



**FM-MESSE und FM-CONGRESS**

5. UND 6. MÄRZ, MESSEZENTRUM ZÜRICH

NEHMEN SIE DIESE ZEITUNG MIT UND PROFITIEREN SIE VON  
50% ERMÄSSIGUNG AUF DEN TAGESEINTRITT!  
(Diese Vergünstigung ist nicht mit anderen kumulierbar.)

**BÜROREINIGUNG**

Neben den täglichen oder regelmässigen Unterhalts-  
reinigungen werden auch Spezialreinigungen mit  
sporadischem Turnus offeriert.

Seite 5

**IMMOBILIENMARKT**

Die Lage dürfte sich im laufenden Jahr weiter ver-  
bessern. Trotz den Unsicherheiten an der Börse auf-  
grund der Subprimekrise in Amerika.

Seite 6

**ERGONOMIE AM ARBEITSPLATZ**

Immer wieder wird über Augenbrennen, Nacken-  
schmerzen und Kopfweh geklagt. Die Mitarbeite-  
rinnen und Mitarbeiter berichten von Schmerzen.

Seite 10

**DAS RICHTIGE FAHRZEUG**

Für einen reibungslosen Ablauf im Facility Service  
braucht es das entsprechende Fahrzeug und die Ein-  
richtung, damit die volle Leistung erbracht wird.

Seite 15

ANZEIGE



www.resopartners.ch

Entscheide im Immobilien Lebenszyklus



Strategieentwicklung  
Finanzierungsmodelle  
Standortkonzepte  
Due Dilligence

Lebenszykluskosten  
Betriebskosten  
Gebäudekonzeption  
Baubegleitendes FM

FM Submissionen  
Betreibermodelle  
FM Audits  
Büroplanung

Wir beraten Sie nach Mass

**RESO**  **PARTNERS**  
Real Estate & Site Operation

# Facility Management in der Schweiz – zwischen Kriech- und Überholspur



Remo Schällibaum  
Dipl. Architekt FH,  
Präsident FM-ARENA – networking FM people

Nachdem Facility Management (FM) noch vor wenigen Jahren den Wenigsten ein Begriff war, ist es heute zumindest bei den Immobilienprofis ein Thema, das zu ihrem Alltag gehört. Seine steigende Wichtigkeit zeigt sich unter anderem darin, dass es landesweit immer mehr Veranstaltungen gibt, die sich damit befassen. Nebst der FM-MESSE in Zürich, die heuer zum fünften Mal ihre Türen für das Fachpublikum öffnet, fanden dieses Jahr in Basel erstmals die easyFairs Maintenance oder letztes Jahr in Lausanne

das FM FORUM statt. Im April 2009 wird in Zürich diesbezüglich ein neues Kapitel geschrieben werden: angesagt ist eine schweizerweite FM-Branchen-Leitmesse. Anfang März werden die Veranstalter im Detail darüber informieren.

Geht man von der Anzahl der entsprechenden Fachverbände aus, könnte man sogar meinen, die Schweiz sei ein ausgesprochenes Facility-Management-Paradies. Da gibt es die MFS, die IFMA und die FM Schweiz, ebenso die 2002 gegründete Vereinigung FM-ARENA. Als wäre das nicht genug, kamen Ende 2007 noch drei weitere Neugründungen dazu. Zum Vergleich: Deutschland begnügt sich mit drei Verbänden, Österreich mit zweien und Frankreich gar nur mit einem wesentlichen. Es wird nicht ausbleiben, dass in unserem Land eine Bereinigung stattfinden wird, denn auch in Sachen Organisation des Facility Managements gilt: Viele Köche verderben den Brei. Derzeit präsentiert sich die Verbandslandschaft für den Interessierten unübersichtlich, die Positionierungen sind nicht sehr klar beziehungsweise überschneiden sich zu einem grossen Teil.

Generell befindet sich die Branche in einer Konsolidierungsphase, wozu strukturelle Bereinigungen, Kooperationen und Übernahmen gehören werden. Nach der ersten Euphorie, die viel Outsourcing zur Folge hatte, wurden viele der ausgelagerten Teile inzwischen wieder «ins Haus geholt». Mit den ersten Erfahrungen hat sich manch einer nun die Hörner abgestossen und gemerkt, dass nicht alles, was machbar ist, auch gut für ihn ist.

Ein weiteres derzeit noch schwieriges Thema ist die Suche nach Personal für die FM-Berufe. Solange schweizweit fast jede Schule ihre eigenen Lehrgänge anbietet und die Ausbildung nicht vereinheitlicht wird, bleibt es für HR-Manager schwierig, den geeigneten Kandidaten zu finden. Es wird, zum allseitigen Nutzen, auch hier zu einer Flurbereinigung kommen müssen.

Facility Management ist in der Branche also weit herum bekannt und wird sowohl geschätzt wie auch genutzt, aber die Rahmen sind noch nicht optimal und verbindlich gesetzt. Dem versucht das Europäische Komitee für Normung (Comité Européen de Normalisation – CEN) abzuwehren, bisher allerdings noch nicht mit durchschlagendem Erfolg. Dies dürfte sich aber nur um eine Frage der Zeit handeln, ist es doch im Interesse aller Beteiligten, die Definitionen und Organisationen zu vereinheitlichen.

Remo Schällibaum



Facility Management gewinnt immer mehr an Bedeutung im Geschäftsalltag, sei es die klassische Reinigung oder der technische Unterhalt, diese Sparte ist ein wichtiger Bestandteil des Unternehmens.

## INHALT

Wie am eigenen PC	4
Zeitsparer Verpflegungsautomaten	4
Visitenkarte Putzequipe	5
Büromarkt 2008	6
Investition in Wertbeständigkeit	6
Leistungen Facility Management	7
Sparen wie gedruckt	8
IT-Outsourcing	9
Voice over IP	10
Ergonomie beim Arbeiten	10
Rauchen am Arbeitsplatz	11
Projekt «Züglete»	12
Flottenmanagement	12
Normierung des FM	13
Aus- und Weiterbildung FM	14
Fahrende Visitenkarten	15
Fahrzeugeinrichtung	15

**MEDIA  
PLANET**

MIT DER REICHWEITE EINER  
TAGESZEITUNG UND DEM FOKUS  
EINER FACHZEITSCHRIFT

[www.mediaplanet.com](http://www.mediaplanet.com)

FACILITY MANAGEMENT – PRODUZIERT VON MEDIAPLANETGROUP

**Projektmanager:** Yahya Altin, Mediaplanet, 043 888 73 10  
**Produktion/Prepress:** Corinne Meier, Mediaplanet, 043 888 73 12  
**Layout:** Natascha Künzi, Mediaplanet, 043 888 73 15  
**Text:** Alexander Saheb, Gisela Blau **Korrektur:** Verena Schaffner  
**Druck:** Ringier Print Adligenswil AG  
**Fotos:** Corinne Meier, Embru, Natascha Künzi, Frank Schwarzbach, istockphoto.com

Mediaplanet ist die weltweit führende Medienfirma, spezialisiert in Produktion, Finanzierung und Distribution von Themenzeitschriften in der Tagespresse und in Wirtschaftsblättern. Für weitere Informationen und Anregungen: 043 540 73 00 oder [info.ch@mediaplanet.com](mailto:info.ch@mediaplanet.com)



ANZEIGE

# www.fm-congress.ch

Themen u.a.: Standortentwicklung am Beispiel  
Tourismus Resort Andermatt  
05. März 2008 Messezentrum Zürich Halle 9.2



**SHIFT**\_business



Abb. zeigen PRIMASTAR, KUBISTAR, CABSTAR

## **HÖCHST RENTABEL. UND UNBEZAHLBAR ZUVERLÄSSIG. DER NISSAN PRIMASTAR, KUBISTAR UND CABSTAR.**

Ob mit dem geräumigen PRIMASTAR, dem leicht zu beladenen CABSTAR oder dem wirtschaftlichen KUBISTAR – mit unterschiedlichen Radständen, verschiedenen Längen und unterschiedlichen Höhen sowie leistungsstarken Motoren – bringen Sie Ihr Geschäft auf Touren. Und das zu einmaligen Konditionen. Denn speziell als Gewerbetreibender können Sie bei Ihrem NISSAN Händler mit Sonderkonditionen rechnen. Weitere Infos unter [www.nissan.ch](http://www.nissan.ch) oder Infoline 0800 860 800 (gratis).

# Wie am eigenen PC

Niemand muss unbedingt am eigenen Schreibtisch sitzen und auf den eigenen Bildschirm schauen. Büros sind heute mobil und überall zu Hause. Technische Hilfsmittel erlauben den Abruf von Daten selbst von weit her.

Text: Gisela Blau

IT-Firmen machen es uns vorbildlich: Kürzlich wurde in einer TV-Sendung gezeigt, dass ein geschätzter Programmierer zu einem mehr als einjährigen Segeltörn aufgebrochen ist und seine Arbeit nun unterwegs erledigt. In jedem Hafen, den er anläuft, tritt er in Verbindung mit der «Bude», liefert seine Aufträge ab und fasst neue. Es ist, als wäre er in Zürich und sässe täglich am PC.

So locker und tolerant nehmen es vorläufig wohl erst die auch in der Arbeitsauffassung und im Personalmanagement fortschrittlichen Turnschuh-

Firmen, ohne die unser tägliches Leben nicht so komfortabel wäre. Aber auch in anderen Unternehmen setzt sich die Auffassung durch, dass es eigentlich egal ist, wo die Angestellten ihre Arbeit leisten, Hauptsache, sie ist pünktlich fertig.

Besonders berufstätige Mütter wissen fortschrittliche Arbeitgeber zu schätzen, die es ihnen erlauben, tage- oder stundenweise ihren Bereich mal zu Hause zu erledigen, wenn ein unvorhersehbarer familiärer Notfall ausbricht. Viele Mitarbeitende im Kader oder im Ausendienst müssen zudem zwangsläufig

viel unterwegs sein. Glücklicherweise sind die Zeiten vorbei, in denen mühsam ein Telefon gesucht und gehofft werden musste, dass eine Verbindung zustande kommen und auch stehen bleiben würde. Die Übermittlung von Daten war äusserst schwierig bis unmöglich.

Das einfachste Hilfsmittel, um, auch weit weg von der Firma à jour zu bleiben, ist das Mobiltelefon. E-Mails samt Anhängen abrufen? Kein Problem. Zugriff auf die heimische Datenbank? Teilweise möglich. Die Speicherkapazität ist enorm gestiegen, und die Kamera

nische Applikationen. Ein Laptop, auch Notebook genannt, ist ebenfalls ein unvermeidliches Instrument, um in fernen Ländern so aktuell arbeiten zu können wie im eigenen Büro. Telefonieren ist mit Internetverbindungen durchaus möglich, wenn es mal keine Handy-Verbindung geben sollte. Das ist in fernen Ländern zwar weniger wahrscheinlich als zu Hause in der Schweiz. Gerade in anderen Ländern ist die WLAN-Anbindung ausgezeichnet. Leute, die in der Mittagspause unter einem Baum sitzen und mit dem Laptop arbeiten, sind ein vertrauter Anblick – anderswo.

## WUSSTEN SIE SCHON

FM-Wissen findet man bei der Maintenance and Facility Management Society of Switzerland (MFS) in Sursee. Im Jahre 1973 wurde der Verein als Schweizerischer Verein für Instandhaltung gegründet. Noch heute ist sein Ziel das Fachwissen der Instandhaltung von Anlagen (Bauten, Betriebsmittel, Produktionsmittel, Infrastruktur, usw.) zu fördern.



«Glücklicherweise sind die Zeiten vorbei, in denen mühsam ein Telefon gesucht und gehofft werden musste, dass eine Verbindung zustande kommen würde.»

dient, wenn sie bereits mit mehreren Millionen Megapixeln ausgerüstet ist, allenfalls dazu, besonders interessante Ideen nach Hause zu übermitteln. Oder, falls es das Schicksal so fügt, zuhanden des Betriebsjursten einen Unfall zu protokollieren. Wichtiger als die Kamera sind ein anständiger Bildschirm, eine brauchbare Tastatur mit möglichst grossen Tasten und umfassende elektro-

Die Handy-Provider rüsten ihre Abonnenten und Abonnentinnen neuerdings mit einer in der Pauschale äusserst preisgünstigen Vorrichtung aus, die via Handyverbindung für problemlosen Internetzugang sorgt. USB-Stick einstecken, einloggen, basta. Die elektronische Zukunft dürfte noch viele andere praktische Arbeitserleichterungen bringen.

# Verpflegungsautomaten sparen Zeit

Essen in der Mittagspause ist den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern immer weniger wichtig. Allerdings fördert eine gesunde Mittagsverpflegung die Leistungsfähigkeit. Lebensmittelautomaten am Arbeitsplatz helfen.

Text: Alexander Saheb

## WUSSTEN SIE SCHON

Ein internationaler Verband von FM-Fachleuten ist die International Facility Management Association (www.ifma.org), die 1980 in den USA gegründet wurde. Mittlerweile zählt man weltweit mehr als 19 000 Mitglieder. Auch in der Schweiz existiert eine Landesgruppe die zu 75 Prozent aus professionellen und 25 Prozent aus assoziierten Fachleuten aus dem Facility Management-Umfeld und aus verschiedensten Branchen besteht.

