2,4 Milliarden Euro.

Bereits im März 1995 beauftragte Provinzial Klüh mit der Glasreinigung in der Verwaltung, eine anspruchsvolle Aufgabe bei einer jährlich zu reinigenden Glasfläche von 207.000 Quadratmetern. Zehn Jahre später weitete der Versicherer den Auftrag aus auf die Unterhaltsreinigung. Heute zeichnet Klüh Cleaning für die Saubereit sowohl in der Zentrale am Provinzialplatz als auch in der Dependence in einem anderen Düsseldorfer Stadtteil verantwortlich.

Bei der Unterhaltsreinigung der Räumlichkeiten, die sich in der Zentrale der Provinzial auf eine Gesamtfläche von 97.600 Quadratmetern summieren, setzt Klüh auf Umweltfreundlichkeit und Hightech, etwa auf das mit keiner anderen Technik vergleichbare Host-Verfahren bei der Teppichreinigung. Dabei wird der Boden nicht nur gereinigt, sondern gleichzeitig wird der Flor gelockert und wieder aufgerichtet. Ein großer Vorteil dieses Verfahrens ist, dass der Teppichboden nach der Behandlung sauber, trocken und sofort wieder begehbar ist. Die Lebensdauer des Bodens wird dadurch positiv beeinflusst.

Dies ist nur ein Beispiel für den hohen Reinigungsstandard, der – gepaart mit Zuverlässigkeit und intensivem Austausch mit dem Kunden – stets zu befriedigenden Arbeitsergebnissen führt. Dazu trägt auch bei, dass die Zahl der Mitarbeiter mit Fachkenntnissen vor Ort jederzeit optimale Ergebnisse sicherstellt.

TECHNISCHE ÜBERWACHUNG

Qualität und Kompetenz auch bei Dienstleistungen von Klüh Security: Mitarbeiter des Düsseldorfer Dienstleisters sind unter anderem verantwortlich sowohl für die Zutrittskontrollen als auch für die Einfahrtskontrolle zum hauseigenen Parkhaus. Der gesamte Komplex wird außerhalb der Geschäftszeiten, in der Nacht, an Wochenenden und feiertags innen und außen mehrfach bestreift.

Die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter gilt darüber hinaus diversen technischen Anlagen (Gefahren-, Brand- und Einbruchmeldeanlage, Aufzüge, Licht, Kameras, Notfallsysteme), um bei Störungen umgehend intervenieren zu können.

Für den Fall der Fälle sind anwesende Security-Mitarbeiter darin trainiert, eventuell eingeschlossene Menschen aus dem Aufzug zu befreien, Erste Hilfe zu leisten und im Krisenfall nach Kundenvorgaben zu reagieren.

Neben Standardaufgaben wie der Schlüsselverwaltung oder der Annahme und Weitergabe von Störungen ist auch das Umsetzen des Hausrechts bei Bedarf eine Aufgabe von Klüh Security.



Lichtdurchflutet: Der Innenhof des architektonisch anspruchsvollen Gebäudes ist so gestaltet, dass Büros mit Tageslicht versorgt werden, ein künstlicher Bachlauf trägt zum guten Klima und Wohlfühl der Mitarbeiter bei.

Besonders geschulte Security-Mitarbeiter unterstützen den Empfangsbereich bei allen Aufgaben, was sowohl den Telefondienst im Tagesgeschäft, die Betreuung und Begleitung von Besuchern und die Gästebetreuung umfasst als auch die Überwachung der E-Mails und die Terminverwaltung sowie die Koordination und Begleitung von handwerklichen Tätigkeiten im Hause.

Die Zugangskontrolle bei Provinzial Rheinland wird über ein Kartensystem gesteuert, das Mitarbeitern und anderen berechtigten Besuchern den Zugang zu definierten Bereichen erlaubt. Das dabei eingesetzte System Babylon dient gleichzeitig auch der Zeiterfassung der Versicherung. Bei der Bestreiftung, in dessen Rahmen zahlreiche Türüberprüfungen stattfinden und ein Kontrollwächtersystem zum Einsatz kommt, richten sich eingesetzte Mitarbeiter strikt nach einem abgestimmten und den speziellen Anforderungen ausgerichteten Laufplan.

Uwe Gossmann, Sprecher der Klüh-Geschäftsführung: „Bei der Provinzial Rheinland zeigt sich, ebenso wie bei ähnlichen Beauftragungen, dass Service aus einer Hand, Qualität und Kundennähe zu hoch zufriedenstellenden Leistungsprofilen und langfristigen Arbeitsbeziehungen führen.“



PIEPENBROCK

Piepenbrock 
seit 1913

Ganzheitliches Facility Management für 50Hertz



Nicht nur zu Lande sorgt 50Hertz für den Anschluss an das Stromnetz – aktuell werden leistungsfähige Kabel für den Offshore-Windpark Baltic 2 verlegt.

50Hertz transportiert Energie für eine Welt in Bewegung. Kernaufgabe des Übertragungsnetzbetreibers im Norden und Osten Deutschlands ist die stabile Stromversorgung für mehr als 18 Millionen Menschen – 365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag. Piepenbrock Facility Management übernimmt ein umfangreiches Portfolio an Sekundärprozessen für das Unternehmen.

Deutschland steht unter Strom – und das ist durchaus wörtlich gemeint. Die Bundesrepublik verfügt über ein flächendeckendes Netz, das zu jeder Tages- und Nachtzeit die Versorgung mit Elektrizität sicherstellt. Der Strom kommt einfach und komfortabel aus der Steckdose. Ein Unternehmen, das zuverlässig dazu

beiträgt, dass die Energie zu jedem Zeitpunkt mit der benötigten Spannung zur Verfügung steht, ist 50Hertz mit Sitz in Berlin. Als Übertragungsnetzbetreiber – oder auch Transmission System Operator (TSO) – zeichnet 50Hertz für Betrieb, Instandhaltung, Planung und Ausbau des 380- und 220-Kilovolt-Übertragungsnetzes im Norden und Osten Deutschlands verantwortlich. Das 50Hertz-Netz erstreckt sich über die Bundesländer Berlin, Brandenburg, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen. Es umfasst eine Fläche von 109.360 Quadratkilometern und hat eine Länge von rund 9.980 Kilometern, was in etwa der Strecke von Berlin nach Rio de Janeiro entspricht. 50Hertz entstand im Jahr 2010, als sich die



An acht Standorten kümmert sich 50Hertz darum, dass 18 Millionen Menschen zuverlässig Strom zur Verfügung steht.

Vattenfall Europe AG von ihrem Übertragungsnetz trennte. Das Unternehmen ist einer von vier TSO in Deutschland, die in ihren Netzgebieten für das Gleichgewicht von Stromeinspeisung und -entnahme sorgen.

ZUKUNFTSFÄHIGES NETZQUARTIER IM HERZEN DER HAUPTSTADT

50Hertz bekennt sich zu Berlin als dauerhaftem Unternehmenssitz. Dafür baut das Unternehmen gegenwärtig am „Netzquartier“ der Zukunft. An der Südseite der „Europacity“ soll ein attraktiver Unternehmensstandort auf mehr als 8.100 Quadratmetern Grundstücks- und knapp 25.000 Quadratmetern Bruttogeschossfläche entstehen. 18 internationale Architekturbüros lieferten im Januar 2013 Entwürfe für das Netzquartier ab. Das neue Hauptquartier von 50Hertz wird die Rolle in der Energiewende nicht nur äußerlich widerspiegeln. Ziel ist es, ein nachhaltig geplantes und umgesetztes Gebäude zu errichten, das durch die Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen zertifiziert ist.

ENORMER EINSATZ FÜR ERNEUERBARE ENERGIEN

Beim Thema erneuerbare Energien kommen 50Hertz zentrale Aufgaben zu. Neben der Verwaltung der EEG-Umlage muss das Unternehmen auch den diskriminierungsfreien Zugang zum Stromnetz ermöglichen. Wenn zum Beispiel ein Offshore-Windpark in der Ostsee entsteht, sorgt 50Hertz dafür, dass dieser an das Stromnetz zu Lande angeschlossen wird. „Im Moment wird am

Anschluss für Baltic 2 gearbeitet“, weiß Martin Schubel, Senior Facility Manager bei 50Hertz. „Dafür werden unter anderem leistungsfähige Kabel verlegt. Abgestimmt auf Wind und Wetter begegnen wir hier besonderen Herausforderungen“.

