

# Instandhaltung aus Sicht des Dienstleisters

Hannover, 04.02.2010

Bernd Romanski



- Handlungsdruck und Herausforderungen
- Instandhaltung als Hebel
- SLA basierte Konzepte
- Qualitätsmanagement
- Vertragsmanagement
- Lieferantenmanagement
- Personalmanagement

## Handlungsdruck und Herausforderungen der Immobilienwirtschaft

HOCHINVESTIGATIEF



Der Ansatz bei diesem ersten Thema ist, die Notwendigkeit einer effektiven Instandhaltung aus der Sicht des Dienstleisters zu erläutern.

Wir erkennen die Situation – wir haben eine Lösung – gute Instandhaltung.

Die Immobilie wird als strategischer Faktor für die Verbesserung der Kosten-/ Ertragssituation von Unternehmen noch immer unterschätzt.

Chancen aus effizientem Immobilienmanagement zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit sind noch weitgehend ungenutzt.

- ca. 80 Prozent des Unternehmens-Anlagevermögens sind Liegenschaftsbezogen
- ca. 25 Prozent der G+V werden von Immobilien beeinflusst
- Nur etwa 46 Prozent der Unternehmen verfügen über eine flexible Immobilienstrategie.

Wie den Kennwerten zu entnehmen ist, ist die Immobilie ja noch eine Faktor in deutschen Unternehmen.  
Wenn wir soviel in Immobilien investieren, dann sollten wir uns auch um den Substanzerhalt mit einer guten Instandhaltung kümmern.

Der Handlungsdruck ist da.

- Selektion des Immobilienbestands
- Liquidation strategisch unbedeutender Immobilienbestände
- Schaffung von Transparenz im Immobilienbestand und dessen Nutzung
- Kostenminimierung in der Immobiliennutzung
- Steigerung der Wertschöpfung im Immobilienmanagement

Instandhaltung hat hier an zwei Punkten direkten Einfluss auf die Punkte:

- 1.) Steigerung Wertschöpfung – wenn die Instandhaltungskosten runter gehen, dann steigt bei gleicher Kaltmiete der Ertrag des Assets, da die Instandsetzungskosten ja (in der Regel, je nach Mietvertrag) zu Lasten den Eigentümers gehen.
- 2.) Kostenminimierung in der Immobilien Nutzung – einmal auch in Richtung Rendite macht die Immobilien aber ggf. auch besser vermittelbar /vermietbar, weil die Kosten runtergehen – also auch hier die Instandhaltung als Schlüssel zum Erfolg

- Gezielter Aufbau eines Bestands an strategisch bedeutsamen Immobilien-Ressourcen
- Jährliche Neubewertung von Immobilien.
- Shareholder Value Management betrieblicher Immobilien
- Hohe Reaktionsgeschwindigkeit bei Flächenzuwachs und –wegfall
- Verringerung des in Immobilien gebundenen Eigenkapitals bzw. der Risiken
- Transparenz und Nachverfolgung von Immobilienrisiken
- Hebung von stillen Reserven

Instandhaltung:

Punkt2 – bei der Immobilienbewertung hat die Bausubstanz einen Einfluss (Sachwertverfahren). Allerdings setzen sich in Deutschland bei der Bewertung die Ertragswertorientierungen (Ertragswertverfahren) durch. Hier haben die laufenden Instandhaltungskosten auch einen direkten Einfluss – hohe Kosten weniger Ertrag.