Bei den traditionellen Gastronomen sorgt die Studie «Food Consumption» der Uni St. Gallen für Bauchgrimmen. Denn sie zeigt den klaren Trend auf, dass die Mittagsverpflegung in der klassischen Gastronomie an Bedeutung verliert. Stattdessen speisen die Schweizerinnen und Schweizer lieber direkt am Arbeitsplatz. Dieser ist zum zweithäufigsten Verzehrort über Mittag geworden, nach dem «Essen zu Hause» und noch vor dem Kantinen- oder Restaurantbesuch. Die Gewinner der neuen Verzehrgewohnheiten sind Bäckereien und Fachgeschäfte mit Take-out- und Snacking-Angeboten, Vending-Operators, die warme Theke im Supermarkt und Take-away-Formate.

Für den Arbeitgeber ist das ein Signal, auf die Leistungsfähigkeit seiner Mitarbeiter zu achten und ihnen Gele-

genheit zu geben, sich über Mittag ausreichend und gesund zu verpflegen. Eine Möglichkeit dazu sind im Betrieb

«Die Schweizerinnen und Schweizer speisen lieber direkt am Arbeitsplatz. Dieser ist zum zweithäufigsten Verzehrort über Mittag geworden.»

aufgestellte Verpflegungsautomaten. Diese helfen mit, Zeit zu sparen und

gestatten eine grosse Auswahl an Speisen und Getränken. Im Rahmen eines Operating-Vertrages mit dem Aufsteller wird die Installation sehr einfach. Man braucht nur einen Platz zur Verfügung zu stellen, auf dem der Automatenbetreiber seine Maschine installiert. Diese stehen zur Nutzung bereit, ohne dass im Betrieb selbst Investitions-, Service- oder Personalkosten entstehen. Die Automaten werden regelmässig gereinigt, gewartet und laufend mit frischen Produkten aufgefüllt. So gelangen frische Baguettes oder Sandwiches heiss und verzehrfertig an die Belegschaft.

Auch Bratwürste, Pizzen oder Hamburger können mit Selbstbedienungs-Backautomaten nach 60 bis 90 Sekunden Bratzeit abgegeben werden. Andere Automaten können auch auf Wunsch bestückt werden.

Dann kann man Arnold Schwarzeneggers Rat befolgen: «Als erstes sollten wir dafür sorgen, dass es Orangen und Äpfel in den Essensautomaten gibt und damit das Junk Food verdrängen».



ANZEIGE

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften  
**zhaw** Life Sciences und Facility Management  
 IFM Institut für Facility Management

**(B<sup>2</sup>W)**  
 BERUFSBILDUNGSZENTRUM WÄDENSWIL  
 Berufsschule und Weiterbildung

**Ganzheitliches Management von Gebäuden, Einrichtungen und Dienstleistungen – das ist Facility Management**

Die praxisnahe und zukunftsorientierte Aus- und Weiterbildung dazu gibt es an der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften und im BZW Berufsbildungszentrum Wädenswil.

Mehr Infos: [www.ifm.zhaw.ch](http://www.ifm.zhaw.ch), [www.bzw.ch](http://www.bzw.ch)

# Nicht jeder kehrt vor der eigenen Tür

Geschäftsgebäude und Büroräume sind Visitenkarten des Unternehmens. Sauberkeit hinterlässt da auf den ersten Blick einen guten Eindruck. Doch eine eigene Putzetequipe wird immer seltener. Heute lässt man meistens putzen.

Text: Alexander Saheb

Schliesslich ist die saubere Arbeitsumgebung ein wichtiger Wohlfühlfaktor. Fleckige Tischplatten und halbtrockene Pflanzen machen keine rechte Lust auf Arbeit. Professionelle Anbieter von Reinigungsservices haben sich eine umfassende Leistungspalette zugelegt, um tatsächlich alle anfallenden Arbeiten reibungslos ab-

flexibler als das eigene Team. Ob morgens früh oder abends spät – fast jederzeit ausserhalb der eigenen Arbeitszeit kann man seine Büro- und Geschäftsräume reinigen lassen. Neben den täglichen oder regelmässigen Unterhaltsreinigungen werden auch Spezialreinigungen mit sporadischem Turnus offeriert. Darunter fallen das Putzen von Fassaden, Fenstern und Rolladenanlagen sowie Liftschächten.

trag an den Werterhalt der Gebäude und des Mobiliars. Überlässt man es Dritten, befreit man sich auch von der Erfolgsverpflichtung. Die Personalauswahl und das Organisationsmanagement bleiben Fachleuten überlassen. Ebenso werden Fehler- und Schadenquellen minimiert, weil Reinigungsfirmen über gesammeltes Know-how verfügen. Da wird nicht mal eben das falsche Reinigungsmittel eingesetzt oder die Scheibe mit einem Schwamm zerkratzt. Für das Personal veranstalten die Reinigungsfirmen Weiterbildungen, um mit neuen Geräten und Techniken arbeiten zu können. Somit kann das Engagement eines Reinigungsprofis als Investment in die Werthaltigkeit der Firmenbilanz gelten.

Und doch kann man dabei sparen, wie an einem Beispiel von Clean Consulting deutlich wird. Diese Firma hat die Swiss Re bezüglich Reinigungskosten am Standort Zürich-Enge beraten. Dort hatte Swiss Re bisher die Reinigung an drei verschiedene Fachfirmen nach aussen vergeben. Priorität hatte stets das hohe Qualitätsniveau. Doch nach einiger Zeit fragte man sich, ob

es noch Verbesserungspotenzial gebe. Nach einer Grobanalyse durch die Beratungsfirma zeichnete sich erhebliches Sparpotenzial ab. Am Ende bewarben sich zehn Fachfirmen um die ausgeschriebenen 19 Lose. Die Offerten lagen erheblich unter den bisherigen Reinigungskosten. Denn allein die Unterhaltsreinigung hatte bisher 613 000 Franken gekostet. Das wirtschaftlich günstigste neue Angebot versprach die gleiche Leistung für 323 000 Franken.



„Das Engagement eines Reinigungsprofis kann als Investment in die Werthaltigkeit der Firmenbilanz gelten.“

wickeln zu können. Das reicht bis hin zur Aktenvernichtung und fachgerechten Säuberung technischer Einrichtungen wie Rechenzentren. Allerdings haben sich Spezialisten auch auf die Anforderungen des Gesundheitswesens, der Lebensmittelindustrie oder der öffentlichen Verwaltung und des Detailhandels eingestellt. Ausserdem sind die externen Putzeteupen oftmals

Grundlage der Reinigungstätigkeit ist ein festgelegtes Bedarfsprofil, das zum Reinigungsplan führt. Dieser macht die Leistungen kontrollier- und berechenbar. Das zuständige Reinigungspersonal wird auf seiner Grundlage eingewiesen. Zudem werden die erbrachten Leistungen heute ganzheitlicher betrachtet. Die professionelle Reinigung ist letztlich nämlich ein Bei-

ANZEIGE

## 5000 Menschen setzen Ihre Vorstellungen um



**FM-Fachmesse 2008** (5.–6. März 2008)  
Hallen 9.1/9.2 der Messe Schweiz (Zürich)  
**Stand: 91.322**

Unsere Mitarbeiter sorgen überall dort für Sauberkeit und Hygiene, wo sich Menschen treffen. Sprechen Sie mit uns – wir erreichen für Sie glänzende Resultate.

Mit 20 Niederlassungen in der ganzen Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein.

**VEBEGO**  **FACILITY SERVICES**

**Vebego Services AG** · 8953 Dietikon · Kanalstrasse 6 · Telefon 043 322 94 94 · Telefax 043 322 94 20 · info@vebego.ch · www.vebego.ch

# Der Büromarkt atmet auf – Nachfrage soll auch 2008 anhalten

Der Büromarkt in der Schweiz spürt die gute Konjunktur. Die Nachfrage zieht an und in zentralen Lagen sind qualitativ hochwertige Flächen wieder knapp. Die Mieten steigen, und zahlreiche Neubauprojekte stehen vor der Tür.

Text: Alexander Saheb

## WUSSTEN SIE SCHON

Die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften unterhält ein Institut für Facility Management. Dieses offeriert den nach eigenen Angaben in der Schweiz einzigartigen Studiengang eines Bachelors in Facility Management. Es ist multidisziplinär aufgebaut und enthält Elemente der Wirtschaftswissenschaften, Architektur, Human- und Sozialwissenschaften sowie der Oekotrophologie. Darüber hinaus gibt es ein Weiterbildungsangebot auf Berufsbildungs- und Hochschulstufe.

Insgesamt hat sich der Angebot an Büronutzflächen in der Schweiz im Jahre 2007 um 4,3 Prozent oder 151 000 Quadratmeter auf gegen 1,6 Millionen Quadratmeter reduziert. Das geht aus dem taurischen Büromarktbericht 2008 hervor, den die Immobilienberatung Colliers (Schweiz) AG erstellt hat. Methodische Grundlagen bilden die Angebotsauswertung der 30 grössten Immobilienplattformen in Zusammenarbeit mit Immovista sowie eine Umfrage und Interviews mit rund 180 Experten. Wie der Marktbericht weiter zeigt, haben sich die Angebotsquoten in den Zentren von Zürich, Genf, Basel, Bern, Zug und Lugano deutlich auf Quoten unterhalb von 3 Prozent reduziert. In den Aussenräumen der Ballungsgebiete konnte man eine Stabilisierung der Angebotsquoten feststellen.

Die Lage dürfte sich im laufenden Jahr weiter verbessern. Trotz den Unsicherheiten an der Börse aufgrund der Subprimekrise in Amerika und den gestiegenen Energiepreisen senden die

wachsenden asiatischen Märkte und das sinkende Zinsniveau positive Signale aus. Deshalb rechnet Colliers mit einem weiteren leichten Wirtschaftswachstum. Dies liefert die Grundlage für die anhaltende Expansion der Firmen – die Zahl der Beschäftigten steigt

**„Gute Büroflächen in zentralen Lagen sind bereits wieder knapp und die Topmieten haben deutlich angezogen. Sie liegen in der City von Zürich und Genf inzwischen bei über 900 Franken pro Jahr für den Quadratmeter.“**

und dürfte die Nachfrage nach Büroflächen 2008 stützen, vor allem an den attraktiven und zentralen Standorten. In den weniger gut gelegenen Gebieten ist die Konkurrenz um neue Mieter weiterhin hart. Gebessert hat sich die Lage auch für schweizerische Immobili-

investoren. Diese finden seit Ausbruch der Subprime-Krise sogar wieder Investitionsmöglichkeiten in A-Lagen. Allerdings ist die Nachfrage noch deutlich höher als das Angebot. Nettorenditeerwartungen von 4,8 bis 5 Prozent sind wieder realistisch und gegenüber verganginem Jahr sogar um 0,2 Prozentpunkte angestiegen.

Gute Büroflächen in zentralen Lagen sind bereits wieder knapp und die Topmieten haben deutlich angezogen. Sie liegen in der City von Zürich und Genf

inzwischen bei über 900 Franken pro Jahr für den Quadratmeter. Hier ist die Nachfrage teilweise so stark, dass die begehrtesten Flächen ohne Richtpreis an den Meistbietenden abgegeben werden. Gesamtschweizerisch haben sich die Mieten auf dem Vorjahresniveau

stabilisiert und liegen im Schweizer Schnitt für eine teilausgebaute Fläche bei netto 223 Franken pro Jahr und Quadratmeter. In der Regel werden 300 bis 450 Franken für eine A-Fläche verlangt. Bei B-Flächen stehen 180 bis 260 Franken im Mietvertrag und für C-Flächen werden weniger als 180 Franken pro Quadratmeter und Jahr verlangt. Der gestiegenen Nachfrage stehen momentan verhältnismässig wenige neu gebaute Bürohäuser gegenüber. Dies wird sich in den kommenden Jahren jedoch ändern. In allen grossen städtischen Gebieten sind zum Teil ganze neue Geschäftsviertel in Planung: In der Stadt Zürich und im mittleren Glattal sind Büroflächen in der Grössenordnung von 350 000 Quadratmetern bewilligt oder konkret geplant. In der Region Basel sind Büros und Labors in der Grössenordnung von 214 000 Quadratmetern in Bau und Entwicklung. Für Bern stehen neue Dienstleistungsflächen von rund 110 000 Quadratmetern zum Bau parat. Auch in Genf tut sich etwas: In der Flughafenregion stehen 57 000 Quadratmeter vor der Bauausführung, in Lancy/Carouge sind 100 000 Quadratmeter in der Entwicklungsphase. Somit wird insgesamt die Qualität des Angebotes weiter zunehmen.

# Gebäudeunterhalt: Jeden Tag eine Investition in die Wertbeständigkeit

Bei Autos ist es keine Frage, dass der Service in der Fachwerkstatt gemacht wird. Auch bei Gebäuden verstärkt sich der Trend, für das Facility Management Fachleute zu beauftragen. Denn gute Pflege erhält den Wert langfristig besser.

