

Volksbank Mittelhessen gewinnt FM-Anwenderpreis 2011

Im Rahmen der Internationalen Fachmesse für Gewerbeimmobilien Expo Real in München hat die Fachzeitschrift „Der Facility Manager“ am 5. Oktober die Volksbank Mittelhessen mit dem FM-Anwenderpreis 2011 ausgezeichnet. Anerkennungspreise gingen an Microsoft Deutschland mit Sasse Facility Management sowie an die MAN Truck & Bus AG mit HSG Zander.



Bild: Helmut Junginger/„Der Facility Manager“

Die stolzen Gewinner des FM-Anwenderpreises 2011: Hans-Heinrich Bernhardt, Mitglied des Vorstandes der Volksbank Mittelhessen eG, Markus Dokter, Bereichsleiter Finanzen der Volksbank Mittelhessen, Jan Christoph Pfeiffer, Kaufm. Leiter der VL Gebäudemanagement GmbH, und Robert Oettl, Geschäftsführer der cgmunich GmbH.

Die Volksbank Mittelhessen eG, Deutschlands drittgrößte Genossenschaftsbank, hat den FM-Anwenderpreis 2011 für ein umfassendes Organisationsprojekt im Facility Management erhalten. Mit Unterstützung der Berater von der cgmunich hatte das Finanzinstitut Transparenz und Wettbewerbsfähigkeit bei der Gestaltung seiner Sekundärprozesse geschaffen. Neben den umfassenden Verbesserungen in der FM-Organisation schlagen auch erhebliche wirtschaftliche Effekte zu Buche. Je nach Bereich lagen die

Einsparungen zwischen 14 und 60 Prozent. Ein stolzes Ergebnis und ein gelungenes Vorzeigeprojekt, das nach Meinung der Jury einen deutlichen Anreiz zur Nachahmung für andere regional organisierte Finanzinstitute geben dürfte. Die ausführliche Vorstellung des Projekts lesen Sie auf den Seiten 26-29.

Microsoft Deutschland und Sasse Facility Management

Der Anerkennungspreis für den zweiten Platz ging an Microsoft Deutschland und

Sasse Facility Management. Das am Standort Unterschleißheim bei München gemeinsam eingeführte globale Workplace Advantage Programm von Microsoft schafft hier eine neue Arbeitsplatzumgebung für die Mitarbeiter. Kernpunkt des Programms ist die individuelle Abstimmung des Arbeitsplatzdesigns auf spezifische Organisationen. Das Projekt überzeugte die Jury durch das aktive Change Management sowie durch die Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit, der Produktivität und der Zusammenarbeit. Lesen Sie mehr zu diesem Projekt in der kommenden Ausgabe von „Der Facility Manager“.

MAN Truck & Bus AG und HSG Zander

Der Anerkennungspreis für den dritten Platz ging an die MAN Truck & Bus AG und die HSG Zander GmbH für ein Projekt zum Business Re-Engineering im Facility Management. In der Region Iberia wurde das seit 2006 von MAN entwickelte FM-Modell als Pilotprojekt erstmals auch in einer reinen Vertriebs- und Serviceregion mit elf Standorten umgesetzt. Mit der Komplettvergabe der Facility Services an die HSG Zander Espana gelang es MAN, den administrativen Aufwand und die Kosten deutlich zu reduzieren. Nach dem erfolgreichen Pilotprojekt ist die Übertragung des Modells in die weiteren Vertriebs- und Serviceregionen somit bestens vorbereitet. Auch dieses Projekt wird in der kommenden Ausgabe von „Der Facility Manager“ vorgestellt.

Rund 150 Gäste verfolgten in diesem Jahr die Verleihung des FM-Anwenderpreises. Für die Präsentation der Preisträger hatte sich das Team von „Der Facility Manager“ tatkräftige Unterstützung beim Bayerischen Rundfunk geholt. Die bekannte Radiomoderatorin Susanne Rohrer stellte im regen Dialog mit Martin Gräber, Chefredakteur

von „Der Facility Manager“, nicht nur den Wettbewerb vor, sondern präsentierte auch lebendig und anschaulich die ausgezeichneten Projekte. Nach den zahlreichen Leckereien vom großzügigen Büffet sorgte dann die Bayern 3-Band für einen rockigen Abend, der erst gegen Mitternacht seinen Ausklang fand.

