



Service wird immer entscheidender für die Wirtschaftlichkeit.

Unsere Kunden wissen es: Bei Sauter hat der Bereich Service einen hohen Stellenwert. Und das mit gutem Grund, denn unser Ziel ist es stets, dem Kunden mit einem massgeschneiderten Gesamtpaket an Produkten und Leistungen den grösstmöglichen Nutzen zu sichern. Daher haben wir unseren Servicebereich kontinuierlich ausgebaut und auf die Erfüllung unterschiedlicher Kundenbedürfnisse ausgerichtet.

Das moderne Gebäudemanagement ist zu einer komplexen High-Tech-Materie geworden. Die Erfüllung gesteigerter Komfortansprüche der Gebäudenutzer stellt hohe Ansprüche an das technische Verständnis der Gebäudebetreiber. Zudem

Gebäudemanagement als laufend optimierter Prozess

Wenn wir bei Sauter von Gebäudemanagement sprechen, denken wir nicht nur an die Topologie der Systeme und deren Komponenten. Gebäudemanagement se-

zess unterliegt die Gebäudeautomation der konstanten Forderung nach Optimierung.

Hier liegt denn auch der eigentliche Wert unserer Serviceleistungen. Während der Nutzungsphase stellen wir sicher, dass der Betrieb der Gebäudeautomation laufend auf dem möglichen Optimum gehalten wird – in Bezug auf den Gebäudekomfort ebenso wie in wirtschaftlicher und ökologischer Hinsicht.

„Der richtige Service dient nicht nur der Betriebs-, sondern auch der Investitionssicherheit.“

soll der höchstmögliche Gebäudekomfort mit einem wirtschaftlich und ökologisch optimierten Betrieb realisiert werden. Zielkonflikte, die sich nur mit Fachwissen auf dem neuesten Stand lösen lassen.

hen wir auch als einen laufenden Prozess mit den drei Hauptphasen Planung, Realisierung und Nutzung. Und wie jeder Pro-



Sauter Services 24 plus als Wirtschaftlichkeitsfaktor

Mit Sauter Services 24 plus hat der Kunde Dienstleistungen, die in erster Linie Störungen und damit unnötige Kosten vermeiden helfen. Sei es durch regelmässige Prüfung und Wartung, Wirtschaftlichkeitsanalysen, Schulung des Bedienungspersonals oder auch Modernisierungsmassnahmen. Alles mit dem Ziel, die Betriebssicherheit, den Gebäudekomfort, die Werterhaltung oder Wertsteigerung und einen optimalen Nutzungsgrad zu gewährleisten. Und damit letztlich die Wirtschaftlichkeit der Investition zu sichern. Dieser Aspekt wird besonders offensichtlich, wenn man sich vergegenwärtigt, dass die jährlichen Betriebskosten eines Gebäudes bis ca. 30% seiner Baukosten betragen können.

Je nach Markt- und Kundenbedürfnissen kann Sauter Services 24 plus unterschiedliche Leistungen umfassen – von der Wartung über ein modular aufgebautes Servicepaket bis zum Technischen Objektmanagement. In gewissen Märkten geht die Tendenz noch weiter: Mit einer

eigenen Organisation übernimmt Sauter das Facility Management, das heisst den kompletten Gebäudebetrieb. Wie sich ein solches Leistungspaket gestaltet und wel-

einsetzen wollen, bieten wir ein umfangreiches Programm an Seminaren, um unser Wissen weiterzugeben.

„Unser Servicepersonal verfügt über höchsten Kenntnisstand.“

chen Nutzen es bringen kann, lesen Sie im Interview auf den folgenden Seiten.

Guter Service braucht hohe Systemkompetenz

Die technische Komplexität des modernen Gebäudemanagements fordert auch vom Servicepersonal eine vertiefte Kenntnis der Funktionen und Abläufe. Darum hat die Schulung im Rahmen unseres Servicebereichs einen hohen Stellenwert. Selbstverständlich werden unsere Servicemitarbeiter laufend auf dem neuesten Kenntnisstand über Systeme, Komponenten und Anwendungen gehalten. Und für den Fall, dass Kunden eigene Serviceleute

Wirtschaftlichkeit auch beim Service selbst

Serviceleistungen sollen sich nicht nur wirtschaftlich günstig auswirken, sondern auch auf wirtschaftlichste Weise erbracht werden. Daran denken wir schon bei der Entwicklung unserer Komponenten, bei denen sich der Einbau und der Wartungszugang so einfach wie möglich gestalten. Und vor allem ist Sauter Services 24 plus effizient organisiert, schnell vor Ort und dank der Systemkompetenz der Mitarbeiter auch schnell in der Abwicklung der Aufgaben.