Text: Alexander Saheb

Dabei wird im Facility Management mehr gesehen als das einfache Erhalten der «Betriebsbereitschaft» eines Gebäudes. Unter einer ganzheitlichen Auffassung können drei Blickwinkel integriert werden. Zum einen der kaufmännische, der die Kosten berechnet. Kontrolle und verursacherorientierte Kostenzuweisung stehen im Vordergrund. Hier geht es um Heiz- und Betriebskosten wie auch um die optimale Ausnutzung der vorhandenen Flächen. Der zweite – technische – Aspekt des Facility Managements kümmert sich um den technischen Betrieb eines Gebäudes. Im Vordergrund stehen jetzt die

funktionierende Heizung im Winter oder die Klimaanlage im Sommer. Je nach vereinbartem Service-Level regelt ein Jahresvertrag die Instandhaltung oder ein längerfristiges Abkommen Funktions- und Werterhalt für den ganzen Lebenszyklus der Anlage. Man könnte sich – in Verbindung mit dem ersten Punkt – auch Gedanken machen, wie bei der Beleuchtung Strom und Kosten gespart werden können. Das infrastrukturelle Facility Management rundet schliesslich die Palette ab. Hier stehen schliesslich Alltagsleistungen im Vordergrund. Das können Portier- und Securityservices sein. Aber auch die Reinigung der genutzten Flächen wird in dieser Verantwortlichkeit angesiedelt, ebenso wie die Pflege der für das Gebäudeklima wichtigen Grünpflanzen. Werden verschiedene Leistungspakete gebündelt und die Bedürfnisse unterschiedlicher Anspruchsgruppen befriedigt, spricht man auch von integrelem Facility Management. Spezialisierte Firmen nutzen ferner IT-Unterstützung und können übergreifende Synergien realisieren.

So wird aus Facility Management mehr als eine operative Tätigkeit, die den Betrieb von Büros möglich machen und laufend erleichtern will. Es geht auf lange Sicht darum, eine Büroliegenschaft als attraktive und wertbeständige Immobilie zu erhalten. Denn

möglicherweise steht nach einigen Jahren ein Verkauf oder eine Vermietung an, wenn der bisherige Nutzer aus der Liegenschaft herausgewachsen ist. Outsourcing dieser teilweise sehr komplexen Leistungspakete spielt eine immer wichtigere Rolle. Mittlerweile werden fast 60 Prozent der Facility-Management-Leistungen von externen Anbietern erbracht, hat die Beratungsfirma pom+ zusammen mit der ETZ Zürich und der EPF Lausanne im «Facility Management Monitor» ermittelt. Der FM Monitor basiert auf Daten von über 1 200 Objekten und umfasst jeweils zwei Teile: Einerseits geben die Kennzahlen von verschiedenen Objekttypen Auskunft über Bewirtschaftungs-, Verwaltungs- und Betriebskosten, andererseits setzt sich die Studie mit Trends und Entwicklungen im Facility Management auseinander. Vor vier Jahren wurden demnach noch zwei Drittel der Arbeiten firmenintern erledigt. Ein Grund dürften die sinkenden Preise sein. Erstmals sind in der Erhebung für 2007 die Bewirtschaftungskosten bei Gebäuden für Handel und Verwaltung nämlich auf unter 60 Franken pro Quadratmeter gesunken.

Diese Logik hat wohl auch die Credit Suisse bewogen, Ende 2007 einen grossen Auftrag für das Facility Management zahlreicher Firmenimmobilien zu vergeben. Dieser ging an die Firma ISS, die nun für die Bewirtschaftung eines grossen Teils der Credit-Suisse-Liegenschaften in der ganzen Schweiz verantwortlich ist. Das Mandat beinhaltet Gebäudeservice und Hauswartung, Betrieb und Instandhaltung der techni-

schon Anlagen, Instandhaltung des Bauwerks, Reinigung inklusive Entsorgung, Pflanzenpflege und Innenbegrünung sowie Zusatzservices und Zusatzaufträge. Gesamthaft werden über 600 ISS-Mitarbeitende in diesem Mandat engagiert sein. Darunter sind 12 Facility Services Manager, 50 Hauswarte und weitere 20 Haustechnik-Spezialisten. Dazu kommen noch das Gros der Gebäudereinigungsfachleute und ergänzend weitere Berufsgruppen.

So wie die Grossbank für einen «one-stopshop» entscheiden laut FM Monitor aber nicht alle Kunden. Die meisten engagieren spezialisierte Einzelanbieter. Die Komplettanbieter haben dem gegenüber erst ein Zehntel des Gesamtmarktes bei den Eigentümern für sich erschlossen, doch steigt die Nachfrage. Allerdings werden die FM-Anbieter noch etwas an ihrer Leistung feilen müssen. Laut Studie sind immerhin stolze 65 Prozent der befragten Eigentümer der Meinung, dass im Facility Management noch einiges im Bereich der Kundenorientierung zu verbessern ist.

Ein besseres Bild von sich haben aber die FM-Unternehmen. Hier meinen ebenfalls 65 Prozent, dass ihre Dienstleistungen an Qualität zugenommen haben und der Kunde optimal wahrgenommen und behandelt wird. Doch des Rätsels Lösung liegt teilweise sicherlich darin, dass lediglich ein Drittel der Anbieter von FM-Dienstleistungen die Kundenprozesse kennt und systematisch analysiert. Hier könnte eine bessere Kundenausrichtung zu mehr Aufträgen führen, folgert der FM Monitor.



# «Wir sehen einen Rückgang simpler Dienstleistungs-Angebote»

Die Leistungen des Facility Managements werden immer mehr auf den Kundenwunsch zugeschnitten. Standard ab Stange verkauft sich schlecht. Mit gutem FM kann man bis zu 30 Prozent der Bewirtschaftungskosten sparen, weiss Yvonne Bruderer, Leiterin Bewirtschaftung bei Colliers CSL. Für Wohn- und Geschäftshäuser braucht es aber unterschiedliche Ansätze.

Text: Alexander Saheb  
Interviewpartner: Yvonne Bruderer

Das Outsourcing der Immobilienbewirtschaftung liegt gemäss FM Monitor von pom+ im Trend. Können Sie diese Entwicklung bestätigen?

Ja, diese Entwicklung kann ich bestätigen. Vermehrt werden Einzelleistungen wie infrastrukturelles Gebäudemanagement oder das Installieren oder Warten der Haustechnik extern vergeben, da diese personal- und kostenintensiv sind.

Das Outsourcen von einzelnen Leistungen in der Immobilienbewirtschaftung wird sich weiter fortsetzen, um einerseits generelle Kosteneinsparungen zu erzielen, andererseits stehen auch Sozialkompetenz und Dienstleistungsmentalität des externen Anbieters im Vordergrund. Je grösser die vermietbaren Flächen sind, desto grösser kann das Einsparpotenzial sein.

Geht es dabei vor allem um Einzelleistungen wie die Büroreinigung oder wird gern das gesamte Facility Management bis hin zum technischen Unterhalt outgesourct?

Wie bereits erwähnt, werden heute vor allem infrastrukturelle Leistungen wie z.B. Reinigungsdienste, Pflege der Aussenanlagen, Winterdienst und Bewachung outgesourct. Geeignet für das Outsourcing sind auch technische Leistungen, wie z.B. Installation und Wartung von haustechnischen Anlagen, Sicherheitsdienste, Ver- und Entsorgung, Sanitärtechnik.

Welche Trends im Facility-Management-Markt beobachten Sie aus der Erfahrung bei Colliers?

Wir sehen einen Rückgang simpler Dienstleistungsangebote. Die erbrachten Dienstleistungen werden immer mehr auf die Bedürfnisse der Kunden angepasst. Die frühzeitige Integration

eines FM-Managers in den Planungs- und Umsetzungsprozess steigert die Effektivität. Allerdings werden Eigentümer und Mieter auch anspruchsvoller; sie wollen volle Transparenz in den Betriebskosten und in der Leistungsverrechnung des FM-Anbieters.

Welche Gesichtspunkte bewegen Immobilieneigentümer dazu, auf eine Bewirtschaftung durch Externe zu verzichten?

Wird bei der Externvergabe von bestimmten Leistungen kein Mehrwert bzw. kein strategischer Vorteil erzielt und können diese Leistungen aufgrund der vorhandenen internen Fachkompetenz mit höchstem Qualitätsstandard und ausgewogenem Kosten-Nutzen-Verhältnis erfüllt werden, wird sich der Eigentümer gegen ein Outsourcing entscheiden.

Sobald aber Immobilien nicht zum Kerngeschäft einer Unternehmung ge-

hören, ist unserer Meinung nach ein Outsourcing zu prüfen.

Wie gross sind die Einsparungen, die eine professionelle Bewirtschaftung bei einem Bürohaus mit 5 000 Quadratmetern Büronutzfläche erzielen kann?

Das mit FM verbundene Einsparpotenzial wird von Experten auf rund 30 % geschätzt.

Die angestrebten Kostenreduzierungen sind abhängig von der Gebäudeart, dem Gebäudezustand, der Branche, der Effizienz der bisherigen Bewirtschaftung sowie der Komplexität und dem Umfang des FM-Leistungspakets.

Sind Bewirtschafter von Geschäftsliegenschaften ohne Weiteres auch für Wohngebäude qualifiziert?

Nein. Wohn- und Geschäftshäuser präsentieren sich mit den unterschiedlichsten Anforderungen und Problemen.

Es gibt ein Konglomerat unterschiedlicher Mieteranforderungen, besonders im Fall der gemischt genutzten Bewirtschaftungsobjekte. Auch wir teilen unsere Mandate auf unsere Büro- und Wohnexperten auf.

Welche Eckpunkte sollte man bei einem Service-/Dienstleistungsvertrag (Service Level Agreement) besonders beachten?

- Vertragsparteien, Vertragsgegenstand: Objekt, Rechte und Pflichten
- Definition von Umfang, Qualität und Art der Leistungserbringung (Zeitpunkt etc.)
- Bestimmung der Konsequenzen bei einer nicht vertragskonformen Erfüllung der definierten Parameter
- Erwähnung der Messinstrumente
- Klärung der Verantwortlichkeiten
- Reglementierung eines Feedbackprozesses
- Vereinbarung des Honorars
- Klare schriftliche Regelungen vermeiden Auseinandersetzungen



ANZEIGE

Yvonne ist Colliers.

«Sie und Ihre Kunden verdienen einen brillanten Bewirtschaftungs-Service»

Yvonne Bruderer  
Leiterin Bewirtschaftung  
yvonne.bruderer@colliers.ch  
www.colliers-csl.ch

Kundenorientierung, Sozialkompetenz und Professionalität schaffen den Unterschied. Wir offerieren Ihnen ein faires und ausgewogenes Kosten/Nutzenverhältnis und setzen uns die Werterhaltung und Wertvermehrung Ihrer Objekte zum Ziel. Höchster Qualitätsstandard in allen Arbeitsbereichen ist unser Anspruch. Wir entlasten Sie in allen baulichen und rechtlichen Fragen und orientieren uns an Ihren konkreten Wünschen. Alle Mandate führen wir im Zweierteam und gewährleisten Ihnen jederzeit doppelte Power und Fachkompetenz!

COLLIERS  
INTERNATIONAL

CSL AG & CRA AG

# Printmanagement: Sparen wie gedruckt

Die Firma wächst, die Papiermenge auch. Viele Unternehmen haben sich im Lauf der Jahre mehrere verschiedene Drucker zugelegt, die nur von den jeweils zugeordneten Mitarbeitern benutzt werden. Da liegt erhebliches Sparpotenzial.

Text: Alexander Saheb

Verbreitet dominiert heute die Gerätevielfalt. Vor zwei Jahrzehnten gab es im Büro erst einen Kopierer. Heute haben mittelständische Firmen mit rund 50 Mitarbeitern im Durchschnitt vier Faxgeräte, vier Kopierer, drei Schwarzweissdrucker, zwei Farbdrucker und einen Scanner. Im Betrieb sind die oft verwendeten Desktopgeräte nicht sehr günstig, weil sie nur von wenigen Nutzern verwendet werden.

macht, wenn man den Druckbedarf ganzheitlich anschaut und eine gut konzipierte Gesamtlösung für die Firma entwickelt. Bis zu 40 Prozent können im besten Falle gespart werden, heisst es. Am Anfang steht eine Analyse der Situation, indem eine Erhebung über Art und Umfang der anfallenden Druckaufgaben erfolgt. Hierbei werden die anfallenden Druckaufträge mit einer Spezialsoftware gemessen und aus-

„Der Unterhalt wird durch den Vor-Ort-Service des Installateurs geleistet. Die Outputkosten sind nun transparent und kalkulierbar.“

Desktopgeräte brauchen das zwei- bis fünffache des Toner, den ein Netzwerkdrucker verwendet. Schliesslich ist auch der IT-Unterstützungsaufwand hoch. Fast 30 Prozent der gesamten IT-Unterstützungs- und Helpdesk-Aktivitäten entfallen auf Druckerprobleme.