Robert Altmannshofer ■



Der Anerkennungspreis für den zweiten Platz ging an Microsoft Deutschland und Sasse Facility Management: John Lenz, Facility Manager Germany von Microsoft (2. v. l.), sowie Ralph Englert, Thomas Schachtner und Nora Hoffmann von Sasse Facility Management.



Den dritten Platz erreichte das Team aus MAN Truck & Bus AG und HSG Zander: Fernando Baro, MAN Espana, Marion Müller und Ralf Schürmann vom MAN-Einkauf, sowie Josef Deigner, Strategische Kundenberatung, und Otto Kajetan Weixler, Vorsitzender der Geschäftsführung der HSG Zander.



„Wer wird's wohl werden?“ Otto Kajetan Weixler, GEFMA-Vorstandsvorsitzender und Vorsitzender der Geschäftsführung von Bilfinger Berger Facility Services (ganz rechts), ist schon gespannt.



Auge in Auge beim Verbandsdialog am Rande der Preisverleihung: Paul Stadlöder von RealFM und GEFMA-Geschäftsführer Johannes Bungart hatten sich eine Menge zu sagen.



Freuen sich schon, wenn der FM-Anwenderpreis in Zukunft auf der FM-Messe in Frankfurt vergeben wird: Katharina Spohn und Sabine Vetter von der Mesago Messe Frankfurt GmbH.



Mit einem furiosen Programm rockte die Bayern 3-Band die FM-Szene bis spät in den Abend.



Sichtlich gut gelaunt auf Tuchfühlung mit der Konkurrenz: Erika Kelm von DB Services und Christian Klovekorn, Geschäftsführer von Gegenbauer.



Präsentation im Dialog: Bayern 3-Moderatorin Susanne Rohrer führte durch den fachlichen Teil. Martin Gräber, Chefredakteur von „Der Facility Manager“, erwies sich als genauso gewandt im Interview wie später die Preisträger.

Den FM-Anwenderpreis 2011 unterstützten:








Bilder: Helmut Junginger und Robert Altmannshofer/Der Facility Manager

Zur Nachahmung empfohlen

Die Volksbank Mittelhessen hat den FM-Anwenderpreis 2011 für ein umfassendes Organisationsprojekt im Facility Management erhalten. Mit Unterstützung der Berater der cgmunic GmbH hat das Finanzinstitut Transparenz und Wettbewerbsfähigkeit bei der Gestaltung seiner Sekundärprozesse geschaffen.



Die Hauptstelle Gießen der Volksbank Mittelhessen.

Zehn Fusionen in zehn Jahren, darunter der Zusammenschluss der Volksbanken Gießen, Wetterau, Marburg und Wetzlar-Weilburg, machten die Volksbank Mittelhessen eG zur heute drittgrößten Volks- und Raiffeisenbank Deutschlands. Was sich auf der einen Seite als Erfolgsgeschichte liest, hatte gleichzeitig aber auch Schattenseiten mit sich gebracht. Die Strukturen im Facility Management wurden nur ungenügend den Anforderungen der neuen Größenklasse angepasst. So fehlte es (fast) allorts an Transparenz im Leistungsgeflecht bei der Unterstützung des Kerngeschäfts. Es gab eine sehr hohe Anzahl an Instandhaltungs- und Wartungsverträgen, „praktisch ein Schiff in jedem Hafen“, erinnert sich Markus Dokter, Bereichsleiter Finanzen der Volksbank Mittelhessen. Und dies bei der stattlichen Zahl von 123 Geschäftsstellen. Zudem differierte

die Leistungsversorgung, da die Filialbereiche fusionsbedingt mit unterschiedlichen Service-Leveln betreut wurden.

