

## **Prozessoptimierung der Bewirtschaftungssteuerung des Technischen Gebäudemanagements (TGM) bei der NORD/FM**

Zu Beginn des Jahres 2008 startete bei der NORD/FM – Norddeutsche Facility Management GmbH – ein Dienstleistungsprojekt zur Bewirtschaftungssteuerung des Technischen Gebäudemanagements (TGM) für 18 Immobilienobjekte eines Kreditinstitutes. Der bei diesem Projekt vom Auftraggeber geforderte Leistungsumfang beinhaltet die professionelle Steuerung und das Controlling von Elementen wie der allgemeinen und technischen Betriebsführung sowie die Verfolgung von Gewährleistungen oder Meldungen von technischen und baulichen Schäden. Weiterhin ist eine Budgetüberwachung für Reparatur- sowie Instandsetzungsmaßnahmen Teil des Vertrages. Inzwischen ist die beauftragte Anzahl der zu steuernden Objekte auf 45 Stück angewachsen (Stand 01.05.2009). Durch dieses Wachstum, welches bei Vertragsbeginn noch nicht absehbar war, ist zum einen der zeitliche Aufwand enorm gestiegen und ist zum anderen durch die sich ändernden Strukturen ein Optimierungspotenzial für effizientere Abläufe entstanden. Ziel dieser Diplomarbeit ist es, aufbauend auf einer Bewertung der Teilprozesse des Projektes, einen Katalog mit Optimierungsvorschlägen und konkreten Umsetzungsmöglichkeiten zu einer bestmöglichen Durchführung der Leistungserbringung zu erstellen.

Die Diplomarbeit ist im Wesentlichen in drei Teile untergliedert: Der erste, theoretische Teil erläutert grundlegende Begrifflichkeiten, welche zum inhaltlichen Verständnis der Diplomarbeit notwendig sind. Hierzu gehört ein Einblick in das Thema Gebäudemanagement mit Schwerpunkt auf dem technischen Teilgebiet. Im weiteren Verlauf werden die Inhalte von Bewirtschaftungssteuerung und Monitoring beschrieben, Gründe und Chancen von Outsourcing aufgezeigt sowie das Grundwissen über Immobilienfonds thematisiert.

Der zweite Teil der Diplomarbeit, welcher als Analyseteil anzusehen ist, befasst sich mit der Vorstellung des oben beschriebenen Praxisprojektes. Nach einer kurzen Erläuterung der Projektbeteiligten werden die Strukturen der einzelnen Prozesse sowie deren Zusammenhänge und Inhalte beschrieben.

Im dritten, praktischen Teil der Diplomarbeit werden die einzelnen Teilprozesse des Projektes bewertet und Optimierungsvorschläge mit Umsetzungsmöglichkeiten erarbeitet. Zudem wird die Einführung eines IT-Tools beschrieben, über welches ab August 2009 die wesentlichen Teilprozesse des Projektes abgehandelt werden. Da die Entwicklung und der Testbetrieb des Tools während der gesamten Bearbeitungszeit der Diplomarbeit abliefen, werden Funktionen, Vorteile und Nachteile des Tools ebenso erläutert.

Die vorgestellten Vorschläge zeigen deutlich, dass ein recht hohes Potenzial an Optimierungsmöglichkeiten besteht. Diese sollten auch genutzt werden, um zum einen die Arbeitseffizienz und die Qualität der Projektbearbeitung zu erhöhen und zum anderen den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang vollständig abzudecken. Weiterhin wird der Bedarf an einer kontinuierlichen Prozessoptimierung verdeutlicht, welche notwendig ist, um sich dauerhaft für den Auftraggeber, aber auch für den sonstigen Markt, attraktiv zu präsentieren. Ziel dieser laufenden Optimierung soll es sein, dauerhaft Erfolge im Bereich der technischen Bewirtschaftungssteuerung zu erzielen und einen hohen Qualitätsstandard als Unternehmensreferenz anbieten zu können.

Kontakt: [Nils\\_Heine@web.de](mailto:Nils_Heine@web.de)