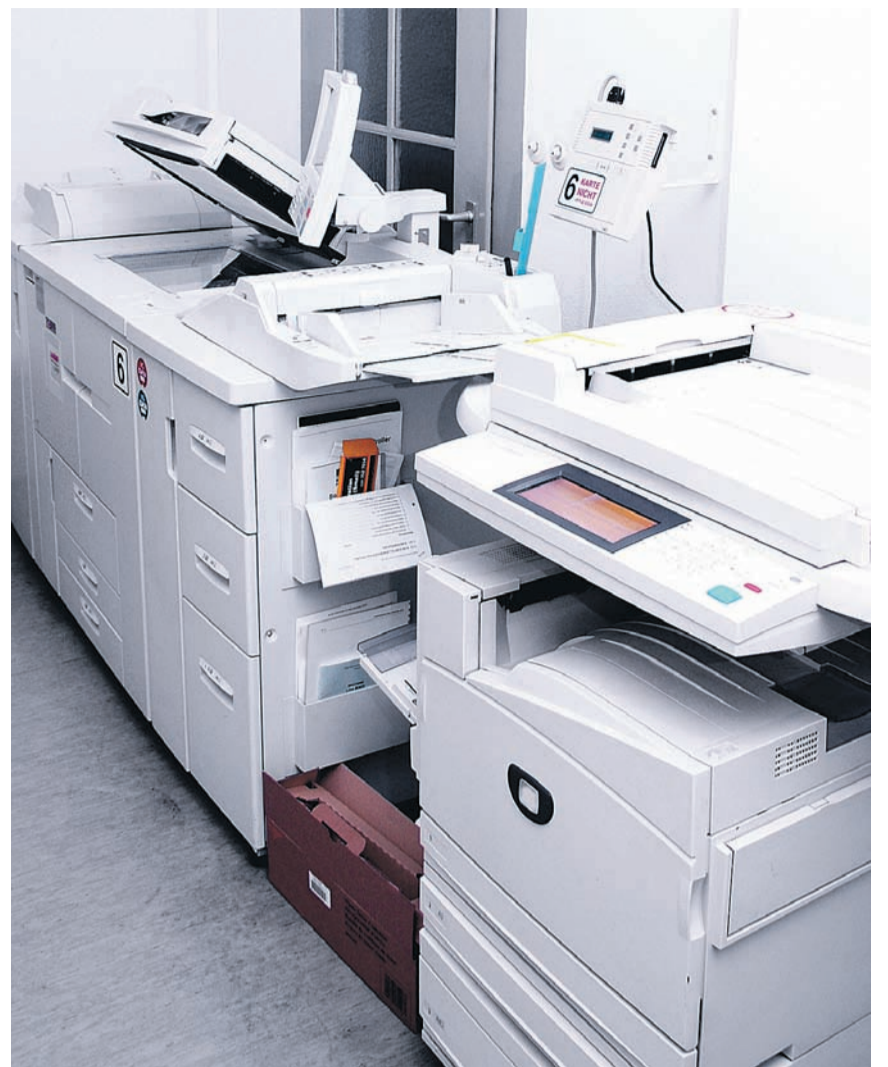
Entsprechend haben die grossen Druckerhersteller hohe Einsparpotenziale aus-

serdem die Mitarbeiter befragt. Die Analyse der Ergebnisse mündet in die Entwicklung einer auf die Anforderungen hin optimierten Druck- und Kopiererinstallationsempfehlung.

So berichtet die Telekurs Group davon, dass sie ihren Druckerpark von rund 580 Geräten vereinheitlicht hat. Immerhin wurden hier jährlich gegen 11 Millionen Blatt Papier bedruckt. Diese Menge wollte man auf 8 Millionen Blatt senken und ausserdem eine umfassende Kostenübersicht erhalten. Dies geschah in Zusammenarbeit mit Panatronic, die ein passendes Konzept ausarbeitete und realisierte.

Der Druckerpark wick 170 Geräten, wobei drei verschiedene Modelle eingesetzt wurden.

Die mögliche Druckpalette reicht vom einfachen s/w-Gerät bis hin zum farbigen A3-Printer mit Duplex- oder Bookletfunktion. Ferner muss jeder



Mitarbeiter den Druckauftrag nachverfolgbar mit einem Badge auslösen. Das gewährleistet einerseits die Sicherheit der teilweise sensiblen Daten und erhöht

Ein einfacher erster Schritt zu mehr Kontrolle wäre gegebenenfalls der Einsatz einer unternehmensweiten Steuerungssoftware für die Druckerka-

„Ein einfacher erster Schritt zu mehr Kontrolle wäre gegebenenfalls der Einsatz einer unternehmensweiten Steuerungssoftware für die Druckerkapazitäten.“

andererseits das Verantwortungsbewusstsein gegenüber dem Ressourceneinsatz. Als Ergebnis des Projektes konnten Druckvolumen und Stromverbrauch massiv und wie gewünscht reduziert werden.

Der Unterhalt wird durch den Vor-Ort-Service des Installateurs geleistet. Die Outputkosten sind nun transparent und kalkulierbar. Ähnlich positiv könnte es in vielen anderen Firmen auch aussehen.

pazitäten. Diese kann regeln, wer in welchen Formaten drucken darf oder bis zu welchen entstehenden Kosten. Die Software kontrolliert auch, dass nur passende Formate gedruckt werden und auf A4-Druckern auch nur A4-Druckaufträge starten.

Das spart Fehldrucke. Gegebenenfalls können Druckaufträge innerhalb des Netzwerkes umgeleitet werden, wenn ein Drucker nicht betriebsbereit ist.



ANZEIGE

## Indoor-Raucherkabinen . . . saubere Luft am Arbeitsplatz



### Davon profitieren alle - und ganz besonders Ihr Unternehmen

Innovativ und wegweisend. Die eleganten Indoor-Raucherkabinen von Grünenwald setzen der Raucherproblematik ein Ende.

Die modernen, in unterschiedlichen Grössen erhältlichen Raucherkabinen, lassen sich nahezu in jede bestehende Umgebung integrieren. Sie beinhalten ein leistungsfähiges Luftreinigungssystem, das sich automatisch beim Betreten der Rauchernische einschaltet und den den blauen Dunst rasch und wirksam neutralisiert.

### Überzeugende Argumente

- Bruchsichere Glaswände
- Diverse Modelle für 4 bis 14 Personen
- Ausführungen mit und ohne Schiebetüren
- Einfache Montage/Demontage
- Wirkungsvolles 4-fach-Filterssystem
- Automatisches Ein- und Ausschalten mittels Sensor
- Integrierte, geruchsneutralisierende Aschenbecher
- TÜV und ECN geprüft und zertifiziert

**GRÜNENWALD**



Indoor Air Quality  
Klima- und Kältetechnik  
Wärmepumpen, Tiefenbohrungen  
Solartechnologie  
Beratung - Planung - Ausführung  
und Service

**Grünenwald AG**  
Lauetstrasse 39, 8112 Otelfingen  
Tel. 043 243 53 53, Fax: ... 54  
www.gruenenwald-ag.ch  
info@gruenenwald-ag.ch



PUBLIREPORTAGE

## Entlastung für Portfoliomanager dank neuartigen infrastrukturellen Gebäudeservices

Die DBU Facility Services AG und die Selag AG bieten seit 2007 eine gemeinsame Dienstleistung im Bereich der technischen Gebäudeservices an. Der Fokus dieser Dienstleistung mit der Bezeichnung «DBU Service Plus» richtet sich vor allem an institutionelle Anleger mit grösseren Portfolios, aber auch an konventionelle Verwaltungen.

Das Kernstück dieser Dienstleistung ist die herstellerneutrale Fernüberwachung der Gebäudetechnik über das Internet. Ein webbasiertes Corporate Serviceportal, das den Kunden zur Verfügung gestellt wird, trägt sekundenschnell alle wichtigen Informationen auf einer zentralen, bereichsübergreifenden Plattform zusammen. Ziele des Serviceportals sind die umgehende Benachrichtigung im Stör bzw. Alarmfall, die Erstbewertung der Anlagenzustände aus der Ferne sowie einfache und schnelle interner Arbeitsabläufe.

Für die Anbindung der Liegenschaften an das Corporate Serviceportal «DBU Service Plus» steht herstellerunabhängige Soft- und Hardware zur Verfügung, die Alarmer und Messdaten aus der Gebäudetechnik an die Plattform weiterleitet. Im Störfall wird automatisch und sofort per SMS-Klartextnachricht der Pikettverantwortliche alarmiert. Die Quittierung von Alarmen kann per SMS oder via Internet erfolgen. «Das Serviceportal protokolliert alle Alarmer, Eskalationsstufen und Quittierungen durch die technischen Verantwortlichen. Diese sind sofort in der Lage, eine Störung effizient zu beheben, bevor der Nutzer überhaupt einen Ausfall bemerkt», betont Daniel Berger, Geschäftsführer der DBU Facility Services AG.

### Webbasierte Serviceportal

Die betreuten Immobilienverwaltungen werden durch das Serviceportal «DBU Service Plus» und die technischen Dienstleistungen der Selag AG spürbar entlastet. Der Verwalter gewinnt wertvolle Zeit für sein Asset Management, da er zukünftig nicht mehr auf eine Nutzerreklamation reagieren muss, sondern nur noch die bereits erfasste Stö-

rungsbearbeitung überwacht. Schliesslich hat der technische Dienst zuvor bereits die Alarmmeldung erhalten, die Situation evaluiert und seine Aktionen auf dem Serviceportal hinterlegt.

«Berechtigte Benutzer können, unabhängig vom Standort, jederzeit im Internet auf den Informations- und Datenbestand der ihnen zugewiesenen Liegenschaften zugreifen», erklärt Flavio Laffranchi, Geschäftsführer der Selag AG. Das Corporate Serviceportal «DBU Service Plus» bündelt die vielfältigen Informationen von verteilten Liegenschaften auf einer Plattform und stellt die relevanten Gebäudeinformationen klar und übersichtlich dar. Praxiserprobte Funktionen für die automatische Auswertung und Verarbeitung von Immobiliendaten werden bereitgestellt. Neben der automatischen Alarmierung im Störfall (Brennerlaufzeiten, usw.), auch die automatische Auswertung von Messwertinformationen (Ölfüllstände, usw.) oder hinterlegbare Gebäudeschemata bzw. Bilder der Liegenschaft.

Das Serviceportal unterstützt die Verwaltungen sowie die DBU Facility Services AG bzw. die Selag AG in ihrer täglichen Arbeit und fördert die Kommunikation und die Koordination von Prozessen.

Mit dem Dienstleistungsverbund von Facility Services und Gebäudetechnik und insbesondere der Einführung des webbasierten Corporate Serviceportals «DBU Service Plus» setzt die DBU einen weiteren, innovativen Meilenstein in ihrem 10-jährigen Bestehen.

www.dbu.ch  
www.selag.ch

## IT-Outsourcing ist nicht nur eine Kostenfrage

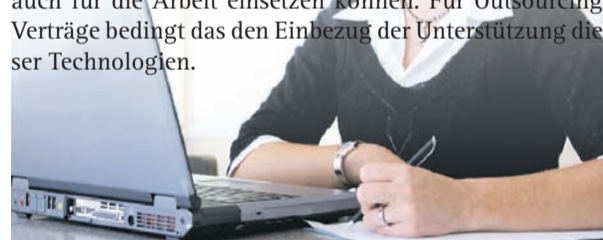
Nahezu kein moderner Arbeitsplatz kommt mehr ohne IT-Unterstützung aus. Der Computer ist zum alltäglichen Arbeitsgerät geworden. Immer mehr Unternehmen lassen ihre IT-Infrastruktur aber von externen Partnern betreiben und nutzen Outsourcing.

Text: Alexander Saheb

Das Einkaufen von IT-Leistungen funktioniert im Grossen wie im Kleinen. Wo es für ein KMU schon vorteilhaft ist, die eigene Website auf den Servern eines professionellen Anbieters zu lagern, wollen grössere Firmen manchmal nur noch möglichst wenig mit IT-Belangen zu tun haben. So lässt sich beispielsweise die SBB die Computer-Infrastruktur für 21 000 Arbeitsplätze von Swisscom IT Services liefern. Das reicht bis zum Betrieb der Business-Applikationen. Meist werden finanzielle Gründe angeführt, wenn sich Firmen über Outsourcing Gedanken machen. Doch in Zukunft wird es einige neue Trends geben und Kostensenkungen dürften zunehmend selbstverständlich werden, zeigt sich Joe Hogan, Vice President Strategic Outsourcing bei Unisys, überzeugt. Gemäss einer Mitteilung des Unternehmens bestimmen künftig andere Faktoren die Outsourcing-Entscheidung massgeblich mit. Dies sind die wachsende Zahl an mobilen Mitarbeitern, neue Anforderungen an die Verfügbarkeit von Services und ein erhöhtes Umweltbewusstsein. Hier geht es beispielsweise um den Stromverbrauch von Rechenzentren, der in den USA schon 1,5 Prozent des gesamten Stromverbrauchs ausmacht. Ein anderer Aspekt ist die Orientierung an Consumer-Technologien. Beispielsweise möchten viele Aussendienstmitarbeiter in Vertrieb oder Service neue Geräte wie Apples iPhone auch für die Arbeit einsetzen können. Für Outsourcing-Verträge bedingt das den Einbezug der Unterstützung dieser Technologien.