Die Folge waren hohe Kosten. Sie resultierten aus der oftmals dezentralen Leistungsbeschaffung – die Filialstellen kauften Wartungs- und Instandhaltungsleistungen partiell selbst vor Ort ein – und der entsprechend geringen Verhandlungsmacht, da keine Aufträge zu respektablem Volumen gebündelt wurden. Gebäudedienstleistungen wurden gemäß sehr unterschiedlichen Service-Levels erbracht. Ein einheitlich definiertes Qualitätsniveau fehlte ebenfalls. So war die arbeitstäglige Unterhaltsreinigung aller Bereiche und Flächen einer Liegenschaft durchaus verbreitet. Die Steuerung von Dienstleistungen und Projekten erfolgte mit einem gewissen Hang zur funktionsorien-

tierten Steuerung: Bei der Auftragsvergabe dominierten oftmals funktionelle oder geschäftspolitische Aspekte gegenüber den Ergebnissen betriebswirtschaftlicher Vorstudien. Denn insbesondere bei baulichen Maßnahmen galt die Devise, dass das Ergebnis einer Bank angemessen sein sollte. „Die ausführenden Handwerksbetriebe nahmen solche Aufträge natürlich dankend an“, schmunzelt Hans-Heinrich Bernhardt, Mitglied des Vorstandes der Volksbank Mittelhessen eG. Er will diese Praxis den Beteiligten gar nicht mal verübeln. Denn als Bankkaufleute waren sie häufig nicht für derartige Aufgaben und Projekte ausgebildet. Zudem fehlte es an einer Standardisierung der FM-Prozesse ebenso wie an adäquaten Werkzeugen und Standards zur Prozessunterstützung.

Der Leidensdruck war also groß. Deshalb startete die Volksbank Mittelhessen im Juli 2008 ein umfassendes Projekt zur Neuorganisation des Facility Managements. Der Zielkanon war anspruchsvoll und umfangreich:

- Schaffung von Kosten- und Leistungstransparenz im Gebäudemanagement
- Neukonzeption und Optimierung der FM-Prozesse (operativ und strategisch)
- Erhöhung der Planungssicherheit (Wartungs- und Instandhaltungsbudget, Betreiberverantwortung)
- Schaffung von einheitlichen Standards im Liegenschaftsbetrieb (Prozesse, Service-Levels, Verträge, Dokumentation)
- Deutliche Senkung der Betriebs- und Sachkosten (Marktniveauangleichung)

- Förderung des verantwortungsvollen Umgangs mit Flächen, Ressourcen und Dienstleistern
- Gewährleistung eines nachhaltig optimierten Gebäudebetriebs (Facility Life-Cycle-Management)
- Überführung der bestehenden Gebäude- und Liegenschaftsverwaltung sowie der Gebäudedienste (Reinigung, Hausmeisterdienst) in zu marktgerechten Konditionen operierende Tochtergesellschaften

Über einen Zeitraum von zweieinhalb Jahren packte das Team mehr als 100 Einzelmaßnahmen und Aufgabenpakete zur Reorganisation des Bauwesens und des Facility Managements an. Für die fachliche FM-Begleitung engagierte die Volksbank Mittelhessen die Berater der cgmunich, als Partner für Fragen des Bauwesens kam die Adolf Lupp GmbH & Co. KG als Baudienstleister ins Boot.

Gründung eines FM-Unternehmens

Nach einer umfassenden Bestandsaufnahme des Immobilien- und Anlagenportfolios mit 150 Liegenschaften folgte die Analyse und Bewertung der erhobenen Daten und Informationen. Auf dieser Basis erarbeitete das Projektteam konkrete Verbesserungs- und Einsparungsvorschläge durch Benchmarking und Selbstkritik. Gleichzeitig entstand die Definition der Leistungsanforderungen an einen FM-Betreiber und sonstige Nachunternehmer. Die Betreiberrolle war dabei einem neu zu gründenden Unternehmen zugedacht: „In die VL Gebäudemanagement GmbH sollten im Rahmen

eines Personalübergangs bzw. einer Personalgestellung sowohl Mitarbeiter der Volksbank Mittelhessen als auch der Bauunternehmung Lupp übergehen. Im Oktober 2009 nahm die VL Gebäudemanagement GmbH ihren operativen Betrieb als eigenverantwortliche Steuerungsgesellschaft für das Facility Management auf“, erläutert Jan Christoph Pfeiffer, der heute als kaufm. Leiter der VL Gebäudemanagement GmbH sowie als Geschäftsführer der Volksbank Mittelhessen Immobilienservice GmbH tätig ist.