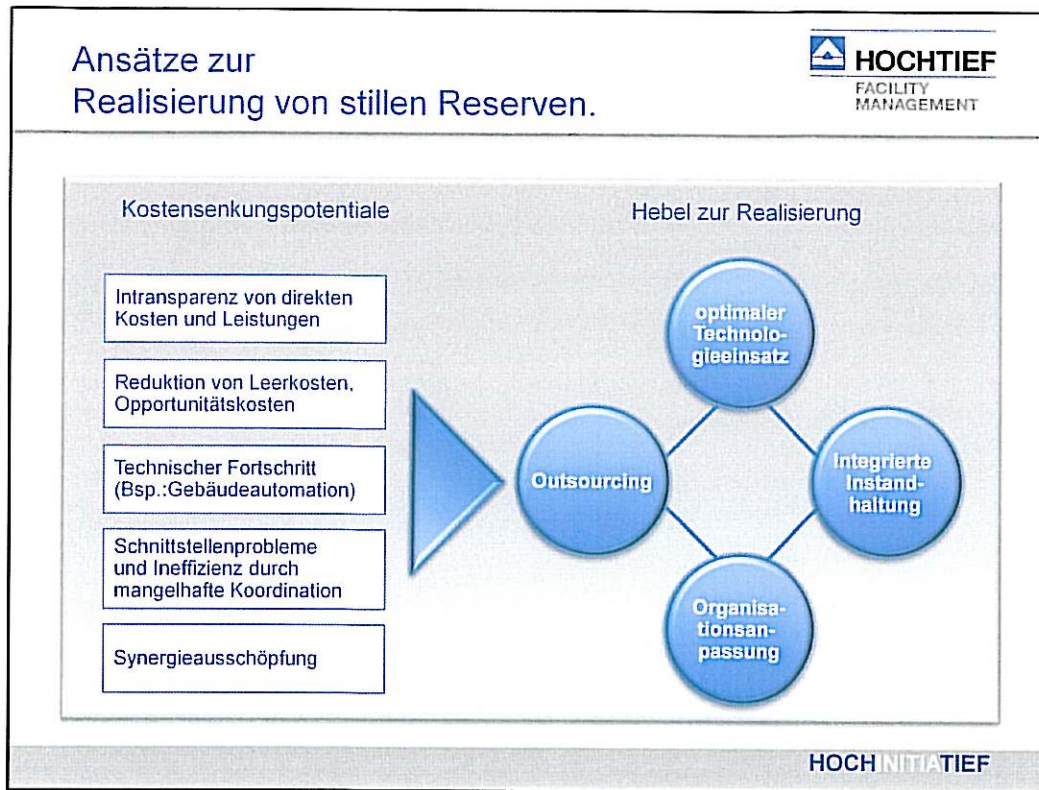
Der letzte Punkt ist die Überleitung ins nächste Thema

# Integrierte Instandhaltung als Optimierungs-Hebel

HOCHINITIATIEF



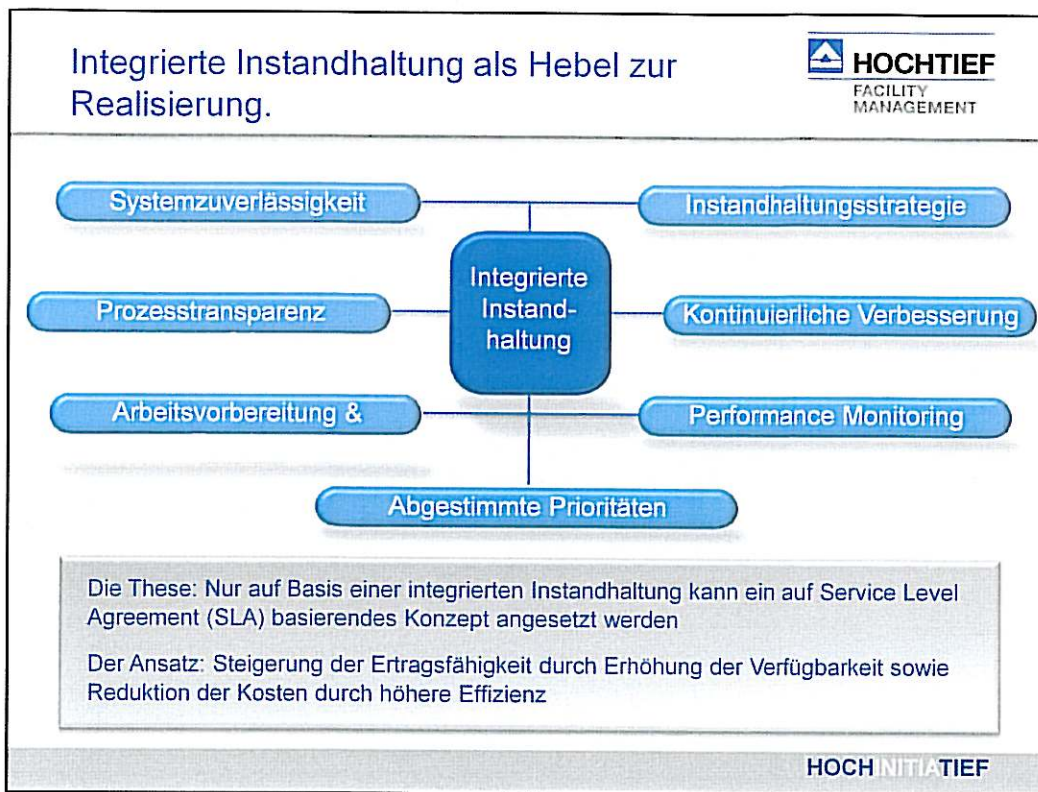
## Ansätze zur Realisierung von stillen Reserven.