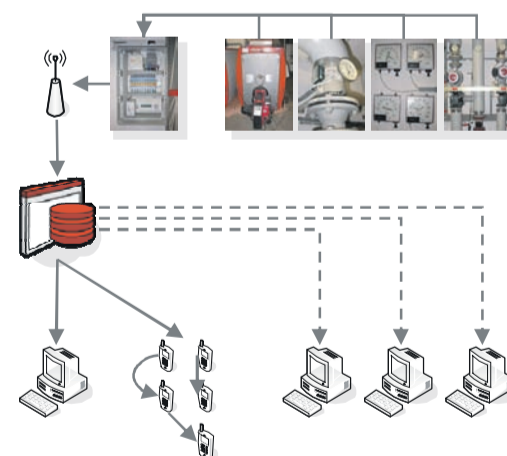
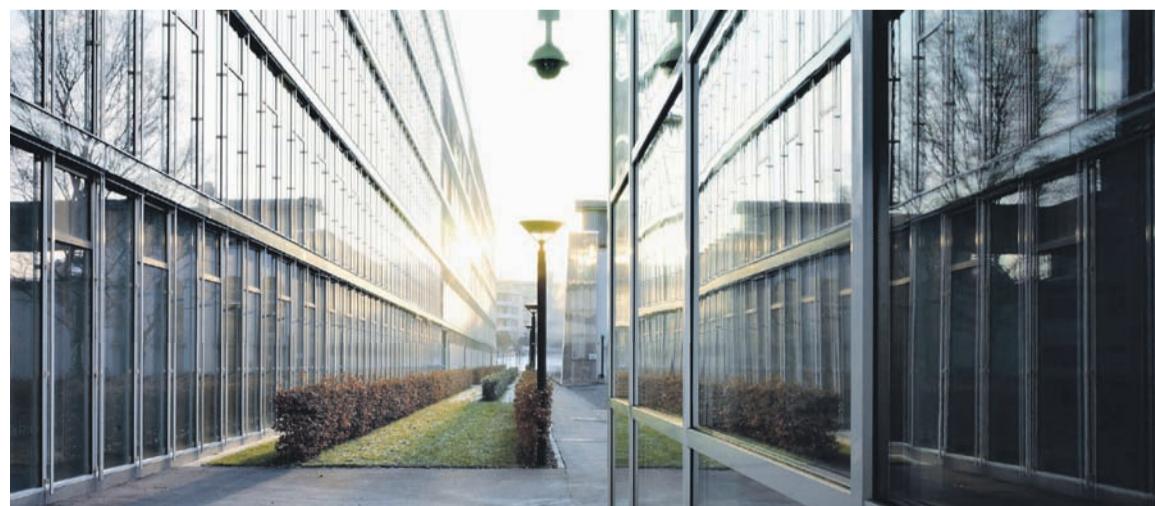
### WUSSTEN SIE SCHON

Eine Zeitung für Facility Management ist «Puncto». Sie wird vom Verband Facility Management Schweiz herausgegeben. Dort geht es thematisch vor allem um Aspekte des Immobilienmanagements, des Hospitality Managements und der Unternehmensführung allgemein. Die Ausgabe vom Dezember 2007 befasste sich beispielsweise mit Fenstersanierungen oder dem Einzug des Internetzugangs in den Zimmern von Dreisternhotels.



ANZEIGE

### «DBU Service Plus» - das webbasierte Corporate Serviceportal zur Fernüberwachung der Gebäudetechnik.



#### Die DBU Facility Services AG entdeckt und behebt Störungen, bevor sie sich auswirken können!

Durch Fernüberwachung über das Internet behebt die DBU mit dem Partnerunternehmen SELAG gebäudetechnische Störungen schnell und zuverlässig, bevor der Mieter einen Ausfall bemerkt. Das webbasierte Service Portal entlastet die Verwaltung und unterstützt die Info-Beschaffung.

**SELAG AG**  
FÜHREND IN DER GEBÄUDETECHNIK

Telefon 044 755 70 70 www.selag.ch

Ein Unternehmen der DBU-Gruppe

**dbu**  
Facility Services  
www.dbu.ch

# Die Hälfte der Schweizer Firmen telefoniert mit dem Internet

Mit dem Internet kann man auch telefonieren. Voice over IP oder kurz VoIP heisst die Dienstleistung, die von immer mehr Firmen genutzt wird. Schliesslich kann man das bisherige Telefonnetz einsparen.

Text: Alexander Saheb

Alle grossen Telekommunikationsanbieter in der Schweiz haben in den vergangenen Jahren entsprechende Angebote aufgebaut. Mit VoIP kann man nämlich sparen. Die bisherigen Telefonleitungen müssen nicht mehr verwendet werden. Denn technisch steht hinter VoIP das Telefonieren über ein Computernetzwerk nach Internet-Standards. Die Sprachdaten werden dabei in Pakete zerlegt und mittels Internet Protocol (IP) übertragen. Beim Empfänger wird aus den Datenpaketen wieder Sprache. Weil dies auf der gleichen Infrastruktur wie die Datenübertragung der Computernetze abläuft, spricht man auch vom Konvergieren der Daten- und Sprachnetze. In der Praxis braucht es nur noch die Verkabelung wie für den PC – die VoIP-Telefone können an normalen RJ-45-Ethernet-Dosen angeschlossen werden. Die Nutzung des gleichen Kabelnetzes für Daten und Telefonie bedingt tiefere Gesamtbetriebskosten, weil Unterhalt und Betrieb effizienter werden. Die

neuen Telefone integrieren sich ausserdem nahtlos in die bestehende IT-Infrastruktur. Schliesslich sind die Gesprächsgebühren im Vergleich zum herkömmlichen Festnetz tiefer.

Die Berner Beratungsfirma Dr. Pascal Sieber & Partners hat im Sommer 2006 eine Studie zur aktuellen Nutzung von VoIP in Schweizer Firmen erstellt. Dazu

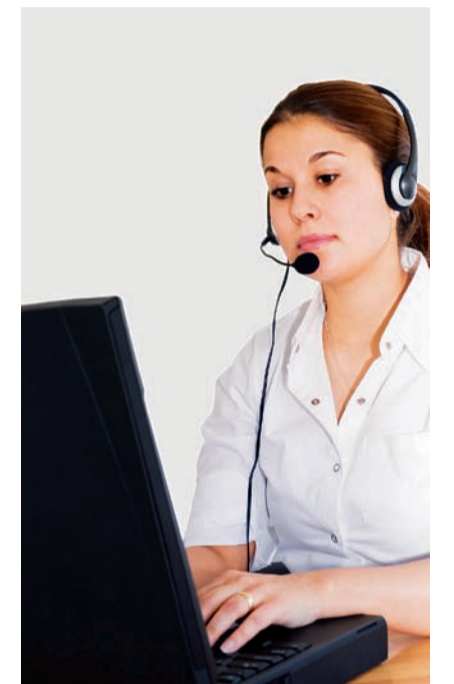
**„Gut die Hälfte der Anwender spart Kosten, ohne zu hohe Investitionen gemacht zu haben.“**

wurden 339 Firmen befragt. Knapp die Hälfte der Befragten nutzen VoIP bereits. Weitere 28 Prozent planen dies zu tun und 27 Prozent haben nicht vor, VoIP zu nutzen. Immerhin sind 46 Prozent der VoIP-Anwender nicht in der

ICT-Branche zuhause. Das zeigt, dass auch Firmen ohne eigenes ICT-Angebot auf die Technik vertrauen, heisst es im Executive Summary der Studie «Voice over IP in Schweizer Unternehmen». Die Anwender schätzen an der VoIP-Technologie demnach vor allem die Möglichkeit, die Telefonie besser in die Arbeitsroutine ihrer Mitarbeitenden zu integrieren. Immerhin 65 Prozent sehen in der standortunabhängigen Kommunikation eine besonders attraktive VoIP-Funktionalität. Diese verbessert die Erreichbarkeit mobiler oder zu Hause arbeitender Mitarbeitender, und sie erleichtert die Kommunikation zwischen verschiedenen Unternehmensstandorten. Über 50 Prozent der Studienteilnehmer finden die bessere Integration von Telefonfunktionalitäten in bestehende Applikationen und die neuen Funktionalitäten gut. Sie beseitigt Medienbrüche und beschleunigt die tägliche Arbeit.

Die Anwender kommen laut Studie zu einem positiven Fazit. Immerhin 81% haben keine technischen Schwierigkeiten. Gut die Hälfte spart Kosten, ohne zu hohe Investitionen gemacht zu haben. Gerade die Sorge um hohe Anfangskosten hält aber immer noch viele Firmen von der VoIP-Nutzung ab. Genau um-

gekehrt bewerten dies Unternehmen, die den Einsatz von VoIP planen. Denn 65 Prozent der Planer setzen eine Telefonanlage ein, die bereits beschrieben ist, und 54 Prozent besitzen VoIP-taugliche Netzwerke. Die nötigen Investitionen sind bei den VoIP-Planern deshalb geringer und die nötigen finanziellen Mittel sind häufig schon budgetiert.



# Ergonomisch arbeitet sich's besser

Gesund bleiben beim Arbeiten – das sollte modernen Unternehmen einige Überlegungen wert sein. Die richtige Ergonomie am Arbeitsplatz hilft, Krankheitskosten zu vermeiden und das Leistungsniveau zu verbessern.

Text: Alexander Saheb

Mangelnde Bewegung am Arbeitsplatz ist eine der wichtigen Ursachen für spätere Beschwerden. Genauso wichtig ist der richtig ausgestattete Bildschirmarbeitsplatz. Denn immer wieder wird über Augenbrennen, Nackenschmerzen, Kopfweh geklagt und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berichten von Schmerzen in den Schultern, Armen und den Händen. Laut der Suva-Checkliste «Möbiliar für Bildschirmarbeitsplätze» gibt es vor allem drei Hauptprobleme: Das erste sind Tische, die zu klein sind und der Körpergrösse nicht angepasst werden können. Zweitens Stühle, die den ergonomischen Forderungen nicht entsprechen. Drittens wird der zu seltene Einsatz von Stehpulten bemängelt.

Die Checkliste fragt konkret alle wichtigen Punkte ab, damit man beim Büromöbeleinkauf nichts Wichtiges vergisst. So sollte die Tischplatte eine gewisse Mindestgrösse (120x80 cm) haben und in der Höhe verstellbar sein. Um eine ergonomische Sitzhaltung einnehmen zu können, muss man die Höhe des Tisches an den Benutzer anpassen können, sonst sind Haltungsfelder vorprogrammiert. Gegebenenfalls kann auch eine Fussstütze verwendet werden, um für kleinere Personen die richtige Sitzposition zu erreichen. Ergonomisch besonders gut sind in einem grossen Bereich höhenver-

stellbare Schreibtische oder Stehpulte. Diese können sowohl im Sitzen als auch im Stehen benutzt werden. Das bringt dem Körper die dringend benötigte Abwechslung bei der Haltung in den Alltag. Solche Arbeitsplätze werden heute zwar noch von keiner Norm gefordert, von Orthopäden und Arbeitsmedizinern aber immer mehr empfohlen.

Auch beim verwendeten Arbeitsstuhl gibt es einige wichtige Punkte zu be-

achten. Auch er sollte einfach und rasch höhenverstellbar sein. Ausserdem braucht er eine rückengerecht geformte und in Höhe und Neigung verstellbare Lehne. Die Sitzfläche sollte gut geformt und ausreichend gepolstert sein, damit sie Halt gibt. Idealerweise kann man sie in Länge und Neigung einstellen. Ausserdem muss man einen Blick auf die Rollen des Stuhles werfen – diese müssen zum Untergrund passen. Hierfür gibt es eine einfache Regel: harter Boden – weiche Rollen, weicher Boden – harte Rollen. Mit harten Rollen würde man auf harten Böden zu leicht und weit rollen. Weiche Rollen kommen auf weichen Böden dagegen kaum voran. Schliesslich rückt der Monitor, das

eigentliche Arbeitsgerät, ins Blickfeld. Moderne LCD-Displays genügen den meisten ergonomischen Anforderungen. Wichtig ist, dass der Monitor blendfrei beleuchtet wird und keine Spiegelungen das angezeigte Bild stören. Man sollte auch eine der Aufgabe angemessene Bildschirmgrösse benutzen und im besten Fall mit einem Blick den ganzen Schirm erfassen können. Lediglich Spezialanwendungen wie CAD stellen andere Anforderungen. Die oberste Zeile auf dem Bildschirm darf nicht oberhalb der horizontalen Sehachse liegen. Es ist optimal, wenn man den Bildschirm mit einem um rund 35 Grad abwärts gerichteten Blick erfassen kann.

## WUSSTEN SIE SCHON ...

Software ist aus dem FM nicht mehr wegzudenken. Moderne Computerprogramme erfassen in einem Gebäudeinformationssystem die graphischen und alphanumerischen Daten einer Liegenschaft und führen diese zusammen. Somit können Räumlichkeiten und Vorgänge auch auf dem PC geplant und gesteuert werden. Verschiedene Auswertungsmöglichkeiten gestatten die exakte Betriebskostenermittlung ebenso wie die Umzugsvorbereitung. Idealerweise sind solche Programme webbasiert und damit standortunabhängig zugänglich.



# Bedrängte Minderheit

In den meisten Büros und in Fabrikationsbetrieben ohnehin ist das Rauchen am Arbeitsplatz verboten. Die Rauchenden werden in ungemütlichen Ecken zusammengepfercht oder müssen ihrer Sucht im Freien frönen.

Text: Gisela Blau

Wer das Rauchen nicht aufgeben mag, fristet in der Schweiz vergleichsweise ein – noch – ziemlich einfaches Dasein. Paffen ist nicht überall verboten. In kanadischen Städten, beispielsweise, ist seit Jahren das Rauchen

nicht nur in öffentlichen Gebäuden, sondern auch im öffentlichen Raum, also auf der Strasse und in Parks, verboten. Verkehrsmittel sind rauchfreie Zonen geworden. Vor Jahrzehnten galten Trambahner als Raucherabteile, in der Eisenbahn gab es ebenfalls Raucher-Refugien.

Am Arbeitsplatz hat die Geschäftsleitung das Sagen. Den Arbeiter an der Werkbank oder an der Grossmaschine, den Glimmstängel zwischen den Lippen und ein Auge wegen des Rauchs zugekniffen, gibt es sozusagen nicht mehr. Die Gesundheit der Arbeitnehmenden liegt der Firma am Herzen, besonders die hilflosen Passivrauchenden, aber auch die Sicherheit ihrer Einrichtungen.

Dass Rauchen ein Genuss sein kann, die Reue aber viel länger, ist ein wissenschaftlich etablierter Fakt.