Rudolf Weber

NUTZUNG

PLANUNG

REALISATION

Hanseatic Trade Center in Hamburg: ein Fall für Sauter Facility Management.



Das Hanseatic Trade Center ist Teil der neu entstehenden Hamburger Hafencity. In einem ambitionierten Bauprojekt wird über die nächsten Jahre auf ca. 100 Hektar des innerstädtischen Hafens ein neues City-Stadtviertel entstehen. Im maritimen Ambiente werden sich Wohnen, Freizeit, Tourismus, Handel und Dienstleistungen verbinden. Das Hanseatic Trade Center liegt im schönsten Bereich der Hafencity und ist vor allem auf Mieter aus Beratungs-, Medien- und weiteren Dienstleistungsbranchen ausgerichtet.

Die Gebäude des Hanseatic Trade Centers (HTC) sind in verschiedenen Phasen realisiert worden. Der Gebäudekomplex der Phase III am Sandtorkai 74-77 umfasst einen 7-geschossigen Riegelbau mit drei Eingangsbereichen und einen 15-geschossigen Kopfbau mit eigenem Eingangsbereich, Servicepoint und Tiefgarage. In beiden Gebäudeteilen werden hochwertige Büroflächen angeboten.

Eigentümerin der Phase III des HTC ist die Credit Suisse Asset Management Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH (CSAM), die zur Credit Suisse Group ge-

hört und die den offenen Immobilienfonds CS EUROREAL erfolgreich managt. Das Objekt HTC gehört zu dem Sondervermögen des CS EUROREAL. Die CSAM hat sich entschlossen, für das technische Facility Management unsere Tochtergesellschaft Sauter FM zu beauftragen.

Seiner Lage entsprechend erfordert das Objekt HTC über die üblichen FM-Aufgaben hinaus eine besondere Verpflichtung: die Flutsicherung. Dazu gehört das Schliessen der Flutschutztore bei Hochwasserwarnungen innerhalb der vorgeschriebenen Zeit, die Sicherung des Gebäudes, die Einleitung, Durchführung und Mitwirkung bei Massnahmen zum Hochwasserschutz, die Mithilfe bei Evakuierungen und die Teilnahme an Übungen für den Katastrophenfall.

Über das unternehmerische Umfeld, die Überlegungen bei der Wahl von Sauter FM und generelle Anforderungen an das Facility Management unterhielt sich Sauter Facts mit Herrn Wolfgang Dorn, Vice President der Credit Suisse Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH (CSAM)

und Head of Technical Construction Management Department. Dazu gab der Geschäftsführer von Sauter FM, Werner Otilinger, aus seiner Sicht Auskunft über spezielle Anforderungen und Erfahrungen.

Facts: Welche Länder sind nach Ihrer Einschätzung die zukünftigen Märkte für offene Immobilienfonds, wie Sie die CSAM managt?

Dorn: Der CS EUROREAL, den wir hier managen, ist ein offener Immobilienfonds, mit einem Volumen von derzeit rund EUR 5,3 Mrd. Der überwiegende Teil dieses Vermögens ist in rund 95 Objekte und Projekte, davon ca. 60 % im europäischen Ausland, investiert. Seit seiner Auflage im Jahr 1992 gehört der CS EUROREAL zu den besonders erfolgreichen Fonds dieser Kategorie.

Facts: Wie steht es mit neuen Märkten, z.B. Osteuropa?

Dorn: Der Markteinstieg in Osteuropa muss gut vorbereitet und durch ein umfangreiches Research begleitet werden. Neben Währungsrisiken sehen sich Investoren in Osteuropa u.a. mit geringer Markttransparenz und einem Mangel an geeigneten Investitionsmöglichkeiten konfrontiert. Derzeit prüfen wir diese Märkte sorgfältig und werden sie selektiv dem Immobilienportfolio des CS EUROREAL beimischen. Nach wie vor steht jedoch die

Sicherheit für den Anleger im Vordergrund unserer Entscheidungen.

Facts: Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Anforderungen an einen FM-Partner und warum haben Sie Sauter gewählt?

