

# Qualität zahlt sich am Ende aus

VON ALBERT ENGELHARDT



*Das Linzer Etechcenter wurde als österreichische Facility des Jahres 2011 ausgezeichnet. Von den 12.000 m<sup>2</sup> NF werden 40% vom Hausherrn - Etech Schmid und Pachler Elektrotechnik - selbst genutzt, 59% sind an fast ein Dutzend Firmen vermietet.*

Bild: Etech

**Praxisberichte, Erfahrungsaustausch und Projektvorhaben sowie die Verleihung der begehrten Austrian FM Awards waren der Stoff, aus dem auch diesmal der Erfolg des Wiener Atga-Kongresses gemacht wurde.**

Glaubt man Topmanagern aus der österreichischen FM-Szene, dann kreisen die so genannten Major Trends der Branchenentwicklung um die Themen Lebenszykluskosten, integrale Planung, Nachhaltigkeit und integrierte Services. Horst Pichlmüller, Präsident von Ifma Austria, fand mit seinen Thesen sowohl bei seinen Mitdiskutanten als auch im Kongressplenum Zustimmung.

Und es wurden weiterführende Fragen aufgeworfen, aus Dienstleistersicht beispielsweise zu integrierten Services. Entsprechende Leistungsangebote müssten "eine möglichst hohe Eigenleistungsquote" aufweisen, fordert ISS-Manager Thomas Hinnerskov. Viktor Wagner, Eigentümer der mittelständischen Reiwag Facility Services, sieht am Markt eine wachsende Nachfrage nach entsprechenden Servicepaketen und weiß: "Auf der Auftraggeberseite sitzen heute mehr Profis." Pichlmüller glaubt, dass entgegen verbreiteter Vergabepaxis integrierte Leistungspakete Vertragslaufzeiten von mindestens drei bis fünf Jahren erforderlich machten. Nur so könnten, diesen Aspekt ergänzten mehrere Diskutanten, die geforderte stabile Qualität und die erwarteten Synergien realisiert werden. Alexander Gerlach vom Beratungshaus Facility Consultants problematisierte in seinem viel beachteten Vortrag zur Dienstleistungsqualität die Praxis so: "Oftmals

ist die Zielerreichung erst nach zwei, drei Jahren möglich. Muss angesichts einer Vertragslaufzeit von drei Jahren unbedingt neu ausgeschrieben werden?"

Wie Dienstleistungsqualität überhaupt zu definieren, zu messen und zu sichern ist, bleibt, so die einhellige Meinung auf dem Atga-Kongress, eine der großen Herausforderungen. Gerlach strapazierte immer wieder den Prozess-Gedanken und bemängelte: "Kein Dienstleister macht eine Prozesskostenrechnung. Es gibt keine wirkliche Kostentransparenz für den Auftraggeber."

#### KOSTENWAHRHEIT

Kostentransparenz - in Wien immer wieder, zum Beispiel vom Wiener Flughafen-Manager Kurt-Helmut Mraz, pointiert als "Kostenwahrheit" bezeichnet - hat nicht zuletzt für das Messen der Zielerreichung große Bedeutung. Wobei, so Porr-Manager Karl-Heinz Lehocky, Grundlagen für die Zielerreichung im FM bereits in der Projektentwicklung gelegt würden.

In diesem Zusammenhang kamen auch Möglichkeiten und Leerstellen im Benchmarking zur Sprache. Vereinfacht gesagt: Für das gigantische Wiener Projekt Hauptbahnhof-Quartier der Immorent gibt es keine Benchmarks (oder Vergleichsobjekte), während die Facility-Manager des Airports sich regelmäßig mit Kollegen von deutschen Großflughäfen und aus Zürich austauschen.

Die von HSG Zander und anderen Großsponsoren wie BIG (Bundes Immobilien Gesellschaft), ÖBB Immobilien oder Vienna International Airport unterstützten Austrian FM Awards wurden am Abend des ersten Kongresstags im Wiener Rathaus vergeben.

#### ÖSTERREICHISCHE FM-AWARDS

Als Facility 2011 wurde das vor einem Jahr bezogene Etechcenter in Linz ausgezeichnet. Dort hat man bei den Planungskosten 100% draufgelegt, nun werden 70% bei den Energiekosten gespart. Der Bürobau gilt der Jury als "konsequente Weiterentwicklung vom Green Building zum Blue Building, indem es Nutzern höchstmöglichen Komfort zu geringstmöglichen Betriebskosten bietet". Den zweiten Preis heimste die Landesregierung Kärnten für einen Verwaltungsbau ein, den dritten ein Industrieneubau von Elin Motoren.

Als Facility-Manager des Jahres wurde der gerade einmal 29-jährige Christian Zwettler, tätig beim Industrieunternehmen Pollmann Austria, gekürt. Über die Auszeichnung als Architekt 2011 konnte sich mit Christoph Achammer ein herausragender Kopf der Zunft freuen. (ae)