Er steht mittlerweile auch bei uns auf allen

Zigarettenpäckchen. Viele Rauchende wollen ihre Nikotinabhängigkeit nicht aufgeben, um nicht zuzunehmen. Doch erst kürzlich zeigte eine Studie, dass schlanke Rauchende der Allgemeinheit weit höhere Gesundheitskosten verursachen als übergewichtige Nichtrauchernde. In der Schweiz sterben jährlich

**„Kein Wunder, dass es Anstrengungen gibt, die Angestellten zu entwöhnen, denn der Verzicht auf die Pafferei bringt schon kurzfristig gesundheitliche Verbesserungen.“**

mehr als 8 000 Personen an den Folgen des Tabakkonsums, in der Regel durchschnittlich 13 bis 14 Jahre früher als Nikotin-Abstinente. Fast die Hälfte dieser Todesfälle wird durch tabakbedingte Herz-Kreislauf-Krankheiten verursacht. Bei den Männern gehen 90 Prozent aller Todesfälle durch Lungenkrebs (Frauen: 80 Prozent) auf das Tabak-Konto. Ein schwerer Aderlass also für Betriebe, die in die Aus- oder Weiterbildung und die Karriereplanung ihrer Arbeitnehmenden viel Zeit und Geld investieren. Kein Wunder, dass es Anstrengungen

gibt, die Angestellten zu entwöhnen, denn der Verzicht auf die Pafferei bringt schon kurzfristig gesundheitliche Verbesserungen. (Zigarren sind wegen der Geruchsimmission ohnehin verpönt.) Andererseits ist die Privatsphäre so unantastbar wie das Hausrecht der Unternehmung.

Der allgemein praktizierte Kompromiss: Wer in den Pausen rauchen will, muss den Arbeitsplatz verlassen. Besonders aus den USA und besonders um diese Jahreszeit gibt es Fotos von Menschen, die sich auf der Feuerleiter

## WUSSTEN SIE SCHON

Das Zürcher Jungunternehmen ePark24 AG geht bei der Parkplatzbewirtschaftung neue Wege. Es ermöglicht die Zahlung der Parkgebühren mit dem Handy. Das System kann neben bisherigen Parkplatzbewirtschaftungssystemen betrieben werden und hat vor allem niedrige Initialkosten, da keine Parkuhren aufgestellt werden müssen. Die SBB hat bereits einige Pilotprojekte mit dem System lanciert, dass aber auch für kleine Parkplatzanlagen vorteilhaft ist.



ANZEIGE



## Ihr Schweizer Produzent für Reinigungsmaschinen



Cleanfix Reinigungssysteme AG  
Stettenstrasse  
9247 Henau  
Tel. +41 71 955 47 47  
Fax +41 71 955 47 60  
info@cleanfix.com  
www.cleanfix.com



## Ein guter Umzug fängt mit guter Planung an

Je grösser die Firma, desto komplexer der Umzug. Mit guter Planung kommt man dem Projekt «Züglete» deshalb am besten bei. Erst recht, wenn es über Landesgrenzen hinweg geht.

Ofmals wird in Unternehmen der tatsächliche Aufwand für einen Umzug unterschätzt. Das ist vor allem bei nicht umzugsgewohnten Firmen der Fall. Laut Rolf Stofer, dem Bereichsleiter Umzüge Schweiz bei der Welti Furrer AG, ist der Umzug vor allem eines: «Eine Stabsübung.» Und deshalb braucht es ein genaues Konzept für das Vorhaben. Die gute Planung schaut dabei über die eigenen vier Wände hinaus und richtet den Fokus schon sehr früh auf das neue Domizil. Schliesslich muss dieses erst bezugsbereit sein, bevor man am alten Standort ausziehen kann. Daran hängt eine ganze To-do-Liste. Wie werden die neuen Räume überhaupt eingerichtet? Das muss mit einem Bürolayout erarbeitet werden, das die Aufstellung der Möbel strukturiert. Dann braucht es vielleicht noch bauliche Massnahmen, wenn neue Steckdosen oder Trennwände eingebaut werden müssen. Vorher lohnt sich ein Einzug gar nicht. Gleiches gilt, wenn neue Möbel bestellt werden. Diese brauchen eine Lieferfrist von mehreren Wochen – man muss mithin schon lange vor dem konkreten Umzugstag daran denken, sie rechtzeitig zu bestellen. Einen grossen Vorteil haben Firmen, die immer mal wieder umstrukturieren und deshalb sozusagen «umzugsgewohnt» sind. Rolf Stofer berichtet, dass solche Unternehmen anders organisiert sind. Dort gibt es betriebsintern schon Mitarbeiter, die sich aus Erfahrung mit einem Umzug auskennen. Einen wichtigen Aspekt sieht Rolf Stofer auch in der frühzeitigen Information der Mitarbeiter, wenn ein Umzug ins Haus steht. Das Personal muss wissen, was und wann gezügelt wird. Teils gilt es nämlich, Vorumzüge zu planen. Dann geht das Archiv bereits auf Reisen wenn die Mitarbeiter noch am alten Standort bleiben. Und hier wäre es von Vorteil, alle nicht mehr benötigten Unterlagen

vorher auszusortieren und gar nicht mehr mitzunehmen. Mitgezügelt werden muss auch die Telefonie. Und die Mitarbeiter sollten wissen, wann dieser Termin ist, damit die wichtigen Anrufe vorher oder gezielt nachher erledigt werden. Eine grosse Hilfe bei der Vorbereitung des persönlichen Arbeitsplatzes auf den Umzug hin sind schliesslich Checklisten. Manchmal zeigen diese sogar anhand von Bildern, wie ein umzugsbereiter Arbeitsplatz auszusehen hat. Und am neuen Domizil? Da zeigt sich, ob man beim Beschriftungskonzept für das Umzugsgut sorgfältig gearbeitet hat. Denn nur mit einem korrekten Plan kommt jede Kiste an ihren Bestimmungsort. Schliesslich müssen die Zügelmäner unabhängig von einer Auskunftsperson die zahlreichen Kisten transportieren können. Übrigens sollte man zuerst die Möbel und dann erst die Akten in einen Raum bringen, sonst stehen die Aktenkartons nämlich der Einrichtung im Weg. Und einen Reservetag für das Aufstarten der EDV oder allfällige Problembehebung plant man am besten gleich mit ein. Zwei besondere Themen sind internationale Umzüge und solche von Betrieben mit Büro und Produktion. Für den Umzug über die Grenze hinweg ist vor allem die rechtzeitige Anmeldung beim Zoll wichtig. Dann kann eine einfache provisorische Verzollung umgesetzt werden und die Abfertigung erfolgt beschleunigt.

Bei Firmenumzügen mit Büro- und Produktionsteil muss rechtzeitig dafür gesorgt werden, dass die Maschinen transportbereit sind. Wird hierzu Fachpersonal vom Hersteller benötigt, kann das längere Vorlaufzeiten bedingen. Allerdings bieten Umzugsfirmen teils auch diesen Service an. AS

# Flottenmanagement: Transparente Kosten für den Fuhrpark

Unternehmen im Facility Management haben oft zahlreiche Fahrzeuge, mit denen Personal und Material zum Arbeitsort gefahren werden. Ab einer gewissen Grösse birgt ein solcher Fahrzeugpark Sparpotenzial.

Text: Alexander Saheb



Giuseppe Romane  
Area Fleet Manager  
Nissan Switzerland

Flottenmanagement kann sich schon ab der Anschaffung auszahlen. Und das alltägliche Sparpotenzial im Betrieb erst recht erschliessen. Wir haben dazu einige Fragen an Giuseppe Romane, Area Fleet Manager von Nissan Switzerland, gerichtet.

Wo liegt der Unterschied zwischen Leasing und Flottenmanagement?

Bei einem Leasing geht es um die reine Finanzierung mit Rückgabemöglichkeit zu einem vertraglich vereinbarten Restwert. Beim Flottenmanagement handelt es sich um eine ausgelagerte, externe Fahrzeugverwaltung, deren Leistungen auf Grund der individuellen Kundenwünsche definiert werden (z.B. Full-Leasing-Vertrag).

Welche Vorteile hat Flottenmanagement für Facility Management?



Auch im Facility-Management-Bereich bedeutet die Konzentration auf die Kernaufgaben ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Für Unternehmen mit einem grösseren Fahrzeugpark bietet das Flottenmanagement folgende Vorteile: klare Kostentransparenz, weniger Personal- und Administrationsaufwand sowie vorteilhafte Konditionen dank Rahmenverträgen.

Welche Varianten der Fuhrparkbewirtschaftung sind denkbar?

In erster Linie müssen aufgrund einer vertieften Bedarfsanalyse die Vor- und Nachteile einer internen oder externen Lösung ermittelt werden: Die interne Bewirtschaftung bedeutet mehr Personaleinsatz und eine grössere administrative Verwaltung. Eine externe Flottenverwaltung garantiert eine professionelle Betreuung des Fuhrparks sowie massgeschneiderte Kostenkalkulation.

Mit welchen Einsparungen kann man im Schnitt rechnen, bzw. ab welcher Fuhrparkgrösse lohnt sich Flottenmanagement?

Erfahrungsgemäss empfiehlt sich, bei einer Fuhrparkgrösse ab etwa zehn

Fahrzeugen eine detaillierte Kosten- und Nutzenanalyse zu erstellen und ein Flottenmanagement zu prüfen.

Ist es auch möglich, seine bestehende Flotte managen zu lassen?

Selbstverständlich gibt es Gesellschaften, die auch eine Verwaltung bestehender Fahrzeugflotten anbieten, wobei es sich lohnt, eine langfristige Lösung anzustreben.

Welche Auswahl an Fahrzeugherstellern gestatten die Anbieter von Flottenmanagement, wenn es um Neufahrzeuge geht?

Grundsätzlich steht die Marken- und Fahrzeugwahl jedem Kunden frei. Auf Grund der Kundenbedürfnisse und einer Kosten-Nutzen-Analyse wird die Flottenmanagement-Firma aber auch eine Empfehlung abgeben.

Welche Fahrzeuge eignen sich besonders als Basis für einen Fuhrpark?

Dies ist sehr individuell. Je nach Branche, Transportbedürfnis und Einsatzgebiet wird das Produkt gewählt, das im vorgegebenen Budgetrahmen optimal den Anforderungen entspricht.



## → Geschäftsumzüge



Wir nehmen  
Ihnen die gesamte  
Organisation ab.

**welti-furrer**

Welti-Furrer AG

Pfingstweidstrasse 31A, 8037 Zürich  
Tel. 044 444 11 11, Fax 044 444 11 12  
info@welti-furrer.ch, www.welti-furrer.ch

# Aktueller Stand der Europäischen Normierung im Facility Management

Normierung hat das Ziel, Leistungen vergleichbar und internationale Ausschreibungen möglich zu machen. Auch wenn es sich noch nicht überall herumgesprochen hat, seit Anfang des Jahres 2007 existiert eine europäische Definition für Facility Management (FM). Diese wurde von Experten aus 14 Ländern im Comité Européen de la Normalisation (CEN) erarbeitet.

Text: Alexander Saheb



Marc Christen, dipl. Ing. ETH  
Convenor CEN TC348 WG 4  
Taxonomy of Facility Management  
Mitglied der FM-ARENA - networking FM people

Die grossen Verbände im Facility Management waren an der Erarbeitung direkt beteiligt und haben die Definition bereits übernommen. Die beiden Normen mit dem Titel EN 15221/1 Facility Management - Begriffe und Definitionen und EN 15221/2 Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility-Management-Verträgen können beim Schweizerischen Normenverband ([www.snv.ch](http://www.snv.ch)) bestellt werden.

Für das Verständnis der Definition von Facility Management ist es notwendig, die Zusammenhänge zwischen Kerngeschäft und den unterstützenden Prozessen (Supportprozessen) in einer Organisation zu kennen. Facility Management ist ein Geschäftsmodell für die Optimierung der unterstützenden Prozesse. Vieles, was im deutschen Sprachraum als Facility Management bezeichnet wird wie Reinigung, Objektbetreuung etc. sind einzelne Facility Services oder Facility-Produkte. Erst deren Integration und Optimierung durch das Facility Management erbringt einen Mehrwert für das Kerngeschäft. Die unangemessene, inflationäre Verwendung gefährdet den Begriff sogar.

Die Definition in EN 15221/1 lautet: Facility Management

Integration von Prozessen innerhalb einer Organisation zur Erbringung und Entwicklung der vereinbarten Leistungen, die zur Unterstützung und Verbesserung der Effektivität ihrer Hauptaktivitäten dienen.

Die Definition hat zwei Ebenen. Die erste bildet das bekannte Prozessmodell mit Kerngeschäft und unterstützenden Prozessen ab. Die zweite Ebene zeigt den Mehrwert des FM-Ansatzes in diesem Modell. Aus Marketingsicht ist die Formulierung leider nicht ideal. Es ist zu erwarten, dass sich je nach Fach-

richtung individuelle, mehr prägnante Kurzformen entwickeln werden. Eine mögliche Kurzform lautet:

• FM = Die Integration aller, das Kerngeschäft, unterstützenden Leistungen.