Dorn: Bis vor einigen Jahren wurden die betreffenden Liegenschaften von uns bis auf die klassischen Wartungsarbeiten technisch betreut. Unsere eigenen Architekten, Ingenieure und Techniker waren dafür zuständig und mussten sämtliche Planungen, Beauftragungen und Überwa-

cher mittelständige Unternehmen mit jeweils möglichst einem Ansprechpartner für das TGM zu suchen. Zu dem TGM gehört bei uns auch das Energiekostenmanagement, die Gewährleistungsverfolgung



„Die Professionalisierung im Facility Management nimmt laufend zu und damit auch der Nutzen.“

Wolfgang Dorn

chungsaufgaben wahrnehmen. Nachdem insbesondere der CS EUROREAL an Volumen zunahm, konnten diese Aufgaben nicht mehr optimal durchgeführt werden. Da die CSAM dazu überging, das Outsourcing so weit wie möglich auszubauen, – das Team sollte bewusst klein bleiben und sich auf das Kerngeschäft konzentrieren: nämlich das Optimale aus der Liegenschaft zu holen und somit einen guten Beitrag zur Rendite beizusteuern, – sollte das kaufmännische Immobilienmanagement an externe Verwaltungsgesellschaften und das technische Gebäudemanagement (TGM) als Werkvertragsleistung an entsprechende Unternehmen vergeben werden. Nach Sondierung des Marktes haben wir uns entschlossen, zwei bis drei

und auch eine „technische“ Mieterbetreuung sowie die Investitionsplanung für die nächsten fünf Jahre. Hier wird ein Partner gebraucht, der sich mit der Immobilie identifiziert und die Interessen des Eigentümers vertreten kann. Nachdem die Angebote geprüft und entsprechende Gespräche geführt waren, haben wir uns für die Firma Sauter als einen unserer Partner entschieden, was aus heutiger Sicht eine gute Entscheidung war.





Facts: „Unser Klima ist persönlicher“ lautet der Slogan von Sauter. Offenbar stimmt er auch hier im FM. Es wird mitgelebt, man trägt Verantwortung. Ist das Ihre Erfahrung?

Dorn: Ja. Auch im sachlich-techni-

„Unser Erfolgsrezept: Wir haben Mitarbeiter mit Freude an dieser Arbeit.“

Werner Ottilinger

schem Umfeld zählt das psychologische Element mit. Ich will wissen, wer ist mein Ansprechpartner, wer nimmt sich meiner Probleme an. Z.B. wollen wir Entscheidungsgrundlagen mit einer Empfehlung. Der Partner soll sich in die Rolle des Eigentümers versetzen.

Facts: Bei der Trennung zwischen dem kaufmännischen und technischen Management – gibt es da Schnittstellen? Wie ist die ideale Zusammenarbeit?

Dorn: Ideal ist, wenn beide Seiten bei Entscheidungsprozessen mit einbezogen werden. Z.B. wenn ein Mietinteressent

bauliche Änderungen vornehmen will, sollte auch gleich der Techniker dabei sein, der weiss, ob das überhaupt möglich ist, bzw. welche Massnahmen müssen ergriffen werden, damit die Planung umgesetzt werden kann.

Facts: Wie viel Einfluss nimmt ein späterer Mieter auf die Einrichtung?

Dorn: Zur Zeit befinden wir uns in einem schwierigen Markt, der von den Eigentümern Flexibilität erfordert.

Facts: Denken Sie, dass eine gute Wartung des Gebäudes einen Einfluss auf den Mietentscheid hat?

Dorn: Der erste optische Eindruck zählt natürlich. Stellen Sie sich vor, Sie besichtigen eine Liegenschaft mit einem potenziellen Mietinteressenten und der Eingangsbereich, die Allgemeinflächen und die Technikräume sehen vernachlässigt aus. Dies hinterlässt sicher keinen guten Eindruck. Deshalb setzen wir uns dafür ein, dass die Liegenschaft gut betreut wird und dass der FM-Partner, wenn Mängel festgestellt werden, uns diese gleich mit Angeboten für die Beseitigung dieser Mängel meldet.

Facts: Wie haben Sie das TGM in Hamburg, hier bei dem speziellen Objekt, organisiert?

Dorn: Das gesamte TGM in Deutschland wird verantwortlich von einer Person bei der CSAM betreut. Damit ist eine ein-

heitliche Vorgehensweise in der Abwicklung gewährleistet. Darüber hinaus stellt diese Person auch die Schnittstelle zum Kostenmanagement dar.

Ottilinger: Hamburg stellt besondere Anforderungen. Hier ist der Katastropheneinsatz ein wichtiger Aspekt. Vorher hatte sich niemand beim Amt für Seeschifffahrt und Hydrographie als Verantwortlicher eintragen lassen, wie das jetzt der Fall ist. Aber nur so wird man über die Lage informiert und vor Hochwasser gewarnt, so dass man auch rechtzeitig reagieren kann. Das erwarten die Mieter und Besitzer einfach von uns.