Zu den ersten Aktivitäten des neuen FM-Unternehmens zählte die gewerke-weise Festlegung von Leistungspaketen sowie die Ausschreibung der definierten Leistungsbereiche mit dem Ziel, die Dienstleisterstruktur zu optimieren. Immerhin bestanden zuvor einige hundert Vertragsverhältnisse. „Die Neuausschreibung stellte für uns als regionale Genossenschaftsbank eine besondere Herausforderung dar. Es nahmen ja auch einige der großen bundesweiten Facility Services Anbieter daran teil – sehr zum Unmut vieler kleinerer Betriebe. Letztlich blieben die Aufträge jedoch gebündelt in Losen in der Region, da wir hier verwurzelt und als Mittelstandsbank natürlich auch den örtlichen Firmen verpflichtet sind“, schildert Volksbank-Vorstand Bernhardt die Gratwanderung zwischen Wirtschaftlichkeit und politischen Interessen, die bei der Dienstleistungsvergabe zu berücksichtigen war. Im Zuge der Neuvergabe sank die Zahl der Dienstleistungsverträge auf rund 40.

Ein weiterer gewichtiger Ansatzpunkt war das Thema Flächenoptimierung im



Der Gebäudebestand der Volksbank Mittelhessen ist sehr heterogen: links die Filiale in Grünberg in historischem Gemäuer, rechts der moderne Bau in Pohlheim.

THE BEAUTY
OF A KEYLESS
WORLD.



Digitales SmartHandle 3062.

Unser Digitales SmartHandle 3062 ist mit dem red dot design award ausgezeichnet. Auch die Technologie begeistert: lange Batteriebensdauer, direkt vernetzbar und als besonderer Clou die einfache SnapIn-Montage – Beschlag auf das Türblatt aufsetzen, Schraube anziehen, fertig! Typisch SimonsVoss.

Telefon: +49 89 99228-0
www.simons-voss.com
www.facebook.com/SimonsVoss.AG



Im neu gebauten „FinanzWerk“ in Wetzlar bündelt die Volksbank Mittelhessen Back-Office-Tätigkeiten, um Abstimmungs- und Entscheidungswege zu verkürzen und so Synergien zu heben.



Hier ist die Volksbank Mittelhessen eG Vermieter: Das Verwaltungsgebäude der Volksbank Mittelhessen in Friedberg wurde infolge der Umstrukturierungen aufgegeben.

Gesamtportfolio. Durch Umzüge und gezielte Umbaumaßnahmen im Bestand erfolgte eine signifikante Flächenkonsolidierung, wodurch merkliche Synergieeffekte, vor allem in den internen Leistungsbereichen der Bank, erzielt werden konnten. Neu organisiert wurde auch die Durchführung der Kostenschätzungen baulicher Maßnahmen durch die VL Gebäudemanagement GmbH und die Vorlage des daraus resultierenden Budgetplans zur Genehmigung durch den Vorstand. Zudem erhob die VL Gebäudemanagement die planbaren baulichen Instandhaltungsmaßnahmen im Rahmen von Standortbegehungen. Die unterjährige Umsetzung der budgetierten Maßnahmen obliegt nun ebenfalls der FM-Steuerungsgesellschaft in Abstimmung mit den räumlich verantwortlichen Regionaldirektoren und Filialbereichsleitern. Sämtliche Beschaffungsprojekte, also der Einkauf von Planungs-, Bau- sowie sonstigen Dienstleistungen und Sachmitteln, werden im Rahmen von Vor- und Nachkalkulationen in Abstimmung mit dem Einkauf der Volksbank Mittelhessen eG beurteilt und reported.