„Für das Verständnis der Definition von Facility Management ist es notwendig, die Zusammenhänge zwischen Kerngeschäft und den unterstützenden Prozessen in einer Organisation zu kennen.“

Der Umfang des Kerngeschäfts einer Organisation ist sehr individuell. Es gibt keine klaren Grenzen des Anwendungsbereiches des FM, diesen bestimmt jede Organisation selbst. Die offene Definition wird es den Anbietern hingegen ermöglichen, neue Potenziale zu erschliessen. Die Supportprozesse werden bedürfnisbezogen in zwei Bereiche eingeteilt: in die Bedürfnisse nach «Raum & Infrastruktur» (Real Estate Support Services) und in Bedürfnisse von «Personen & Organisation» (Business Support Services). Die Norm geht davon aus, dass es innerhalb einer Organisation eine Nachfrage und ein Angebot von Supportservices gibt. Dazwischen findet ein Austausch auf

drei Ebenen statt. Auf der strategischen Ebene wird die FM-Vereinbarung zwischen Auftraggeber (Organisation) und Leistungserbringer abgeschlossen und werden die Ziele der Organisation in die Ziele der FM-Organisation übersetzt und mittels Key Performance Indicators (KPIs) überwacht. Auf taktischer Ebene vereinbart der Kunde (Organisationseinheiten) mit dem Leistungserbringer seinen Service Level. Auf operativer Ebene werden den Nutzern (Mitarbeitern, Besuchern etc.) die Leistungen erbracht.

Die neue FM-Norm mit ihrer breiten und offenen Definition trifft auf mehrere Hürden:

1. Der Sprachgebrauch lässt sich nicht von heute auf morgen durch eine neue Norm verändern.
2. Die Managementorientierung und der breite Anwendungshorizont erschweren das Marketing und die praktische Umsetzung.
3. Bestehende Rivalitäten zwischen einzelnen Supportservices werden nicht sofort verschwinden.
4. Konkurrierende Begriffe sind daran, sich zu etablieren.

Die zweite Norm EN 15221/2 bietet eine Checkliste für den Aufbau eines Facility-Management-Vertrages als Rahmen für die einzelnen Service Level Agreements (SLA).

Zurzeit sind vier weitere Arbeitsgruppen mit folgenden Themen an der Arbeit:

- Taxonomy (Hierarchien, Strukturen und Begriffe)
- Prozess
- SLA, Qualität
- Flächenberechnung

Ein Ziel ist es, standardisierte Facility-Produkte mit festgelegter Kostenzuordnung zu beschreiben, welche international Benchmarking ermöglichen. Erste Resultate werden im Sommer 2008 vorliegen. Begleitet werden die Arbeitsgruppen durch nationale Spiegelkomitees, welche offen sind für weitere interessierte Personen.

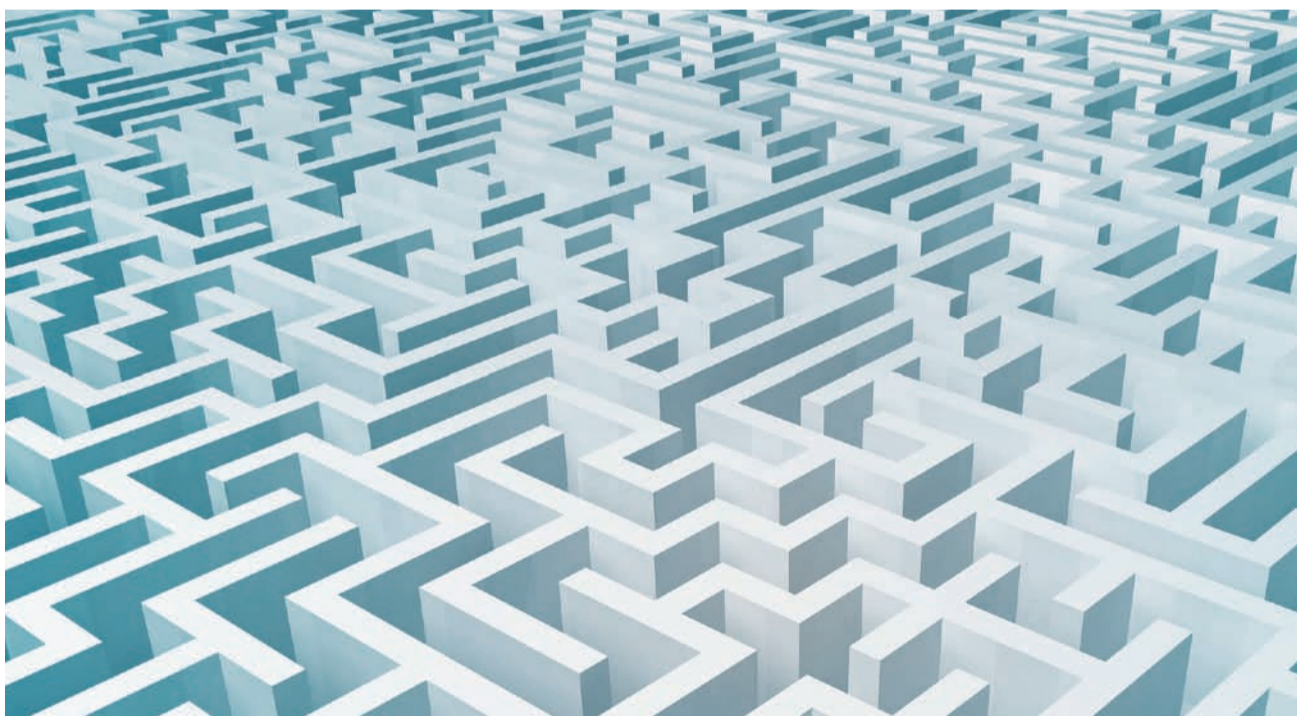
## WUSSTEN SIE SCHON

Mit nicht weniger als 200 Modellvarianten bietet Ford mit drei verschiedenen Antriebsvarianten Front-, Heck- und Allradantrieb beim Bestseller Transit ein umfassendes Angebot für die Facility Branche.

Mehr Infos unter [www.ford.ch](http://www.ford.ch)

## WUSSTEN SIE SCHON

FM bringt einen Strukturwandel mit sich. Nach einer Untersuchung des Instituts für angewandte Innovationsforschung aus Bochum/DE machen nämlich die FM-Unternehmen mit Systemleistungen und hoher Kapitalkraft den traditionell arbeitenden Handwerkern und Kleingewerblern Konkurrenz. Demnach wurden die Marktchancen von bisher in Teilbereichen des FM tätigen Firmen nicht richtig erkannt, und diese Unternehmen verharrten in ihren überkommenen Gewerbegrenzen.



ANZEIGE

**www.fm-arena.ch**  
networking FM people

Bringen Sie dieses Original-Insert mit an die FM-MESSE 2008  
Es berechtigt Sie zum Eintritt mit 50% Ermässigung

Nicht kumulierbar mit anderen Vergünstigungen

# Unentbehrliches Facility Management

Die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Life Sciences und Facility Management ([www.lsfm.zhaw.ch](http://www.lsfm.zhaw.ch)) ist die einzige Hochschule der Schweiz mit einer umfassenden Ausbildung in Facility Management.

Text: Gisela Blau

Professor Thomas Wehmüller, Leiter des Instituts für Facility Management an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), ist Psychologe. «Diese Fachrichtung ist wichtig für Facility Manager, wenn ihre Arbeit personalintensiv ist und sie oft mit Kunden und Lieferanten zu tun haben. Dann müssen unsere Absolvierten lernen, sich in verschiedene Leute hineinzudenken. Sie benötigen dazu Kommunikationsfähigkeiten und Sozialkompetenz.» Facility Management oder kurz FM versteht sich als eine alle anderen Bereiche unterstützende Palette von Dienstleistungen.

der ZHAW in Wädenswil sowie bei Praktikumsbetrieben durchgeführt. «Wir führen ein multidisziplinäres Studium mit betriebswirtschaftlichen Fächern, Personalführung, gebäudebezogenen Fächern wie Planung, Unterhalt, Infrastruktur, Energiemanagement, Immobilien-Ökonomie, aber auch von personenbezogenen Dienstleistungen wie Catering, Textilmanagement, Reinigungsmanagement», sagt Thomas Wehmüller. «FM sorgt für den optimalen Betrieb eines Unternehmens oder Zentrums und berücksichtigt den ganzen Lebenszyklus der Gebäude. Angestrebt wird ein umfassendes Berufsbild.»

**«Facility Management versteht sich als eine alle anderen Bereiche unterstützende Palette von Dienstleistungen.»**

Im Mittelpunkt steht deshalb die ganzheitliche und interdisziplinäre Ausbildung. Die ZHAW bietet verschiedene Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für diesen Beruf an, der erst seit 2001 den Namen Facility ManagerIn trägt.

Ein Drittel der Studierenden des Bachelor-Studiengangs hat eine gymnasiale Matura absolviert, die anderen verfügen über Berufsmaturitäten mit kaufmännischer Vorbildung oder Lehren als Elektromonteur, Bauzeichner, Hotelfachleute.

**Bachelor, Master oder Weiterbildungskurs?**

Im FM gibt es vielfältige Bildungsmöglichkeiten – auf Hochschulstufe wie auch berufsbegleitend. Beispielsweise der Fachhochschul-Studiengang «Ba-

Die Berufsaussichten der FM-Spezialistinnen und Spezialisten sind vielfältig. Ein Viertel der Bachelors geht in Spitäler und Heime, ein weiteres Viertel heuert bei Beratungsunternehmen in FM an. Beliebte Stellen als Facility ManagerIn in Grossunternehmen, Ban-

**«Beliebt sind Stellen in Grossunternehmen, Banken oder Versicherungen. Aber auch KMUs stellen immer mehr Facility Manager mit Hochschulabschluss an.»**

chelor of Science in Facility Management», der in dieser Art einzigartig in der Schweiz ist. Er dauert als Vollzeitstudium sieben Semester und wird an

ken oder Versicherungen. Aber auch KMUs stellen immer mehr Facility Manager mit Hochschulabschluss an. Im Bereich der berufsbegleitenden Weiter-



bildung bietet die ZHAW und das angegliederte Berufsbildungszentrum BZW im Technopark Zürich modular aufgebaute Lehrgänge an. Zur Wahl stehen auf Hochschulstufe so genannte CAS (Certificate of Advanced Studies), DAS (Diploma of Advanced Studies) oder MAS (Master of Advanced Studies). Sämtliche Module können auch einzeln und individuell als Weiterbildungskurs

tend absolviert werden kann. «Ein weiterführendes forschungsbasiertes Master-Studium, die Fortsetzung des Bachelor-Studiengangs, wollen wir 2009 starten», sagt Professor Wehmüller, «aber dafür müssen wir noch kämpfen. Dieses Studium macht Sinn am einzigen Institut, wo FM professionell erforscht und entwickelt wird.» Immer mehr Unternehmen suchen Facility Ma-

**«Ein Drittel der Studierenden des Diplomlehrgangs hat eine gymnasiale Matura absolviert, die anderen verfügen über Berufsmaturitäten.»**

absolviert werden. Das Berufsschulzentrum BZW bietet spezifische Ausbildungen für die Höhere Fachprüfung «Dipl. Leiter FM» oder die Berufsprüfung «Hauswirtschaftlicher Betriebsleiter» an, beide dauern rund 2 Jahre.

Erfahrungsgemäss befinden sich Studierende des MAS schon in einer Position mit Verantwortung für Gebäudemanagement. So zum Beispiel in Einkaufszentren, die immer mehr FM brauchen oder auch in Immobilienunternehmen, Baufirmen, kantonalen und städtischen Verwaltungen mit Immobilienabteilungen. Besonders geschätzt wird, dass die Ausbildung berufsbeglei-

nagerInnen für oberste Führungspositionen. Sie sollen auf strategischer Ebene mitwirken und mit der Geschäftsleitung zusammen, Räume und Infrastrukturen zur Verfügung stellen, in denen ein produktives Arbeitsklima herrscht.

«Von der Wirtschaft fliessen enorme Summen ins FM; der Bedarf auch an hochklassigen Absolvierten wird stetig steigen», sagt der Institutsleiter. «Auch und gerade im Gesundheitswesen werden professionelle FM dafür sorgen müssen, dass in Zukunft mit weniger Händen die gleichen Dienstleistungen erbracht werden.»

## WUSSTEN SIE SCHON

Unter der Webadresse [www.fmswiss.ch](http://www.fmswiss.ch) besteht ein Online- Informationsdienst für Facility Management und Lifecycle. Auf der Seite können Kleinanzeigen aufgegeben werden oder es bestehen Linksammlungen zu Organisationen. Ferner existiert ein Forum rund um Themen des FM. Dort kann man sich beispielsweise zum strategischen Benchmarking im Krankenhausbereich austauschen.



# Effizient und sicher transportieren – moderne Fahrzeuginrichtung macht's möglich

Einfach das Auto volladen und mit einer chaotisch zugestellten Ladefläche herumfahren – das macht keinen guten Eindruck. Der an Bord zur Verfügung stehende Platz kann auch optimal genutzt werden. Das erleichtert die Arbeit und verbessert die Sicherheit unterwegs.

Text: Alexander Saheb

«Fahrzeuginrichtung» heisst das Zauberwort, das aus einem schlichten Transportfahrzeug mit mehr oder weniger grosser Ladefläche ein rollendes Lager macht. Schliesslich geht es darum, den zur Verfügung stehenden Platz optimal auszunutzen. Ausserdem spart eine organisierte Ladefläche Zeit – was gesucht wird, findet man einfach und an seinem vordefinierten Platz. Ein modern eingerichteter Laderaum gestattet die optimale Bewirtschaftung der mitgeführten Gegenstände, Verbrauchsmittel und Geräte. Es geht nichts mehr im falschen Moment aus, weil der mitgeführte Bestand einfach ersichtlich und gut zu kontrollieren ist.