FACILITY MANAGEMENT GANZHEITLICH AUSGELAGERT

An insgesamt acht Standorten kümmert sich 50Hertz darum, dass mehr als 18 Millionen Menschen die benötigten 96 Terawattstunden Strom effizient zur Verfügung stehen. Die Instandhaltung des Übertragungsnetzes sowie der Umspannwerke und Schaltanlagen wird in sieben Regionalzentren organisiert. Die administrative Zentrale des Unternehmens ist in Berlin angesiedelt. Um seine Standorte mit einem einheitlich hohen Standard zu bewirtschaften, hat sich 50Hertz für die Ausgliederung der Aufgaben des Gebäudemanagements entschieden. Dafür beauftragte das Unternehmen Piepenbrock Facility Management mit einem hohen Eigenleistungsanteil.

Die größte Herausforderung lag für Martin Schubel in der Implementierung: „Da unsere Standorte unterschiedlich organisiert und strukturiert sind, war das anfangs eine spannende Aufgabe. Es ist ein hochkomplexer Auftrag.“ Martin Barczik, Leiter Implementierung und Startup bei Piepenbrock, pflichtet ihm bei: „Unser gemeinsames Ziel war es, einen einheitlichen Standard für alle Standorte zu schaffen. Es wird nicht einfach so auf Zuruf gehandelt, sondern wir haben klare Prozesse definiert. Insgesamt haben wir die Erfahrungen aus unseren Best-Practice-Beispielen eingebracht und mit denen von 50Hertz harmonisiert.“ Martin Schubel hat hohe Ansprüche an die Dienstleistung von Piepenbrock. Er erwartet auch, dass bei Bedarf pragmatische Lösungen gefunden werden und ein fairer sowie offener Umgang gepflegt wird. „Wir sind partnerschaftlich unterwegs und wollen uns nicht auf unseren Erfolgen ausruhen“, fasst Martin Barczik zusammen. „Gemeinsam arbeiten wir stetig daran, den Auftrag zu optimieren und uns weiterzuentwickeln.“



United Facility Solutions – Lokale Leistungen für internationale Aufträge



Mit mehr als 200.000 Mitarbeitern setzt das Joint-Venture europaweit auf Verbindlichkeit und Kundennähe.

Das internationale Joint Venture „United Facility Solutions“ (UFS) nimmt Fahrt auf. Die Allianz von sechs führenden nationalen Facility-Service-Unternehmen bietet

mit insgesamt mehr als 200.000 Mitarbeitern europaweit eine hohe lokale Eigenleistungstiefe. Genau wie Piepenbrock setzen alle Mitglieder auf Verbindlichkeit und Kundennähe.

Die Entwicklung der letzten sechs Jahre zeigt, dass große Unternehmen zunehmend auf internationaler Ebene ausschreiben. Das Ziel: Wie auch bei der Produktion sollen durch größere Beschaffungsdimensionen Skaleneffekte erzielt werden. Sechs führende europäische Facility-Service-Unternehmen schlossen sich daher im Sommer 2013 zusammen, um Aufträge realisieren zu können, die europaweit ausgeschrieben werden. Neben den drei Anteilseignern Manutencoop (Italien), Clece (Spanien) und Atalian (Frankreich) zählen die Partner MITIE (Großbritannien), Facicom (Niederlande) und Piepenbrock zum Joint Venture. Geschäftsführer ist der Belgier Dirk Goyvaerts, der für die kommerziellen Aktivitäten von UFS verantwortlich zeichnet und die internationalen Ausschreibungen mit den Kunden koordiniert.

KLEINER OVERHEAD FÜR GROSSE ERFOLGE

UFS ist schlank aufgestellt. Lediglich Goyvaerts und ein internationaler Account Manager agieren für die Allianz von Brüssel aus. Eigens dafür wurde ein Matrixnetzwerk innerhalb der beteiligten Unternehmen auf der kommerziellen, der Experten- und der Beschaffungsebene gestrickt. Dieses erlaubt es, für jedes Projekt gezielt den jeweils richtigen Ansprechpartner aus den verschiedenen Organisationen herauszufiltern. „So halten wir die Overhead-Kosten gering und um-

gehen eine Falle, in die einige internationale Unternehmen tappen: Sie kreieren eine zweite internationale Struktur, die auf dem lokalen Gerüst lastet – und werden schlicht zu teuer“, erklärt Goyvaerts.

Im Gegensatz zum Wettbewerb sind alle Mitglieder der Allianz echte Dienstleister, die ihre infrastrukturellen, technischen und kaufmännischen Services zu einem hohen Prozentsatz mit eigenem Personal erbringen. Die Auftraggeber profitieren vom Prinzip „One face to the customer“, bei dem sie nicht selbst eine Vielzahl verschiedener Ansprechpartner in Einklang bringen müssen, um ihre Aufträge zu steuern. Mahmut Tümkaya, Geschäftsleiter Piepenbrock Facility Management, erläutert: „Es gibt multinationale Facility-Service-Anbieter, die in den verschiedenen Ländern sehr heterogen aufgestellt sind. Das geht auf Kosten der Qualität. Unser Vorteil ist: Wir vereinen die stärksten Player der jeweiligen Region unter einem Dach – für eine überall gleichwertige Qualität.“ Goyvaerts ergänzt: „Außerdem befindet sich jedes Mitglied entweder im Familien- oder im Besitz des Managements. Es ist wie bei Piepenbrock: Wenn ein Problem besteht, schaltet sich – falls notwendig – der Besitzer direkt ein. Man kann Verantwortung nicht direkter übernehmen.“

GLOBAL DENKEN, LOKAL HANDELN

„Wir von Piepenbrock konzentrieren uns mit unseren Services auf Deutschland und Österreich“, sagt Andy Röben, nationaler Key Account Manager bei Piepenbrock. „Als Teil der UFS finden wir aber auch Zugang zu Ausschreibungen, für die wir aufgrund unserer nationalen Ausrichtung ursprünglich nicht infrage kommen würden. Die Anzahl an Anfragen hat sich dadurch deutlich erhöht.“ Um auch die Transparenz zu steigern, legten die Mitglieder der Allianz von Beginn an großen Wert auf einen aktiven Know-how-Transfer zwischen den Partnern. Zum Beispiel war es dem spanischen Vertreter Clece mit Unterstützung der französischen Atalian möglich, einen umfangreichen



Alle Mitglieder der Allianz sind echte Dienstleister, die ihre Services mit großer Eigenleistungstiefe erbringen. Gemeinsam zielen sie auf große internationale Portfolios.

Auftrag in der Automotive-Industrie zu zeichnen. „So stellen wir uns die Zusammenarbeit vor“, unterstreicht Goyvaerts. „Unsere Experten stehen jederzeit zur Verfügung – egal wo sich der Kunde in Europa befindet.“

Auch wenn die einzelnen Player schon lange auf ihren Märkten bekannt sind, ist UFS ein junges Unternehmen mit einem noch neuen Namen. Das soll sich allerdings in den kommenden Monaten mit regelmäßigen Teilnahmen an Ausschreibungen grundlegend ändern. Dirk Goyvaerts betont: „Wir haben uns nicht für Aufträge rund um eine Million Euro gegründet – wir zielen auf die großen Portfolios ab.“



RGM



RGM ExperSite GmbH – Kompetenter Partner für die Industrie

Die RGM ExperSite GmbH betreut – als Unternehmen der RGM Gruppe – komplexe Industriestandorte und moderne Industrieparks. Die RGM ExperSite GmbH erbringt technisches und infrastrukturelles Industrial Facility Management an den Standorten Kassel-Mittelfeld und Kassel-Rothenditmold. In diesen beiden Industrieparks nehmen etwa 40 Produktionsbetriebe, darunter etwa die Bombardier Transportation GmbH und die Rheinmetall Landsysteme GmbH, mit insgesamt 2.400 Mitarbeitern die umfangreichen Dienstleistungen in Anspruch.

Die RGM ExperSite GmbH hat den Standort Mittelfeld zu einem bevorzugten Industriepark in Kassel entwickelt und ist auch als Standortbetreiber für den Grundstücks-

eigentümer tätig. Das Flächen- und Raumangebot auf dem 490.000 Quadratmeter großen Gelände und die umfangreichen Dienstleistungen bieten Unternehmen verschiedener Größen und Branchen beste Bedingungen für ihr Wachstum. Für Transport- und Logistikunternehmen, aber ebenso für Kleinbetriebe eignet sich die mehr als 80.000 Quadratmeter große Nutzfläche des Industrieparks Kassel-Rothenditmold hervorragend.

Das Leistungsspektrum der RGM ExperSite GmbH, das auch Unternehmen außerhalb der beiden Standorte in Anspruch nehmen, deckt alle wesentlichen Dienstleistungsdisziplinen ab, die zum Betrieb eines Industrieparks mit industrieller Fertigung gehören.