Flächenoptimierung und bauliche Instandhaltung

Ein besonderes Augenmerk erhielt auch das Thema Reinigung. Nach der erfolgreichen innerbetrieblichen Optimierung des Reinigungskonzeptes wurde mit der Volksbank Mittelhessen Immobilienservice

GmbH ein zweites Unternehmen gegründet. Als operative Dienstleistungsgesellschaft für Facility Services erbringt sie Reinigungsdienstleistungen und infrastrukturelle Services für die Volksbank Mittelhessen eG. Konkret sind dies die Unterhaltsreinigung, die Glasreinigung, die Reinigung und Pflege der Außenanlagen sowie der Winterdienst. Das bestehende Reinigungspersonal wurde per Betriebsübergang in die Tochtergesellschaft eingebracht, die im Januar 2011 ihre Arbeit aufnahm.

Ergebnisse des Projekts

Durch den Aufbau einer schlanken und zentralisierten Auftraggeber-Organisation ist es der Volksbank Mittelhessen gelungen, Transparenz innerhalb der Gebäudebewirtschaftungsstrukturen zu schaffen. Die Ausgründung von zwei Unternehmen – der eigenverantwortlichen Steuerungsgesellschaft für das Facility Management und der operativen Dienstleistungsgesellschaft für die Facility Services – ermöglichte den Aufbau einer marktfähigen Auftragnehmer-Organisation, die sich heute sogar den Anforderungen externer Kunden stellen kann. In ihrer Auftraggeberrolle konnte die VL Gebäudemanagement GmbH die vormals mehreren 100 Vertragsverhältnisse auf rund 40 konsolidieren. Für das Tagesgeschäft erarbeiteten sich die Facility Manager der Volksbank Mittelhessen Melde- und

Beauftragungsprozesse sowie Abwicklungs- und Kontrollprozesse. Für die Mitarbeiter der Volksbank Mittelhessen ist die neu aufgebaute Hotline der VL Gebäudemanagement an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr erreichbar.

Die Implementierung des CAFM-Systems von FaMe und anderer Werkzeuge sorgte für den notwendigen Grad an Automation in den neu gestalteten Prozessen. Ein CAFM-Ticketsystem mit hinterlegter Wartungsplanung und Nachunternehmer-Steuerung ermöglicht zentrale Steuerungsprozesse für das Auftragsmanagement und die Umsetzung. Es dient zur Erfassung, Dokumentation und Verfolgung von Störungen, Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen sowie Dienstleistungsaufträgen. Weitere Softwarekomponenten unterstützen heute die Prozesse der Haus- bzw. Mietverwaltung.

Planung, Budgetierung und Reporting

Auch beim Thema Planung und Budgetierung spielt das CAFM-System eine wesentliche Rolle: Die Budgetierung von Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen technischer Anlagen erfolgt über Rahmenverträge bzw. in Absprache mit den im Rahmen der Vergabe bestellten Dienstleistern. Die anstehenden Maßnahmenkostenschätzungen werden in den Gesamtbudgetplan über-

Saia®PCD

Moderne Gebäude benötigen moderne Technik



■ **Saia®PCD**
SPS-Systembaukasten für Lean-Automation

■ **Saia®S-Energy**
Verbrauchswerte vor Ort erfassen, grafisch darstellen und kommunizieren