Zahlreiche Firmen haben sich deshalb auf Systeme zur Fahrzeuginrichtung spezialisiert. Sie bieten auf jeden Fahrzeugtyp zugeschnittene Einbauten an, die es erlauben, ganz unterschiedliche Nutzungen zu realisieren. Schliesslich möchte man manchmal Reini-

Sortiment vormontierter Module seine Einrichtung zusammenstellt oder sein Fahrzeug «nach Mass» ausstatten lässt. Ist Ersteres für zahlreiche gängige Fahrzeugtypen verfügbar, bringt die zweite Variante genau den geforderten Nutzen. Besonders vorteilhaft ist dabei, dass in beiden Fällen die gleichen Systemelemente verwendet werden. Das ist insbesondere mit Blick auf spätere Erweiterungen wichtig. Bei Kleintransportern mit einem beschränkten Innenraumangebot wird auch mit Unterflurschubladen gearbeitet. Hier gibt es einen doppelten Boden, der Platz für zwei bis drei grosse Schubladen bietet. Dort wird das sperrige Material verstaut. Werkzeug, Zubehör und immer wieder benötigte Dinge finden im weiterhin einfach und unverstellt zugänglichen Laderaum Platz. Die grossen Unterflurschubladen können mit Trennwänden beliebig unterteilt werden.

Wer seine Fahrzeuge derart ausstattet, erzielt mehrere Vorteile. Zum einen wird die Arbeit mit dem Fahrzeug ein-

«Mit Blick auf den Kunden präsentiert man mit einem perfekt eingerichteten Fahrzeug ein modern ausgestattetes und mit positivem Image versehenes Betriebsmittel.»

gungsmaschinen transportieren, ein anderes Mal braucht es Platz für zahlreiche Kleinteile. Moderne Fahrzeuginrichtungen gestatten den sicheren Transport der benötigten Gegenstände. Die Basis ist meistens ein Regalsystem, in das je nach Bedarf unterschiedliche Einsätze montiert werden. Hier kann eine riesige Vielfalt zum Einsatz kommen, die schon aus der stationären Lagerbewirtschaftung bekannt ist. So gibt es nahezu nichts, für das es kein Lager-system gibt. Mit Blick auf das Fahrzeug hat man die Wahl, ob man aus einem

facher, was die Mitarbeiter motiviert. Glatte Fronten und Kanten sowie der Einbezug von Sicherheitsaspekten in die Entwicklung von Fahrzeuginrichtungen erhöhen auch die Sicherheit unterwegs. Mit Blick auf den Kunden präsentiert man mit einem perfekt eingerichteten Fahrzeug ein modern ausgestattetes und mit positivem Image versehenes Betriebsmittel. Die Anbieter von Fahrzeuginrichtungen verfügen über Musterfahrzeuge, die Demonstrationzwecken dienen. Da kann man sehen, was möglich ist.



## Fahrende Visitenkarten: Facility-Management-Fahrzeuge sind Alleskönner

Fahrzeuge für das Facility Management müssen vor allem eines sein – flexibel. Je nach Anforderung müssen Menschen und Material reibungslos zum Arbeitsort gebracht werden. Die Fahrzeughersteller kommen dem mit einer grossen Palette individualisierbarer Modelle entgegen.

Augen auf beim Autokauf – das gilt gerade für die Nutzfahrzeuge des Facility Managements. Welche Anforderungen werden im Alltag auf die Fahrzeuge zukommen? Wie viele Menschen müssen regelmässig befördert werden, wie viel Platz braucht die Ausrüstung? Geht es oft längere Strecken überland oder nur in der Stadt hin und her? Raphael Schneider ist bei der Ford Motor Company (Switzerland) SA der Brand Manager Nutzfahrzeuge. Er betont die Wichtigkeit dieser Überlegungen und Abklärungen vor dem Kauf.

aber öfters Anhänger mitgenommen, sollte man doch zum Heckantrieb oder Allradantrieb mit mehr Anhängelast und besserer Traktion greifen. Bei der Motorenleistung steht dann das Drehmoment und weniger die PS im Vordergrund. Denn nur mit hohem Drehmoment bei geringen Drehzahlen fährt man auch ohne heulenden Motor an. Erst recht gilt das am Berg.

Auch die Zugänglichkeit des Zielortes bestimmt das Aussehen des Fahrzeuges mit. Muss man nämlich stets über die Tiefgarage in ein Objekt ein-

Von aussen betrachtet, ist ein FM-Fahrzeug die fahrende Visitenkarte des Unternehmens. Es sollte auf der Karosserie genügend Platz haben für Werbeschriftzüge. Welches Image geniesst übrigens sein Hersteller? Gibt es auch ausreichende Sicherheitsstandards und Airbags für die Insassen? Spätestens jetzt ist klar: Der Vielfalt der Anforderungen werden die Hersteller nur mit einem sehr flexiblen Fahrzeugprogramm gerecht. Nur dann ist es möglich, mehrere Fahrzeuge mit ganz verschiedenen Eigenschaften aus einer Hand zu beziehen. Das bringt nicht nur beim Kauf mehrere Vorteile, sondern vor allem im Alltagsbetrieb. Eine Einmarkenstrategie ist nicht nur in der Luftfahrt die günstigste Betriebsvariante. Auch am Boden vereinfacht sie Unterhalt und Wartung der Fahrzeuge.

AS

«Von aussen betrachtet, ist ein FM-Fahrzeug die fahrende Visitenkarte des Unternehmens. Es sollte auf der Karosserie genügend Platz haben für Werbeschriftzüge.»

«Der Bedarf muss richtig definiert werden, es braucht für jeden Zweck das passende Modell», sagt er.

Denn wer die Wahl hat, muss auch die passende Auswahl treffen, um nicht am Ende mit einem schwach motorisierten Fahrzeug in bergigen Gegenden Mühe zu haben. Dort und auf längeren Überlandstrecken sind eher leistungsstarke Motoren gefragt. Im überwiegenden Stadtverkehr braucht man eher wenig PS, stellt Schneider fest. Hier passen nach seiner Erfahrung Frontantriebler gut hin, auch weil sie mehr Platz im Innenraum bieten. Werden

fahren, ist ein Tiefdecker mit einer niedrigen Gesamthöhe ratsam. Dann bleibt garantiert genügende Dachfreiheit.

Damit im Fahrzeug trotzdem ausreichend Platz für alle Arbeitsmaterialien ist, nimmt man einfach eine längere Variante des Fahrzeugmodells. Der zur Verfügung stehende Laderaum sollte kritisch betrachtet werden. Idealerweise ist er kubisch und möglichst frei von hineinragenden Verstreben, die Platz rauben. Nur dann ist optimal Platz für Gestelle, Geräte und sonstige Ladung.



ANZEIGE



**Schneider**  
Fahrzeuginrichtungen GmbH



**Fahrzeugausbauten**

- **Projektführung**
- **Beratung und Planung**
- **Boden- und Seitenwand-Verkleidungen**
- **Ausbau zum Servicefahrzeug**
- **Dachträger**
- **Leiterhalterungen**
- **Trenn- und Schutzgitter**

Alles aus einer Hand.  
Grosse Einbauwerkstatt.




**Schneider Fahrzeuginrichtungen**  
Zürcherstrasse 15  
5330 Zurzach  
Tel. 056 249 30 70  
Fax 056 249 30 72  
www.fahrzeuginrichtungen.ch

Preisangabe: Nettopreis auf Basismodell. Abgebildetes Fahrzeug mit Zusatzausstattung, gegen Aufpreis erhältlich.



## Der neue Ford Transit

Das sind Arbeitsplatzbedingungen, wie man sie sich nur wünschen kann. Komfortabel und handlich wie in einer Limousine. Wirtschaftlicher und leiser als je zuvor sowie vorbildlich sicher. Mit den neusten Motoren, die serienmässig der Abgasnorm Euro IV entsprechen. Wahlweise mit Front-, Heck- oder Allradantrieb. Optional mit Bluetooth®-Freisprecheinrichtung, Navigationssystem oder Teillederausstattung. Wer will da schon aussteigen? Und erst noch bei dem Preis! Der neue Ford Transit, ab Fr. 27'290.- (exkl. MWST), ist in über 200 Modellversionen verfügbar. Steigen auch Sie ein. Mehr Info jetzt bei Ihrem Ford Händler, unter 0800 855 851 oder ford.ch

Feel the difference



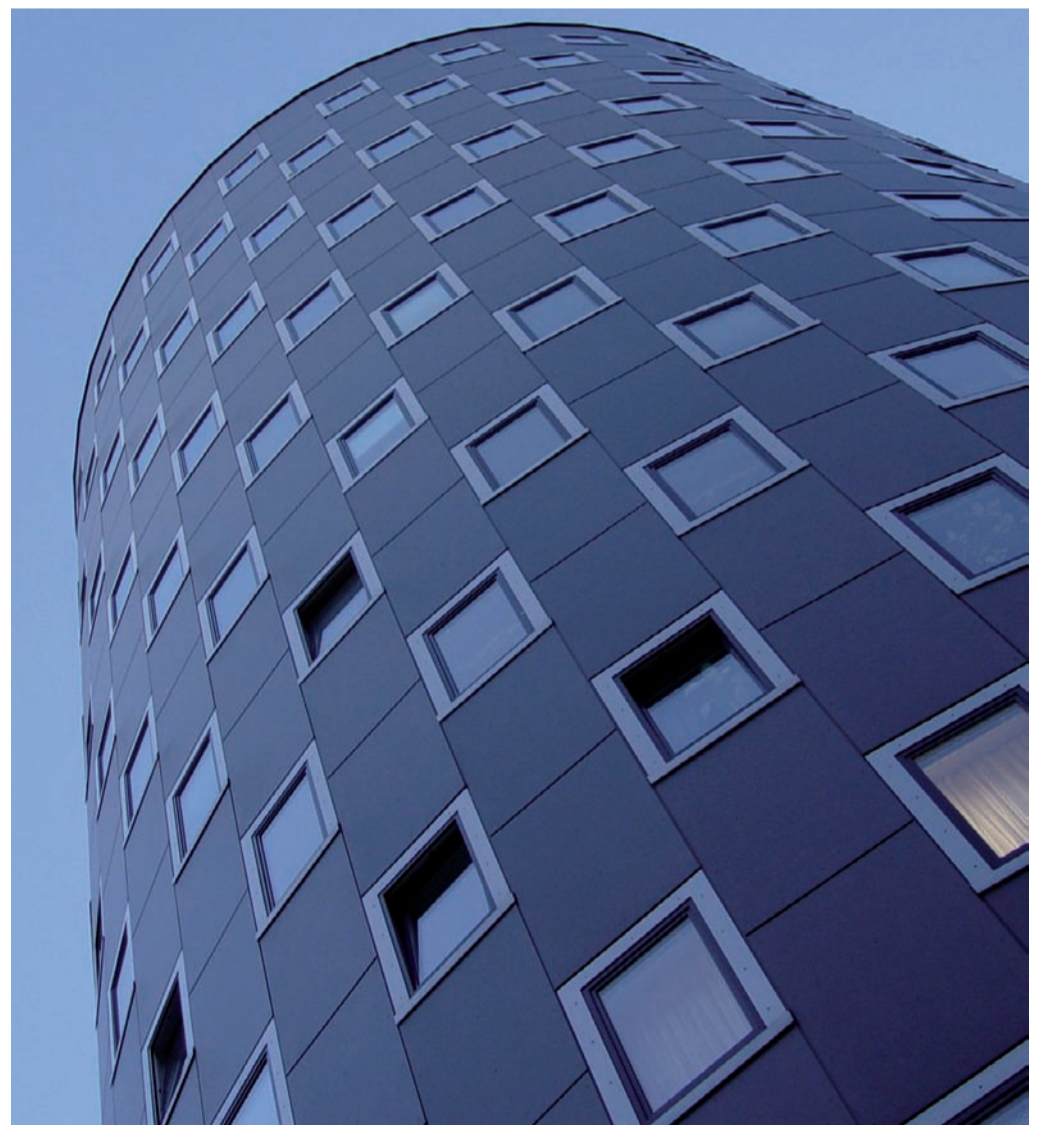
# Wir kehren in den besten Häusern.



Foto: Biggit Gerwinski Titel: "B-))2"



Foto: Gunther Treiber Titel: "waiting for"



Die **fachgerechte Reinigung und Pflege** von Geschäftsliegenschaften wirkt sich positiv auf die **Lebensdauer von Böden, Mobiliar, Fassaden** etc. aus. Die Wahl des Dienstleisters ist von entscheidender Bedeutung und deshalb **Vertrauens- und Chefsache**. Seit über 70 Jahren überzeugen wir unsere Kunden mit hoher Reinigungsqualität und ebensolchem Dienstleistungsverständnis; diese danken es uns mit langjähriger Treue. Ein **sehr schöner Vertrauensbeweis** und erstklassige Referenz. Wünschen auch Sie eine Offerte?

**Kontakt für Besprechungstermin:**

Telefon **044 455 55 55**, Fax **044 455 55 66** oder E-Mail [info@enzler.com](mailto:info@enzler.com)

Besuchen Sie uns für ein erstes Kennenlernen unter [www.enzler.com](http://www.enzler.com)



**ENZLER**

ENZLER REINIGUNGEN AG

Edenstrasse 20 • Postfach • 8027 Zürich

ISO 9001:2000 / 14001:2004 und SZFF zertifiziert

Zürich • Winterthur • Basel • St. Gallen • Pratteln • Baden-Dättwil • Genf