Hier sind auszugsweise verschiedene Optimierungshebel aufgezeigt – der Punkt der integrierten Instandhaltung ist hervorzuheben.

Überleitung zur nächsten Folie.





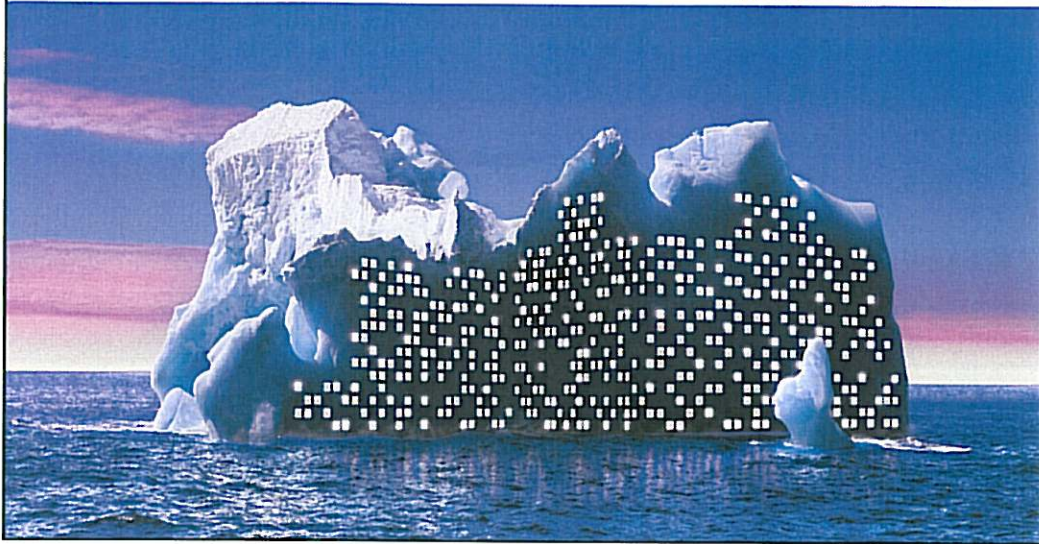
Hier ist die integrierte Instandhaltung in der Übersicht dargestellt – Im Vortrag muss jetzt darauf abgestellt werden, dass ein SLA Konzept eine optimale Lösung ist – nicht mehr verrichtungsorientiert – sondern ergebnisorientiert.