Blick auf den von der RGM ExperSite GmbH betriebenen 50 Hektar großen Industriepark Kassel-Mittelfeld.



Die RGM ExperSite GmbH betreut circa 100 Auszubildende für Unternehmen vom Standort und darüber hinaus.

Dazu zählen neben der Mieterbetreuung das Energie- und Heizungsmanagement, der Medieneinkauf, die IT und Telekommunikation mit dem Betrieb einer eigenen Telefonanlage sowie die Arbeitssicherheit, die arbeitsmedizinische Betreuung und der Umweltschutz. Daneben offeriert die RGM ExperSite GmbH eine breite Palette hochspezialisierter Services wie beispielsweise Standortvermarktung, Postdienste, Kantinenbetrieb aber auch Instandhaltung von Flächen, Gebäuden und Infrastruktureinrichtungen.

Erfahrungen bei der Bewirtschaftung komplexer Industriestandorte bringt die RGM ExperSite GmbH auch bei Projekt- und Standortentwicklungen ein – insbesondere bei der Umwandlung einzeln genutzter Standorte in diversifizierte Areale für Industrie und Gewerbe. Die RGM ExperSite GmbH unterstützt ihre Kunden zudem bei der Revitalisierung ehemaliger Industriebrachen und bei der Entwicklung zu prosperierenden multifunktionalen Industriestandorten.

Industrieparkmanagement bedeutet, verwandte Branchen sowie deren Lieferanten in einem Industriepark zu betreuen und anzusiedeln. Dadurch ergeben sich vielfältige Synergien und Kooperationsmöglichkeiten

unter anderem im Bereich der technischen Anlagen sowie der Sicherheits- und Sozialeinrichtungen. So profitiert der Standort durch die Verknüpfung der Kompetenzen von einem effektiven Netzwerk.

DIE RGM EXPERSITE GMBH BIETET AUS- UND WEITERBILDUNG

Die RGM ExperSite GmbH ist zudem ein überbetrieblicher Ausbildungsbetrieb. Die qualifizierten und erfahrenen Fachkräfte der RGM ExperSite GmbH sorgen im Industriepark in Kassel Mittelfeld für eine duale praktische Aus- und Weiterbildung junger Menschen in den Fachrichtungen Metall- und Elektrotechnik.

In Kassel bildet die RGM ExperSite GmbH jährlich etwa 100 Jugendliche aus. Ihnen stehen modern ausgestattete Schulungs-, beziehungsweise Seminarräume sowie eine Ausbildungshalle mit Werkbänken und verschiedenen Maschinen zur Verfügung.

Unter fachlicher Betreuung von erfahrenen Ausbildungsmeistern lernen die Auszubildenden Grundfertigkeiten wie feilen, fräsen, bohren und drehen, üben die Programmierung und Steuerung moderner CNC-Maschinen auch in der Simulation in entsprechend ausgestatteten PC-Räumen, bauen elektrotechnische Bauteile und Schaltschränke und simulieren die Bedienung neuer Dreh- und Fräsmaschinen.

Die RGM ExperSite GmbH bietet ihren internen und externen Kunden neben einer Vollausbildung auch einzelne Ausbildungsmodule und ist zudem spezialisiert auf die Weiterbildung von Mitarbeitern zum Beispiel im Rahmen von Schweißlehrgängen.

Der Ausbildungsbetrieb der RGM ExperSite GmbH ist stolz auf seine mehr als zweihundert Jahre alte Tradition: Er wurde 1810 vom Maschinen- und Fahrzeugbaukonzern Henschel & Sohn aufgebaut und 1998 von der damaligen ThyssenKrupp ExperSite GmbH weitergeführt.



RGM

RGM 
adding value

Kö-Bogen: Mieterzufriedenheit hat für die Facility und Property Manager von RGM und Colliers Priorität



Am 13. März 2014 wurde der Kö-Bogen als weltbestes Gebäude in der Kategorie Stadterneuerung mit dem MIPIM Award ausgezeichnet.

Fast zehn Jahre hat es gedauert, bis die Idee, die Düsseldorfer Prachtmeile Königsallee wieder an den Hofgarten anzubinden, umgesetzt und damit die im 19. Jahrhundert entstandene Stadtstruktur wiederhergestellt wurde. Mit Erfolg: 2014 wurde der Kö-Bogen als weltbestes Gebäude mit dem MIPIM Award in Cannes ausgezeichnet.

Der vom Stararchitekten Daniel Libeskind entworfene und von den Düsseldorfer Projektentwicklern „die developer“ realisierte Kö-Bogen umfasst rund 41.000 Quadratmeter hochwertig ausgestattete Restaurants, Einzelhandels- und Büroflächen. Nach Fertigstellung im

Herbst 2013 hatte die Kölner Investment-Gesellschaft Art-Invest Real Estate Funds GmbH den Kö-Bogen von Libeskind für ein Sondervermögen von zwei berufsständischen Versorgungswerken erworben. Mit Breuninger wurde der 26 Meter hohe Kö-Bogen schließlich eröffnet; Topmieter wie Strenesse, Joop, Porsche Design, Apple, Faber-Castell, Hallhuber und Laurèl folgten. Die ersten Büroflächen wurden von der Boston Consulting Group belegt. Das Facility Management (FM) liegt in den Händen der RGM Holding GmbH, Dortmund, mit dem Property Management (PM) wurde die Colliers Facility Management GmbH, München, beauftragt.



Bei der Bewirtschaftung des Kö-Bogens werden die Experten des Facility und Property Managements laufend mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Da erst 70 Prozent der Gesamtflächen fertiggestellt sind, muss der Betrieb eines noch im Ausbau befindlichen Objektes gesichert werden. Dabei besteht zum Beispiel die Gefahr, dass frischer Estrich, der durch die Decke tropft, die Alarmanlagen darunter befindlicher Geschäftsflächen außer Betrieb setzt. Auch gilt es die Andienungsflächen des Einzelhandels vor Behinderungen oder Verunreinigungen durch Baufahrzeuge und Maschinen zu schützen.

Die RGM Facility Management GmbH, Dortmund, bietet vor Ort sämtliche Dienstleistungen des technischen und infrastrukturellen FM. Dazu zählen neben der Übernahme von Betreiberpflichten auch notwendige Instandsetzungen an technischen Gebäudeanlagen, das Störungs- und Notfallmanagement, die Mieterbetreuung vor Ort, aber auch die Unterhaltsreinigung sowie der Winter- und Sicherheitsdienst.

Bei der Betreuung des Kö-Bogens – wie bei allen Immobilien – ist die Zufriedenheit selbst sehr anspruchsvoller High-End-Mieter das gemeinsame und vorrangige Ziel der Mitarbeiter von Colliers, die für das reibungslose kaufmännische Management inklusive aller technischen Belange verantwortlich sind.

Aufgrund guter Geschäftsbeziehungen, einer flachen Hierarchie und eines intensiven Kontakts zu allen, die am Projekt beteiligt sind, entwickeln die Dienstleister gemeinsam Konzepte, die die Interessen aller berücksichtigen. Nur dadurch gelang es, den Zeitplan für die Eröffnung des Kö-Bogens – trotz des Brandes im September 2013 im bereits fertig ausgebauten westlichen Gebäude – einzuhalten. Für einen reibungslosen Ablauf sämtlicher technischer und kaufmännischer Prozesse sorgen sechs erfahrene und herausragend geschulte Mitarbeiter der RGM und von Colliers, die seit Beginn der Bautätigkeit im Mehrschichtbetrieb sechs Tage in der Woche vor Ort sind.



Der Kö-Bogen hat die LEED-Platin-Zertifizierung für Nachhaltigkeit erhalten. © Friedhelm Krischer

Bei der Bewirtschaftung haben beide Unternehmen vor allem das ökologisch und ökonomisch nachhaltige Energie- und Facility Management im Fokus. Ziel ist es, den wirtschaftlichen Nutzen und die Nutzbarkeit des Kö-Bogens, der mit dem amerikanischen System LEED – Leadership in Energy and Environmental Design – zertifiziert wurde, durch niedrige Energie- und Betriebskosten zu erhöhen und für einen langfristigen Werterhalt zu sorgen. Fest steht: Nachhaltige Gebäude lassen sich effizient betreiben und nutzen natürliche Ressourcen – nachhaltiges FM und PM nutzen und sichern diese Qualitäten.