■ **Saia®S-HMI**
Bedienen und Beobachten, mobil, vor Ort und am PC

■ **Saia®PG5 Controls Suite**
Effizientes Engineering auf hohem Niveau

Gesichter bei Saia-Burgess Controls

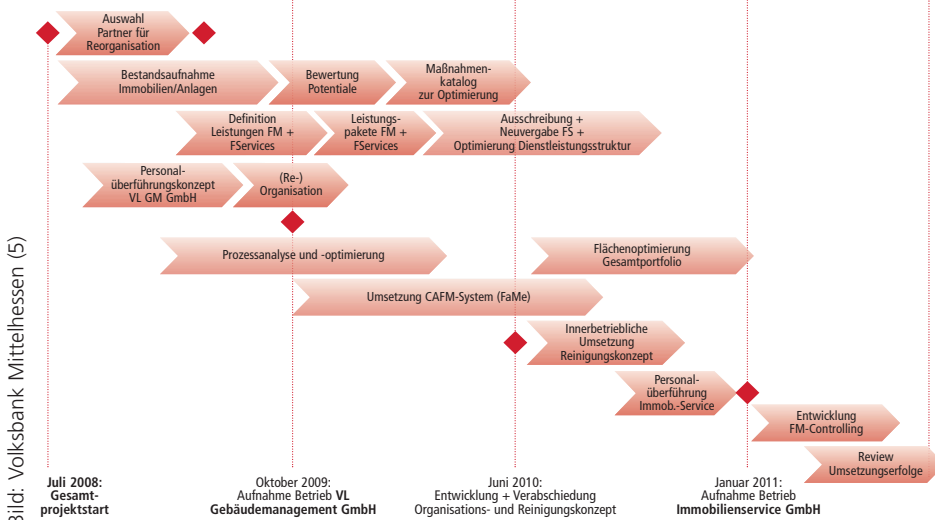
„Offenheit, Flexibilität und Innovationsstärke begeistern mich seit 16 Jahren für Saia®PCD“



Jens Uhlemann, Saia-Burgess Controls
Leiter Produktinnovation und -applikation

Control Systems and Components
saia-burgess

Analyse – Reorganisation – Umsetzung – Aufnahme Betrieb



führt und die Überwachung der ordentlichen Umsetzung erfolgt ebenfalls mithilfe des CAFM-Systems. Die VL Gebäudemanagement GmbH berichtet quartalsweise an den Bank-Vorstand. Wichtigste Inhalte des Reportings sind die TOP-5-Bauprojekte, der Budgetstatus Bau, Wartung, Instandhaltung (jeweils geplant/ungeplant) sowie die Auswertung von Ticket-Stichproben mit gekoppelter Kundenzufriedenheitsanalyse je Leistung/Gewerk und Monat.

Neben den umfassenden Verbesserungen in der Organisationsstruktur brachte das Projekt der Volksbank Mittelhessen auch spürbare finanzielle Effekte. So sanken bis heute allein die Betriebskosten der Wartung und Instandhaltung von technischen Anlagen pro Jahr im sechsstelligen Bereich. Bis Ende 2012 sollen diese Kosten sogar noch weiter deutlich weiter reduziert werden. Im Bereich der Reinigung erzielte die Volksbank Mittelhessen Einsparungen in Höhe von rund 50 Prozent, bei den Kosten für Objektleitung und Hausmeisterdienste weitere 14 Prozent. Im Bereich der Hausverwaltung bzw. des Mietmanagements gemieteter und vermieteter Objekte konnten sogar Einsparungen von ca. 60 Prozent realisiert werden. Auch die Baukompetenz der FM-Steuerungsgesellschaft wirkt sich positiv aus: Die Prognose für die Senkung der durchschnittlichen Baukosten bei Umbauten

und Sanierungen auf Basis bisher durch die VL Gebäudemanagement durchgeführter Bauprojekte liegt bei ca. 12,5 Prozent. Das eigene Know-how spart zudem Honorare für externe Architekten und Ingenieure. In Summe ein stolzes Ergebnis und ein gelungenes Vorzeigeprojekt, das nach Meinung der Jury des FM-Anwenderpreises einen deutlichen Anreiz zur Nachahmung für andere mittelständische und regional organisierte Finanzinstitute geben dürfte.

Wettbewerbsbeitrag:

Markus Dokter und Jan Christoph Pfeiffer,
Volksbank Mittelhessen eG;
Robert Oettl, cgmunich GmbH

Redaktionelle Bearbeitung:

Robert Altmannshofer ■

Die Volksbank Mittelhessen in Zahlen

Bilanzsumme:	5.765 Mio. EUR
Forderungen an Kunden:	3.357 Mio. EUR
Kundeneinlagen (inkl. eig. IHS):	4.874 Mio. EUR
Mitarbeiter im Bankgeschäft:	1.520
Kunden:	349.721
Mitglieder:	179.324
Anzahl Geschäftsstellen:	123
Zu betreuende Liegenschaften:	150
Bewirtschaftete Gebäudefläche:	> 100.000 m ²

Daten per 31.12.2010