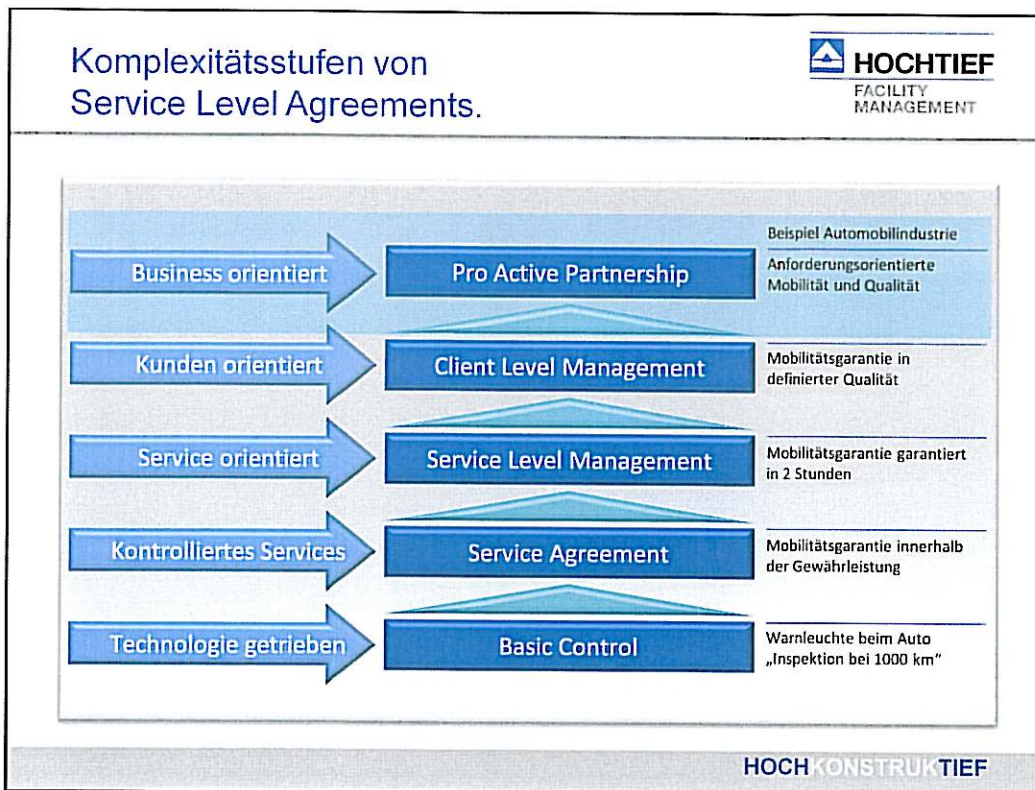
Durch unser hohes Prozess Know-How können wir so optimale Instandhaltungsabläufe entwickeln und die Kosten reduzieren.

Wichtig: wir brauchen die Freiheit die Prozesse zu optimieren und nur Ergebnisorientiert zu denken – geht nur mit SLA Überleitung auf das Thema SLA als solches.

# SLA basierte Konzepte in der Instandhaltung

HOCHKONSTRUKTIEF





Ein schönes Beispiel wie sich im Bereich der Autoindustrie die Service Level immer weiter entwickeln.

Überleitung auf die Instandhaltung von Immobilien – evtl. Ausblick was mal gehen könnte.

Eine Pro Active Partnership im Immobilienbereich könnten z.B. garantierte Nebenkosten sein – mit einer guten Instandhaltung geht das.

Evtl. noch einen Verweis auf das Energiemanagement (ein wesentlicher Teil der Nebenkosten) – aber da wir ja FM praktizieren, ist dies mit dabei.

Wichtig: je feiner die Abstufungen der SLA werden, desto geringer ist die Kosten und Qualitätsvarianz.

Zu viel SLA Stufen können aber nicht gut in Messverfahren abgebildet werden

Gut, fast besser, viel besser, schon fast sehr gut, sehr gut, wirklich sehr gut..... Wer will das messen.

Das Risiko beim Kunden ist die Qualität – die muss besichtigt

Qualitätsmanagement.  
Ein Muss bei SLA basierten IH-Strategien

HOCHPRÄVENTIEF



## Qualität? Jeder Kunde erwartet Qualität.

Entscheidend sind die Definition von Qualität und die richtigen Instrumente zur Überprüfung.

Typische Regelungsinhalte für Service Level:

- Reaktionszeiten
- Entstörzeiten
- Raumklima
- Raumtemperatur
- Anzahl möglicher Ausfälle
- Erreichbarkeit des Service (Single Point of Contact, Team, Call-Center, Hotline, Helpdesk)
- Qualifikation der Mitarbeiter
- Erfüllungsgrad oder Häufigkeit (z. B. Inspektionsintervalle)
- Messbare Kriterien (Verfügbarkeit, Antwortzeitverhalten, Entstörzeiten etc.)
- Feedbackprozess (z.B. Feedback-to-Customer, Feedback-to-Design)
- Wirtschaftlichkeit (Kosten-Nutzen-Relation)

Ich denke die Folie erklärt sich selbst

## Qualitäts-Audits. Ein Muss in der Instandhaltung.



Bei der Instandhaltung geht es um Qualität.