Wettervorhersage-Regelung sorgt für deutliche Energieeinsparung und mehr Komfort



Da das Testprojekt so erfolgreich war, wurden bis Oktober 2013 alle Etagen in Bauteil 1 und 2 der HighLight Towers mit der Wetterfrosch-Regelung nachgerüstet.

Die Klimatisierung der HighLight Towers in München erfolgt über zwei Hauptkomponenten: die Bauteilaktivierung (BTA) für die Grundkonditionierung und die Umluftheiz- und Umluftkühlkonvektoren (ULK) für die individuelle und schnelle Anpassung der Raumtemperatur. Um den Energieverbrauch des Systems zu senken, suchte Facility-Management-Spezialist Sauter mit dem Eigentümer aus der KanAm-Gruppe nach einer Möglichkeit, die BTA genauer zu konditionieren. Das Augsburgs Unternehmen, das bereits seit 2008

für den Betrieb der Immobilie zuständig ist, rüstete das System schließlich im Rahmen eines Testprojektes auf ausgewählten Etagen mit einer Meteoprognose-Regelung nach. Durch die Einbeziehung der Wetterdaten kann die BTA nun für den Folgetag genauer eingestellt werden, so dass mit den flinken Kühl- und Heizsystemen deutlich weniger häufig eingegriffen werden muss. Da von Beginn an eine Energieeinsparung von 12 Prozent erzielt wurde und sich gleichzeitig der Komfort für die Mieter deutlich erhöhte, wird die so genannte Wetterfrosch-Regelung seit Oktober 2013 in sämtlichen Bereichen des Gebäudekomplexes eingesetzt.

Das Heizen und Kühlen der Büroräume der HighLight Towers mittels Betonkernaktivierung (BTA) hat viele Vorteile: „Die gesamte Deckenfläche kann zur Klimatisierung der Räume genutzt werden und die Temperaturdifferenzen zwischen Heiz- beziehungsweise Kühlmedium und Raumtemperatur bleiben gering, was die Behaglichkeit sowie die Energieeffizienz des Systems steigert“, erklärt Claudius Reiser, Produktmanager Energieeffizienzmaßnahmen bei Sauter. Da der Betonkern bei Nacht temperiert wird und während des Tages die Energie gleichmäßig an den Raum abgibt, ist eine Verschiebung von Leistungsspitzen in der Erzeugung möglich, Wärme- und Kälteerzeuger können deutlich kleiner und damit kostengünstiger ausgelegt werden. Das System ist allerdings sehr träge und kann nicht individuell geregelt werden, daher sind in den Büroräumen Umluftheiz- und -kühlgeräte installiert, mit denen der Nutzer die Raumtemperatur individuell anpassen kann. Unter Umständen kann das aber zu einem erhöhten Energieverbrauch führen, falls die sekundären Raumklimasysteme teilweise gegen die BTA arbeiten.



Die kontinuierliche Analyse des Betriebs der neuen Regelungsstrategie zeigt, dass der Energieverbrauch so deutlich gesunken ist: In den fünf Testetagen konnte der Wärme- und Kälteverbrauch auf Anhebung um 12,1 Prozent reduziert werden.

WETTERDATEN-GESTEUERTE, PASSGENAUE KONDITIONIERUNG DER BTA

Um dies zukünftig zu verhindern, hat Sauter eine neue Regelstrategie, die so genannte Wetterfrosch-Regelung, entwickelt, mit der die Decken nun deutlich vorausschauender konditioniert werden können. Dazu wurden verschiedene Einflüsse auf das System berücksichtigt, darunter während der Arbeitszeiten weitgehend konstante interne Lasten wie Geräte oder Personen und externe Lasten wie solare Warmegewinne oder Transmissionswarmegewinne beziehungsweise -verluste. Zur Bestimmung der externen Lasten werden Wetterprognosedaten herangezogen, die der von Sauter beauftragte Wetterdienst jeden Abend für den Standort München und einen Zeitraum von 48 Stunden

liefert. Zwischen 20 und 21 Uhr werden diese online bereitgestellten Daten – besonders wichtig sind Mindest-, Maximal- und Mitteltemperatur der Außenluft sowie die zu erwartende Sonneneinstrahlung – vom System abgerufen und die geeignete Betontemperatur für den Folgetag berechnet. Die Betonflächen werden dann bis 6:00 Uhr des nächsten Tages konditioniert.

MEHR KOMFORT UND GERINGERER ENERGIEVERBRAUCH

Eine kontinuierliche Analyse des Betriebs der neuen Regelungsstrategie zeigt, dass sich so der Energieverbrauch deutlich senken lässt: „Wir haben beispielsweise während der Testphase im Zeitraum von Januar bis Dezember 2012 den Energieverbrauch der mit dem Wetterfrosch ausgerüsteten Etagen 16 bis 20 mit dem Energieverbrauch in den Etagen 21 bis 25, die damals noch eine Standard-Regelung hatten, verglichen“, so Reiser. Mit der Wetterfrosch-Regelung konnte der Wärme- und Kälteverbrauch der fünf Etagen auf Anhebung um 12,1 Prozent reduziert werden. Die Einsparung an elektrischer Energie durch den reduzierten Ventilatorbetrieb der Umluftkonvektoren und der Umwälzpumpen ist darin nicht enthalten. Mit einer Amortisationszeit von nur knapp einem Jahr konnte so die Energiebilanz des Gebäudes deutlich verbessert werden. Seit Oktober 2013 sind alle Etagen in Bauteil 1 und 2 der HighLight Towers mit der Wetterfrosch-Regelung ausgerüstet.



SAUTER FM



Gebäude- und Raumautomation sorgt für Aufwertung des NuOffice bei der LEED-Zertifizierung in Platin



Der 2013 fertig gestellte erste Bau des Projektes ist ein Nahezu-Passivhaus und erfüllt die Anforderungen des LEED-Zertifikats in Platin.

Auf rund 33.000 Quadratmetern Gesamtfläche entsteht derzeit im Norden Münchens in drei Bauabschnitten die Bürogebäudeanlage NuOffice, die bereits heute die Energieziele der Bundesregierung für die Jahre 2050 bis 2100 übertreffen soll. Entwickelt wurde das Pilotprojekt, bei dem neue, kostengünstige Technologien für Niedrigstenergiebauten zum Einsatz kommen, von der Hubert Haupt Immobilien Holding zusammen mit der TU München und dem Fraunhofer-Institut für Bauphysik (IBP). Der 2013 fertiggestellte erste Bau ist ein Nahezu-Passivhaus und wurde mit dem LEED-Zertifikat in Platin sowie dem eu.bac-Zertifikat der Klasse A ausgezeichnet.

net. Eine entscheidende Rolle für die Energiebilanz des Baus spielt die effiziente Steuerung sämtlicher Gewerke durch das Gebäude- und Raumautomationssystem EY-modulo 5 und das Energiemanagementsystem EMS von Sauter. Um die hohen energetischen Ziele erreichen zu können, beziehen diese zum Beispiel Wetterprognosen in die Regelungsstrategie der Anlagentechnik mit ein. Zudem liefert das EMS im Minutentakt präzise Daten an das Fraunhofer-Institut und schafft so die Voraussetzung, um das Energiekonzept des NuOffice im Rahmen des EU-Forschungsprogramms Direction zu optimieren und auf andere Projekte übertragbar zu machen.



Das Gebäude- und Raumautomationssystem Sauter EY-modulo 5 sorgt mittels einer komplexen Regelungsstrategie für eine effiziente Steuerung aller Gewerke im NuOffice und gewährleistet, dass das Potenzial der im Gebäude eingesetzten Technologien optimal ausgeschöpft werden kann. Sauter verbaute dazu unter anderem neun Gebäudeautomationsstationen des Typs EY-modulo 5 einschließlich Touchpanel-PCs in den Haupt-Technikzentralen sowie ecos500-Raumcontroller zur Raumautomation. „Als Gebäudemanagementsystem wird novaPro Web eingesetzt, das einen gleichzeitigen Zugriff von bis zu zehn Personen lokal oder über das Internet ermöglicht“, erklärt Claudius Reiser, Produktmanager Energieeffizienzmaßnahmen bei Sauter und Verantwortlicher für das NuOffice-Projekt. Die Trenddatenaufzeichnung sowie das Monitoring des Anlagenbetriebs und des Energieverbrauchs erfolgen fortlaufend. Um bei den vielen Informationen nicht die Übersicht zu verlieren, werden im EMS die entscheidenden Kennzahlen zur Energieeffizienz stets überwacht. Automatisch generierte Alarmer informieren über kritische Abweichungen.