Unser Erfolgsrezept: Wir haben Mitarbeiter mit Freude an dieser Arbeit. Sie wissen, was ihre Aufgabe ist und identifizieren sich damit. Wir sprechen von einer Hochpreis-Lage in Hamburg, dafür darf man auch etwas erwarten.

Facts: Wie sieht das Anforderungsprofil an einen FM-Mann aus?

Dorn: Multifunktionsleute, sattelfest in allen Bereichen der Technik, in der Mitarbeiterführung und sicher in der Kommunikation. Er muss ein kompetenter

Ansprechpartner sein. Die Mieter und der Verwalter müssen wissen, an wen sie sich wenden können.

Facts: Soll er kleinere Mängel selber ausführen können, ein praktisches technisches Verständnis haben?

Dorn: Das ist eine Frage an die Organisation. Natürlich darf er selbst kleinere Mängel ausführen. Der Werkvertrag schreibt gewisse Präsenzstunden vor, in denen der FM-Mann technische Tätigkeiten ausführen soll. Sofern Leistungen erbracht werden, die über die Leistungen des Vertrages hinaus gehen, sind Stundensätze vereinbart, egal ob er die Arbeit selber ausführt oder jemanden damit beauftragt. Die Stundensätze sind für die bestimmten Arbeiten deutschlandweit gleich. Wenn er also jemanden extern beauftragt, ist das seine Sache.

Facts: Wird das Anforderungsprofil steigen?

Dorn: Ja. Insbesondere sind die Nebenkosten ein wichtiger Parameter. Hier erwarten wir sinnvolle Vorschläge, wie diese Kosten reduziert werden können. Er muss sich bei Umbauten zum Beispiel

Gedanken über das Energiemanagement machen. Eine weitere und wünschenswerte Aufgabe sehe ich in der Übernahme von Architektenleistungen bei grösseren Modernisierungs- und Umstrukturierungsmassnahmen.

Facts: Wo sehen Sie Ansatzpunkte oder Aufgaben, auf die in Zukunft im FM-Bereich besonderes Gewicht zu legen ist?

Dorn: Zur Zeit sollte sich der FM-Bereich mit dem Leerstandsmanagement beschäftigen. Hier sollte der FM Partner aufgrund seiner spezifischen Objektkennnisse wichtige Hinweise zur Kostenreduzierung geben können.

Facts: Wir haben beim Projektgeschäft einen Projektverkäufer und eine Abwicklungsabteilung. Bei der Dossierübergabe gibt es auch im Hause Sauter oft hitzige Gespräche über Preis, Risiken, etc. Wie sieht das aus Ihrer Sicht aus?

Dorn: Problemfelder zwischen den Vertragspartnern müssen möglichst sofort angesprochen werden. Hier haben wir bei Sauter eine elegante Lösung: Dinge, die nicht reibungslos funktionieren, werden direkt mit Herrn Ottilinger besprochen. Da er bei Sauter auch in das operative Geschäft eingebunden ist, können die entsprechenden Klärungsprozesse kurzfristig und zielgerecht angegangen werden.

Facts: Das ist auch aus Sauter-Sicht die Wunschorganisation. Nämlich, dass wir wenige Verantwortliche haben und die Leistung leicht und laufend bewerten können.

Dorn: Arbeits- und Abwicklungsprozesse müssen immer wieder kritisch hinterfragt werden. Darüber hinaus ist auch ein



gesundes Misstrauen gut. Deshalb haben wir uns auch nicht nur an einen Marktteilnehmer gebunden. Wir wollen diese Partner nicht gegeneinander „ausspielen“, sondern Veränderungsprozesse auf diesem Markt frühzeitig erkennen.

Facts: Welche Stärken und Schwächen haben Sie bisher festgestellt?

Dorn: Sauter hat sich auf uns als seinen Partner gut eingestellt. Nach den üblichen Anlaufschwierigkeiten haben wir zu klaren Kommunikationswegen gefunden. Wichtig ist für uns, dass sich der Partner auf unsere Strukturen, unsere Vorgehensweise, unser Reporting, unsere Philosophie einstellt. Es zählt: 1. Wie geht der FM-Partner mit dem Objekt um? 2. Kann sich der FM-Partner in die Rolle des Eigentümers hineinversetzen? 3. Wann muss er als FM-Partner Entscheidungsprozesse beim Eigentümer einleiten und wann kann er im Rahmen seiner Kompetenzen selbst entscheiden?

Facts: Die Schlussfrage: Wird FM populärer?

Dorn: Ja, Facility Management wird sicher weiter an Bedeutung gewinnen.

Die Professionalisierung nimmt laufend zu und damit auch der Nutzen.

Facts: rudolf.maier@ch.sauter-bc.com