Für verschiedenste Bereiche müssen sinnvolle Parameter festgelegt, überwacht und eingehalten werden. Nur so ist ein optimaler Einsatz von SLA Konzepten möglich, ohne das die Substanz der Systeme gefährdet ist.

Wer über Qualität spricht, muss sie auch messen können.

HTFM orientiert sich an Qualitätsstandards, die auf geprüften Auditsysteme (TPR, SQR) zurückgreifen.

Bewährte, neutrale Qualitätsstandards (ISO) ergänzen diese Vorgaben.

Standards werden regelmäßig auf Praktikabilität geprüft.

HOCHPRÄVENTIEF

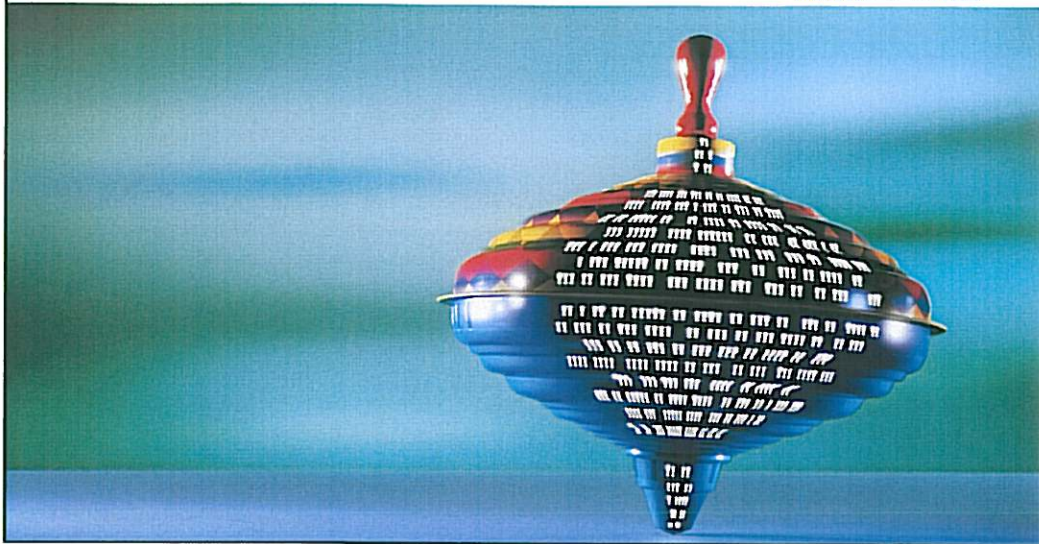
Auf den Substanzerhalt eingehen.

Das ist der Knackpunkt bei kurzen Vertragslaufzeiten und SLA Verträgen – ich gehe rein, fahre die Technik 2 sogar 3 Jahre mit minimaler IH gegen die Substanz, dann verlängere ich den Auftrag nicht und habe einen guten Profit gemacht – solche Leute sollen ja geben .....

Daher ist da QM wichtig, damit nicht die Substanz leidet

# Vertragsmanagement - damit alles in Balance bleibt -

HOCHDEFINITIEF



## Strategische Allianz der Effizienz. Der richtige Vertrag.

Effizienz ist nicht nur ein Ergebnis guter Absichten,  
sondern geeigneter Vereinbarungen / Verträge.

Die Basis hierfür:

- eine transparente Kostenübersicht
- partnerschaftliche Vereinbarung von Zielen und Verträgen,  
„gläserne Kasse“
- Nutzung innovativer Vertragsmodelle,
  - GMP - Garantierter Maximal Preis
  - „Bonus/Malus“-System
  - individuelle Leistungsvereinbarungen