GREEN BUILDING MONITOR SORGT FÜR AUFWERTUNG BEI LEED-ZERTIFIZIERUNG

Mit einem zusätzlichen Punkt in der LEED-Zertifizierung wurde außerdem der von Sauter entwickelte Green Building Monitor im Eingangsbereich des NuOffice ausgezeichnet, auf dem Nutzern und Besuchern Daten zum momentanen Gebäude- und Anlagenbetrieb sowie zum aktuellen Energieverbrauch präsentiert werden. Die Daten entstammen dem hauseigenen EMS und werden in Echtzeit dargestellt.

„Man sieht zum Beispiel, wie hoch der Deckungsanteil des eigenproduzierten Stroms am gesamten Stromverbrauch, ist oder wie viel Grundwasser zur Heizung beziehungsweise Kühlung des Gebäudes im Moment gefördert wird. Das soll den Menschen einen bewussteren Umgang mit dem Gebäude und der benötigten Energie ermöglichen“, so Reiser.



Da die Wissenschaftler des Fraunhofer-Instituts für ihre Analysen hochaufgelöste Daten aus dem EMS benötigen, wurde das Gebäude umfangreich mit Wärme-, Strom- und Wasserzählern sowie mit zusätzlichen Sensoren zur Erfassung von Raumtemperatur, feuchte, Helligkeit und operativer Raumtemperatur ausgerüstet.

EMS ERLEICHTERT FORSCHERN DIE ANALYSE DES GEBÄUDEBETRIEBS

Im Rahmen des Direction-Forschungsvorhabens wird das NuOffice-Projekt zudem über einen Zeitraum von vier Jahren vom Fraunhofer IBP wissenschaftlich begleitet. Die Wissenschaftler nutzen dabei das EMS von Sauter, das hoch aufgelöste Daten für die Erarbeitung von Optimierungsvorschlägen liefert. Dazu richtete Sauter eigens für das Fraunhofer IBP eine direkte Datenschnittstelle ein: „Die Wissenschaftler haben unmittelbaren Zugriff auf die Zählerstände und damit auf den Energieverbrauch des Gebäudes“, erklärt Reiser. Der Verbrauch kann im EMS direkt analysiert oder in externe Datenbanken exportiert werden. Auch der Gebäudebetrieb kann auf Basis der Trenddaten der Gebäudeautomation detailliert betrachtet werden. Die Erkenntnisse, die mithilfe des Gebäude- und Raumautomationssystems von Sauter gewonnen werden, sollen auch eine Übertragung der neuen Konzepte auf zukünftige Projekte erlauben.



SPIE



„Erste Adresse als Multitechnik-Anbieter“



Markus Holzke,
Geschäftsführer der SPIE GmbH
sieht in dem Leitmotiv „SPIE, gemeinsam
zum Erfolg“ einen Anker für die strategische
Weiterentwicklung seines Unternehmens.
© SPIE

LÜNENDONK: Die SPIE GmbH agiert seit 2013 am Markt als Multitechnik-Anbieter. Welche strategischen Ziele verfolgt die ehemalige Service-Sparte von HOCHTIEF?

MARKUS HOLZKE: Die Zeichen stehen ganz klar auf Entwicklung in unseren etablierten Märkten sowie dem Erschließen neuer Marktsegmente als Multitechnik-Anbieter. Dabei nutzen wir die Synergien innerhalb des SPIE-Konzerns. So entwickelt sich unser Geschäft unter anderem sehr positiv im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik (ICT). Hier haben wir gemeinsam mit den ICT-Spezialisten der SPIE Deutschland System Integration sowie der Fleischhauer-Gruppe, die beide zu unserem Unternehmensverbund gehören, eine echte Alleinstellung am Markt integrierter, technischer Leistungen. Denn: Wir sind in der Lage, die modernen Kommunikationslösungen mit unserer hohen technischen Dienstleistungskompetenz sowie unserem Know-how bei Energieeffizienz-Projekten sinnvoll und mit deutlichem Mehrwert für unsere Kunden zu kombinieren. Unser Ziel ist es, die SPIE GmbH als erste Adresse für Multitechnik-Dienstleistungen für Immobilien, Anlagen und betriebliche Prozesse zu etablieren – passgenau für unsere Kunden und zukunftsweisend für die Branche. Unseren strategischen Anspruch, dienstleistungsgestaltender und branchenprägender Multitechnik-Anbieter zu sein, verfolgen wir dabei konsequent.

LÜNENDONK: Wie genau sieht dabei Ihre Marschrichtung aus?

MARKUS HOLZKE: Wir nutzen maßgeblich zwei strategische Stoßrichtungen: Erstens „Stärken stärken“, das bedeutet, wir streben an, unsere technische Kompetenz entlang unserer Wertschöpfungskette zu vertiefen und zu erweitern beziehungsweise damit unser Leistungsspektrum für bestehende und neue Kunden abzurunden. Dabei fokussieren wir uns vor allem auf wichtige Marktsegmente wie Industrie und Energie mit den Aktivitäten ICT, intelligente Gebäudetechnik, Kälte- und Klimatechnik sowie Energie- und Industriedienstleistungen. Zweitens, „Marktpräsenz ausbauen“. Wir leisten innerhalb des SPIE-Konzerns einen wichtigen Beitrag zur Erweiterung der europäischen Kundenbasis. Insbesondere stärken wir strategisch unsere Präsenz in Deutschland, dem deutschsprachigen Ausland und in Zentraleuropa. Zur Umsetzung unserer Strategie setzen wir zum einen auf eine weiterhin positive organische Entwicklung sowie auf perfekt zu uns passende Zukäufe und Outsourcing-Projekte. Als Anker für die strategische Weiterentwicklung unseres Unternehmens dient dabei unser Leitmotiv „SPIE, gemeinsam zum Erfolg“ – sowohl in der internen Zusammenarbeit als auch in der Entwicklung der Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden und Lieferanten.



LÜNENDONK: Wie sehen die Kernkompetenzen der SPIE GmbH aus und was sind ihre wichtigsten Märkte?

MARKUS HOLZKE: Wir haben eine hohe Expertise beim Betrieb von Immobilien und Anlagen, im Outsourcing, beim Management von komplexen Projekten und Standorten sowie der Umsetzung von ‚best-in-class‘ Vertrags- und Organisations- sowie Lebenszykluskosten-Modellen. Unsere hohe technische Kompetenz, vor allem in technisch sehr anspruchsvollen Umgebungen wie der Automobilproduktion, der Halbleiter- oder Pharmaindustrie macht uns aber vor allem zu einem sehr gefragten Partner der Industrie. Als einziger Anbieter haben wir auch das Thema Energy-Management als eigene Kompetenz in unserem Leistungsspektrum. Hier sind in den letzten Jahren unser Know-how aus dem energieeffizienten Betrieb von Immobilien und Liegenschaften mit dem spezialisierten Fachwissen im Bereich des Energy-Contracting sowie der energieeffizienten Medienversorgung großer Produktionsstandorte erfolgreich zusammengewachsen.



© SPIE

„Ziel ist es, die SPIE GmbH als erste Adresse für Multitechnik-Dienstleistungen für Immobilien, Anlagen und betriebliche Prozesse zu etablieren.“

Markus Holzke



SPIE



Mit Leistung und Flexibilität überzeugt



SPIE verantwortet auch den technischen Betrieb zweier Klimawindkanäle des Autokonzerns in Sindelfingen. © Daimler

AUTOMOBILHERSTELLER VERTRAUT AUF MULTITECHNIK-ANBIETER MIT INDUSTRIE-KOMPETENZ

Die Produktion darf auf keinen Fall ins Stocken geraten in einem der größten PKW-Werke von Mercedes-Benz weltweit. Damit das nicht passiert, vertraut der Automobilkonzern seit einigen Jahren sein Werk in Bremen dem Multitechnik-Anbieter SPIE an, was für die hohe Industriekompetenz des Essener Dienstleisters spricht. „Bislang waren wir in Bremen für den technischen Service des Nordwerks zuständig, jetzt betreuen wir zusätzlich das Südwerk“, so Henning Möller, Key Sektor Manager Automotive bei SPIE. „Unser Kunde schätzt unsere große Leistungsbereitschaft, unsere Schnelligkeit und die hohe Qualität unserer Lösungen“, fährt er fort. „Zudem können wir das gesamte vom Kunden geforderte technische Spektrum aus einer Hand abdecken.“

Die SPIE GmbH ist für den anspruchsvollen technischen Betrieb in den Produktionshallen und Verwaltungsgebäuden des 1,5 Millionen Quadratmeter großen Automobilwerks zuständig. Zudem betreibt das Unternehmen Teile der Produktionstechnik. Der Multitechnik-Anbieter befasst sich hier unter anderem mit der Instandhaltung eines vollautomatisierten Kompaktlagers sowie mit allen technischen Anlagen, die im Zusammenhang mit dem Aufbereiten der Medien im Lackierbereich stehen. „Eine 24-Stunden Rufbereitschaft, sowie kürzeste Reaktionszeiten zur Störungsbeseitigung sind hier völlig normal“, erläutert Andreas Schmidt, der verantwortliche Projektleiter von SPIE.

Für den erweiterten Auftrag hat er seine Mannschaft von bislang 40 auf 60 Mitarbeiter aufgestockt.





Die Produktion darf auf keinen Fall ins Stocken geraten. SPIE ist unter anderem für den anspruchsvollen technischen Betrieb in den Produktionshallen des Bremer Automobilwerks zuständig. © Daimler

Hier wird integrierte Dienstleistung gelebt. „Wir haben die Betreiberfunktion und damit entsprechende Pflichten und Freiräume“, so Schmidt. SPIE ist für den Wertehalt der Gebäude und Anlagen unter Beachtung der technischen und gesetzlichen Pflichten verantwortlich. Ein Leistungsverzeichnis im herkömmlichen Sinn gibt es nicht, lediglich die Anlagenzahl pro Gewerk und die Abgrenzung der Verantwortungsbereiche sind in einer Leistungsbeschreibung festgehalten.

Der Multitechnik-Anbieter arbeitet flexibel nach einem Schichtpreismodell. Das bedeutet, dass sich die Arbeits-

zeiten der Mitarbeiter den jeweils aktuellen Produktionsbedingungen anpassen – wenn also weniger Autos bestellt sind, fährt der Dienstleister auch seine Schichten runter. Daimler und SPIE beweisen im Automobilwerk in Bremen, dass Erfolg durch Leistung, Flexibilität und Vertrauen entsteht.

SPIE ist für den Automobilhersteller bereits an mehreren Standorten im Großraum Stuttgart aktiv und verantwortet auch den technischen Betrieb zweier Klimawindkanäle des Autokonzerns in Sindelfingen.





Unternehmensprofile

BILFINGER FACILITY SERVICES

DR. SASSE

GOLDBECK

KLÜH

PIEPENBROCK

RGM

SAUTER FM

SPIE

LÜNENDONK





UNTERNEHMENSPROFIL

Bilfinger HSG Facility Management

„Erst wenn der Kunde zufrieden ist, sind wir es auch.“ Unter diesem Leitsatz bietet Deutschlands führender Dienstleister im Bereich Facility Management seit 1988 Lösungen rund um den Betrieb von Immobilien über den gesamten Lebenszyklus an. Zuverlässig und innovativ.

Die Kernkompetenz von Bilfinger HSG FM ist es, anderen das Arbeiten zu ermöglichen. Fachkundige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in fast 30 Ländern gewährleisten international kompetente Leistungserbringung in den Bereichen des technischen, infrastrukturellen sowie kaufmännischen Facility Managements. Als ipv®- und DIN En ISO 9001 zertifiziertes Unternehmen werden die Dienstleistungen prozess- und kostenoptimiert mit hohem Qualitätsstandard erbracht.

Auch beim Thema Energiemanagement ist der Dienstleister führend – und nach DIN En ISO 50001 zertifiziert. Nachhaltiges Facility Management, wie Bilfinger HSG Facility Management es sieht, betrachtet Lebenszykluskosten, Energieströme und Nutzungsbedingungen der Immobilie ganzheitlich. Die Ziele des Energiemanagements heißen deshalb: Verbesserung des CO₂-Footprints, Reduzierung des Energieverbrauchs, Verbesserung der Versorgungseffizienz, Ressourcenoptimierung, Betriebssicherheit und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.

Bilfinger HSG Facility Management entwickelt innovative Bewirtschaftungskonzepte für viele namhafte Unternehmen, setzt diese gemeinsam mit dem Kunden um und das kommt gut an! Die Referenzen umfassen unter anderem Bürogebäude, Gewerbeparks, Einzelhandelszentren, Industrieareale, Druck- und Rechenzentren, Krankenhäuser und Veranstaltungsstätten.

KONTAKT

Bilfinger HSG Facility Management GmbH
Stephanie Buchholz
Kommunikation + Marketing
An der Gehespitz 50, 63263 Neu-Isenburg
Telefon: +49 (0) 6102 45-3772
Telefax: +49 (0) 6102 45-3409
E-Mail: marketing.fm@bilfinger.com
Internet: www.fm.bilfinger.com



Dr. Sasse

DIE DR. SASSE AG – IHR FM-WERTSCHÖPFUNGSPARTNER

Mit mehr als 37 Jahren Erfahrung im Aufbau und in der Weiterentwicklung von integrierten FM-Dienstleistungen kann sich die Dr. Sasse AG als internationaler und leistungsstarker Systempartner empfehlen. 2013 erwirtschafteten mehr als 5.300 Mitarbeiter in 35 europäischen Niederlassungen, FM-Leistungen im Wert von über 138 Millionen Euro.

Die Sasse-Unternehmensphilosophie ist von folgenden Schwerpunkten getragen:

1. DEZENTRALE UND TRANSPARENTE POSITIONIERUNG

Zentraler FM-Leistungsort ist das Objekt. Hier entsteht der konkrete Nutzen für unsere Kunden.

„Wir sind da, wo uns der Auftraggeber braucht!“ heißt es bei Sasse. Die Sasse-Gruppe ist genau deshalb an vielen Standorten in Europa zuhause. Eine transparente Managementstruktur und der Einblick in unsere zentrale Datenhaltung ermöglichen unseren Kunden jederzeit Zugang zu auftrags- und leistungsbezogenen Informationen.

2. PERSONALENTWICKLUNG MIT AUGENMASS

Leistungen des FM werden von Mitarbeitern aus unterschiedlichsten Qualifikationsbereichen erbracht. Die finale Wirkung entsteht jedoch erst in dem Zusammenspiel mit hochqualifizierten Spezialisten. „Je einfacher eine Tätigkeit ist, desto höher ist der Anspruch an Organisation und Leitung!“. Ein Akademieprogramm zur betrieblichen Weiterbildung sorgt für ein kompetentes, leistungsbewusstes und erfolgreiches Miteinander auf allen Ebenen.

3. DAS FAMILIENUNTERNEHMEN

Die Sicherstellung des Zusammenhaltes erfordert mehr als die üblichen Signale wie einer Mitarbeiterzeitung oder der Arbeitskleidung. Für die Mitarbeiter ist es wichtig, die Stabilität des Familienunternehmens zu erfahren. Das Zugehörigkeitsbewusstsein zur Unternehmensgruppe erweist sich als zusätzlicher Rückhalt, Hilfe und Motivation, um auch in schwierigen und herausfordernden Situationen standzuhalten.

KONTAKT

Dr. Sasse AG

Julia Störzbach

Am Westpark 1, 81373 München

Telefon: +49 (0) 89 21 21 13-23

Telefax: +49 (0) 89 21 21 13-49

E-Mail: sasseag@sasse.de

Internet: www.sasse.de

Goldbeck

EFFIZIENTE IMMOBILIENBEWIRTSCHAFTUNG UND LANGFRISTIGE WERTHALTIGKEIT

Die Goldbeck Gebäudemanagement GmbH erfüllt mit dem Facility und dem Property Management alle Aufgaben des technischen, infrastrukturellen und kaufmännischen Gebäudemanagements. Gemeinsam mit der Procenter GmbH, die sich auf das Property Management von Einzelhandelsimmobilien und Büros spezialisiert hat und an der Goldbeck mehrheitlich beteiligt ist, bietet es zudem Immobilien- und Center-Management und Vermietung. Ein eigener Servicebereich erledigt zuverlässig technische Dienstleistungen direkt vor Ort. Zurzeit betreuen wir mit 280 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über 1.200 Gewerbeimmobilien mit mehr als 9 Millionen Quadratmetern und über vier Milliarden Assets under Management im In- und Ausland. Darunter sind zahlreiche Fondsgesellschaften mit großem Portfolio und viele Stammkunden.

Als Tochterunternehmen der Goldbeck Gruppe geben wir Synergieeffekte aus Planung, eigener Fertigung, Bau und Betrieb an unsere Kunden weiter und verfügen über ein dichtes Netz von Standorten in ganz Deutschland. Das Dienstleistungsangebot beginnt schon bei der Planung, das Inbetriebnahme Management hilft, das Gebäude auf eine optimale Bewirtschaftung abzustimmen. Erfahrungswerte aus Bau und Betrieb werden kontinuierlich einbezogen und ermöglichen Verbrauchsgarantien.