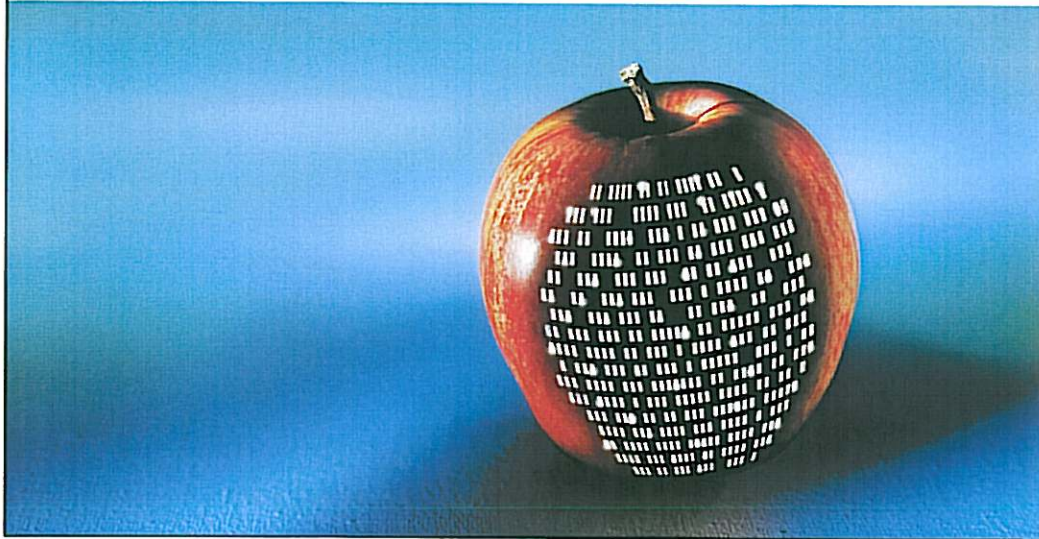
SLA Modelle in der Instandhaltung sind Partner Lösungen –  
daher ist ein guter Vertrag nötig



# Lieferantenmanagement

- Damit der Wurm nicht drin ist -

HOCHINTEGRATIEF



## Keine Black Box: die Lieferanten.



Neben den eigenen Kernkompetenzen aus den Bereichen Management und Instandhaltung arbeitet HTFM mit qualifizierten, bekannten Partnern zusammen. Die Lieferanten arbeiten integriert und dadurch motiviert.

Auch hier sind transparente Kalkulation und Projektverständnis die solide Basis.

HTFM ist in alle Gewerke operativ eingebunden. Zum Beispiel bestimmen unsere Objekt-Koordinatoren den Prozess und nicht umgekehrt. Der Prozess wird operativ begleitet. Wir hören nicht erst vom Kunden, dass etwas nicht funktioniert. Die Vorteile liegen auf der Hand: Zeit- und Kostenersparnis.

Lieferanten arbeiten gewerkeübergreifend mit der HTFM in einem flexiblen, Team zusammen – wir können so schnell auf alle Herausforderungen reagieren.

HOCH INTEGRATIEF

Wir haben in der Instandhaltung viel aber nicht alles im Fokus – wir sind eingebunden

## Personalmanagement - Das Gelbe vom Ei -

HOCHEFFEKTIV



Die letzten beiden Folien sprechen für sich – Personal ist gerade bei der Instandhaltung das A+O

## Personal?

So viel wie nötig, so wenig wie möglich.

Neben dem maßgeschneiderten Instandhaltungs-Konzept sind die Mitarbeiter ein wichtiger Faktor für die Umsetzung der gemeinsamen Ziele.

Mitarbeiter stehen für die qualifizierte Innensicht des Standortes

Die Basis hierfür:

- Bedarfsgerechte Übernahme / Einstellung von Personal.
- Qualifizierung der Mitarbeiter.
- Gemeinsame Trainings mit dem AG.
- Regelmäßige Kundenbefragungen

## Personal? Der Schlüssel zum Erfolg.

- Projektstart nach dem Mentorenprinzip – Eingesetzte Mitarbeiter sind keine Neulinge im Unternehmen.
- Mitarbeitereinbindung in die Trainingsprogramme der Anlagen, Einweisung bei Übergabe bzw. durch Schulungen bei den Herstellern. (Programmierung von Steuerungen usw.)
- Gemeinsame Trainings mit der Belegschaft an den Standorten. (Notfallübungen usw.)
- Interne Trainings zur Störungsbehebung in Form von Workshops. (Erfahrungstransfer aus anderen FM Projekten)
- Regelmäßige Kundenbefragungen, um Handlungsbedarf abzuleiten.
- Wir haben Entscheider vor Ort.

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit.