Goldbeck ist ein unabhängiges, inhabergeführtes Familienunternehmen. Persönliche Kontakte sind uns wichtig. Zu unserer Firmenkultur gehören kurze Wege, offene Kommunikation und Vertrauen. Durch unsere integrale Zusammenarbeit sind wir ein permanent lernendes Unternehmen – zum Nutzen unserer Kunden.

KONTAKT

GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH

Gereon Schalk

Leiter Verkauf und Kalkulation

Ummelner Straße 4-6, 33649 Bielefeld

Telefon: +49 (0) 521 9488-2600

Telefax: +49 (0) 521 9488-2601

E-Mail: info@goldbeck.de

Internet: www.goldbeck.de





Klüh Service Management

KLÜH SERVICE MANAGEMENT BAUT AUF QUALITÄT UND DIENSTLEISTUNGEN AUS EINER HAND

Höher hinaus geht's nicht: Gibt es für ein im Facility Management tätiges Unternehmen eine bessere Referenz als den Cleaning-Auftrag für das höchste Haus der Welt zu erlangen - und diesen Auftrag bei Neuausschreibung erneut zu gewinnen? Klüh Service Management ist jetzt bereits im vierten Jahr dafür verantwortlich, dass der 828 m hohen Burj Khalifa in Dubai von innen und außen glänzt. Dafür sorgen mehr als 200 Mitarbeiter an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr.

Klüh Service Management, das ist eine Erfolgsstory: Aus einem kleinen Düsseldorfer Unternehmen formte Inhaber Josef Klüh eine international tätige Gruppe, die in neun Ländern mit über 43.000 Mitarbeitern 658,5 Mio. Euro umsetzt (2013).

Der Burj Khalifa ist das Highlight im Cleaning-Bereich des Unternehmens. Doch Klüh steht ebenso für Catering, Security, Clinic- und Airport Service und Personalservice.

Bei Klüh Security wird der Qualitätsanspruch des Dienstleisters durch zahlreiche Aufträge in besonders kritischen Bereichen: Das Unternehmen ist im Banken- und Technologiesektor besonders stark vertreten. Im Catering findet die leistungs- und budgetgerechte Performance von Klüh immer stärkere Anerkennung: So versorgt Klüh seit April 2014 täglich die mehr als 14.000 Mitarbeiter der Commerzbank in Frankfurt. Expertise auch im Clinic Service, der sich auf Dienstleistungen in Krankenhäusern spezialisiert hat. Mitarbeiter sterilisieren Operationsbestecke und sorgen für Sauberkeit, Operationssäle inklusive.

In China wurde Klüh sogar mit der Erarbeitung von Hygienestandards in der 57-Mio.-Einwohner-Provinz Hubei beauftragt. Ein Klüh-Unternehmen wurde in die Liste der Top 200 Property Management Unternehmen Chinas aufgenommen, die Klüh-Kliniksparte errang landesweit sogar Platz 2. Diese Wahl, so Uwe Gossmann, Sprecher der Klüh-Geschäftsführung, demonstrierte „die führende Rolle im Gesundheitswesen und dass wir uns auch gegenüber anderen international tätigen Dienstleistern durchsetzen konnten.“

KONTAKT

Klüh Service Management GmbH
Uwe Gossmann
Sprecher der Geschäftsführung
Am Wehrhahn 70, 40211 Düsseldorf
Telefon: +49 (0) 211-90 68 01
Telefax: +49 (0) 211-90 89 500
E-Mail: u.gossmann@klueh.de
Internet: www.klueh.de



Piepenbrock

Familienunternehmen stehen für Stabilität – bestes Beispiel dafür ist die Piepenbrock Unternehmensgruppe. In der vierten Generation von den geschäftsführenden Gesellschaftern Arnulf und Olaf Piepenbrock geführt, ist sie in den Segmenten Facility Management, Gebäudereinigung, Sicherheit, Instandhaltung, Maschinenbau und der Produktion von Reinigungsschemie erfolgreich. Im Dienstleistungssegment verfügt Piepenbrock über rund 70 Niederlassungen mit mehr als 800 Standorten in Deutschland und Österreich. Fast 27.000 Mitarbeiter sichern den Kunden einen einheitlich hohen Qualitätsstand im Gebäudemanagement.

PIEPENBROCK FACILITY MANAGEMENT

Technische, infrastrukturelle und kaufmännische Aufgaben – alles aus einer Hand. Wenn es um die Integration verschiedener Dienstleistungen geht, ist Piepenbrock Facility Management (PFM) ein Partner, der durch Fachkompetenz, geografische Nähe und große Eigenleistungstiefe überzeugt. PFM bietet alle Leistungen rund um die Immobilie und greift auf die Kompetenz der unterschiedlichen Fachbereiche der Piepenbrock Unternehmensgruppe zurück. Mit einem großen Netzwerk an Niederlassungen und individuellen Tools bietet Piepenbrock Lösungen sowohl für Kunden mit lokaler Ausrichtung als auch für Großkunden mit einem weitverzweigten Standortnetz. Die Services werden optimal gebündelt, miteinander verzahnt und nach dem Prinzip „One face to the customer“ gesteuert. Das Zusammenspiel aller Organisationseinheiten macht das Unternehmen zum vielseitigen Multi-Dienstleister.

VERANTWORTUNG FÜR IMMOBILIEN ÜBERNEHMEN

Wenn Unternehmen Dienstleistungen ganzheitlich fremd vergeben, benötigen sie jemanden, der ihnen diese Aufgaben abnimmt – und nicht erschwert. Mit Piepenbrock als starkem Partner entscheiden sie sich für ein von Kontinuität und Beständigkeit geprägtes, traditionsreiches Familienunternehmen. Seit mehr als 100 Jahren ist Piepenbrock ein professioneller Partner, der sein Handeln an festen Werten ausrichtet und gleichzeitig flexibel bleibt, um zukunftsfähig zu handeln.

KONTAKT

Piepenbrock Unternehmensgruppe GmbH + Co. KG

Markus Forytta

Unternehmenskommunikation

Hannoversche Str. 91–95, 49084 Osnabrück

Telefon: +49 (0) 541 5841-480

Telefax: +49 (0) 541 5841-338

E-Mail: kommunikation@piepenbrock.de

Internet: www.piepenbrock.de



RGM

Die seit 1994 am Markt operierende RGM Gruppe, mit Sitz in Dortmund, ist eines der führenden konzernunabhängigen und bundesweit tätigen Immobilien-Dienstleistungsunternehmen in Deutschland. Das Geschäftsmodell der RGM Gruppe besteht aus drei strategischen Geschäftsfeldern: Property Management, Facility Management und Industrial Services.

In allen drei Geschäftsfeldern hat sich die RGM Gruppe in den relevanten Märkten mit ihren Führungsgesellschaften, PropertyFirst GmbH, RGM Facility Management GmbH und RGM Industrial Services GmbH eindeutig positioniert. Dabei agieren diese drei Geschäftsfelder unabhängig voneinander. Mit einem flächendeckenden Niederlassungsnetz betreuen rund 1.650 Mitarbeiter in Deutschland, Luxemburg, Schweiz, Tschechien und der Türkei anspruchsvolle Einzelobjekte, komplexe Immobilienportfolios sowie industrielle Liegenschaften. Die individuellen Bewirtschaftungskonzepte der RGM Gruppe sind dabei immer bedarfsoptimiert und nachhaltig.

Gefragt sind heute ganzheitliche Gebäudemanagement-Ansätze, eine interdisziplinäre Organisation und ein Management, wie sie nur ein modernes Dienstleistungsunternehmen, eine Denkfabrik – ein think tank – leisten kann. In einer modernen PM-/FM-Denkfabrik wie der RGM Gruppe werden die Schnittstellen zur Betriebswirtschaft, zur Immobilienökonomie und -ökologie, zur Gebäudetechnik sowie zur kaufmännischen Bewirtschaftung, Dokumentation und zum Reporting definiert und miteinander verknüpft.

Unter der Marke Real Green bietet die RGM Gruppe zudem Dienstleistungen in den Bereichen ökologisch und ökonomisch nachhaltiges Facility Management, Property Management, Energiemanagement und Green-Building-Zertifizierung an. Hinter der Marke Real Green verbirgt sich ein ganzheitlicher Ansatz aus Energieeffizienz sowie aus wirtschaftlicher und ökologischer Nachhaltigkeit. Die Qualität der Dienstleistung in den Bereichen nachhaltiges Facility und Property Management garantiert die RGM Gruppe durch ein ISO-zertifiziertes Qualitäts-Management-System, das unter anderem auch die operativen Bereiche Controlling, Management, Inspektion, Wartung und Instandhaltung berücksichtigt.

KONTAKT

RGM Holding GmbH

Nils Lueken

Geschäftsführung

Hansastraße 95, 44137 Dortmund

Telefon: +49 (0) 231 98 70 87-0

Telefax: +49 (0) 231 98 70 87-282

E-Mail: info@rgm.de

Internet: www.rgm.de



Sauter FM

LÖSUNGSORIENTIERTES FACILITY MANAGEMENT AUF BASIS GANZHEITLICHER GEBÄUDEKOMPETENZ

Die Sauter FM GmbH ist ein Tochterunternehmen der Sauter-Gruppe, die sich im Bereich Building Control mit Entwicklung, Herstellung und Vertrieb regeltechnischer Produkte und Anlagen sowie dem Service für Immobilien beschäftigt. Sauter FM hat sich auf Dienstleistungen im Bereich Facility Management spezialisiert. Dazu gehören die Wartung und Instandsetzung jeglicher technischer Gewerke einer Immobilie ebenso wie der reibungslose und energieeffiziente Betrieb der Objekte.

Um die zum Teil sehr unterschiedlichen Ansprüche von Investoren, Eigentümern, Mietern, Nutzern oder Behörden innerhalb des Gebäudebetriebes in Einklang zu bringen, setzt das Unternehmen auf allen Kompetenzebenen auf eine Kombination aus profundem Spezialisten-Wissen und einer fachübergreifenden Gesamtsteuerung. Der komplexe Organismus eines Gebäudes wird von kaufmännischen, technischen und infrastrukturellen Kompetenzträgern zuverlässig geführt und zielorientiert so betrieben, dass es alle seine wirtschaftlichen und betriebsorientierten Möglichkeiten ausschöpfen kann. Hohe Kosteneffizienz und Nutzungsintensität sind dabei selbstverständliche Ziele der Zusammenarbeit. Besonders wichtig ist Sauter FM ein energiebewusstes Facility Management: So wird der Verbrauch eines Gebäudes dem kritischen Vergleich mit relevanten Benchmarks unterzogen und ein maßgeschneidertes Energiekonzept unter Betrachtung der Gesamtkosten im Gebäudelebenszyklus erstellt.

Auftraggeber des mittelständischen Unternehmens mit Firmensitz in Augsburg sind vorwiegend Fondsgesellschaften, Banken und Versicherungen sowie institutionelle Investoren. Sauter FM belegte gemäß Lünendonk-Liste 2014 im Jahr 2012 Platz 19 unter den führenden Facility-Services-Unternehmen in Deutschland. Derzeit betreuen die rund 1.000 Mitarbeiter von 24 Standorten aus bundesweit mehrere hundert Objekte mit mehr als 6 Millionen Quadratmeter Bruttogeschossfläche. Darunter befinden sich beispielsweise die High-Light Towers in München und das SCALA in Frankfurt.

KONTAKT

Sauter FM GmbH
Werner-Haas-Straße 8-10, 86153 Augsburg
Telefon: +49 (0) 761 5105-0
Telefax: +49 (0) 761 5105-556
E-Mail: info@sauter-fm.de
Internet: www.sauter-fm.de





SPIE

DER DIENSTLEISTUNGSGESTALTENDE UND BRANCHENPRÄGENDE MULTITECHNIK-ANBIETER

Als der unabhängige europäische Marktführer für multitechnische Dienstleistungen in den Bereichen Energie und Kommunikation begleitet die SPIE-Gruppe ihre Kunden bei der Planung, Errichtung, Betrieb und der Wartung energiesparender und umweltfreundlicher Anlagen. 37.000 Mitarbeiter von SPIE arbeiten an 500 Standorten in 34 Ländern. Unter Berücksichtigung der Zukäufe von 2013 erwirtschaftete der Konzern auf Pro-forma-Basis einen konsolidierten Umsatz von 5,1 Milliarden Euro, der sich auf die vier strategischen Segmente „Energies“ (23%), „e-efficient Buildings“ (24%), „Smart City“ (35%) und „Industry Services“ (18%) verteilt und ein EBITA von 315,5 Millionen Euro.

Die SPIE GmbH, hervorgegangen aus der Übernahme des Segments „Service Solutions“ der Hochtief Solutions AG, ist der dienstleistungsgestaltende und branchenprägende Multitechnik-Anbieter in Deutschland und Zentraleuropa. Über 5.000 Mitarbeiter betreiben derzeit 2.000 Objekte und bewirtschaften eine Gesamtfläche von 26 Millionen Quadratmetern. Die ganzheitlichen Lösungen gliedern sich in Dienstleistungen für Gebäude und Liegenschaften, Services für betriebliche Prozesse und Anlagen sowie das Erstellen von Analysen und Konzepten. Neben dem Betrieb von modernsten Büroimmobilien konzentriert sich das Unternehmen auf anspruchsvolle technische Dienstleistungen für die Industrie. Zum Leistungsportfolio gehören die Planung, Installation und der Betrieb von mechanischen und elektrischen Anlagen (M&E), HVAC Systemen, Informations- und Kommunikationstechnik und Sicherheitssystemen. Zudem gehört die Erstellung und Umsetzung investiver Energieeinsparkonzepte ebenso zum Leistungsportfolio wie das Betreiben, Sanieren und Optimieren von energietechnischen Systemen zum Erzeugen und Verteilen von Wärme, Kälte, Raum- und Druckluft, Strom, Licht und Wasser. Diese Lösungen bieten nicht nur hohe Qualitätsstandards, sondern SPIE wird durch die individuelle Orientierung an den Prozessabläufen der Kunden zum verlässlichen Wertschöpfungspartner.

Für die SPIE GmbH sind multitechnische Lösungen aber noch weitaus mehr. So hat das Unternehmen sein Know-how für Informations- und Kommunikationstechnik (ICT) durch die neuen Tochtergesellschaften SPIE Deutschland System Integration und Fleischhauer deutlich ausgebaut und kann diese Leistungen nun ebenfalls flächendeckend anbieten.

KONTAKT

SPIE GmbH

Andreas Göppel

Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter Geschäftsentwicklung und Vertrieb

Alfredstraße 236, 45133 Essen

Telefon: +49 (0) 201 824-8067

Telefax: +49 (0) 201 824-98060

E-Mail: andreas.goepfel@spie.com

Internet: www.spie.de



Lünendonk

Die Lünendonk GmbH, Gesellschaft für Information und Kommunikation (Kaufbeuren), untersucht und berät europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik-, Beratungs- und Dienstleistungs-Branche. Mit dem Konzept Kompetenz³ bietet Lünendonk unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut seit 1983 die als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm.

Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist Lünendonk in der Lage, ihre Beratungskunden von der Entwicklung der strategischen Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

KONTAKT

Lünendonk GmbH –
Gesellschaft für Information und Kommunikation
Thomas Ball
Consultant
Ringweg 23, 87600 Kaufbeuren
Telefon: +49 (0) 83 41 9 66 36-0
Telefax: +49 (0) 83 41 9 66 36-66
E-Mail: ball@lunenendonk.de
Internet: www.lunenendonk.de



IMPRESSUM

Herausgeber:

Lünendonk GmbH

Ringweg 23

87600 Kaufbeuren

Telefon: +49 (0) 8341 96636-0

Telefax: +49 (0) 8341 96636-66

E-Mail: info@lunenendok.de

Internet: <http://www.lunenendok.de>

Autoren:

Thomas Ball, Lünendonk GmbH

Jörg Hossenfelder, Lünendonk GmbH

Copyright © 2014 Lünendonk GmbH, Kaufbeuren

Alle Rechte vorbehalten

ÜBER LÜNENDONK

Seit 1983 ist die Lünendonk GmbH spezialisiert auf systematische Marktforschung, Branchen- und Unternehmensanalysen sowie Marktberatung für Informationstechnik-, Beratungs- und weitere hochqualifizierte Dienstleistungsunternehmen. Der Geschäftsbereich Marktforschung betreut die seit Jahrzehnten als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm. Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist die Lünendonk GmbH in der Lage, ihre Kunden von der Entwicklung strategischer Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

Managementberatung

Informations- und
Kommunikations-Technik

Wirtschaftsprüfung /
Steuerberatung

Technologie-Beratung /
Engineering Services

Zeitarbeit /
Personaldienstleistungen

Facility Management /
Industrieservice



Erfahren Sie mehr unter

<http://www.luenendonk.de>



MARKTFORSCHUNG UND MARKTBERATUNG AUS EINER HAND