

## **Reality Consult – Optimierung des FM-Bereichs bei der Hypo Tirol Bank AG**

Reality Consult optimiert die Aufbau- und Ablauforganisation des bankinternen Facility Management Bereichs der Hypo Tirol Bank AG. Neben der Erarbeitung und der Umsetzung einer Aufbau- und Ablauforganisation nach modernen Facility Management Gesichtspunkten und der Einführung eines unterstützenden Softwarewerkzeugs, wurde die Grundlage für eine vollständige Transparenz über die Bewirtschaftungskosten des gesamten Immobilienbestandes der Hypo Tirol Bank AG geschaffen.

## **Optimierung des FM-Bereichs bei der Hypo Tirol Bank AG**

Die Hypo Tirol Bank, 1898 vom Land Tirol als Spezialinstitut für landwirtschaftliche Kredite gegründet, wurde 1998 in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. Heute ist das Unternehmen ein starker regionaler Finanzdienstleistungskonzern im Herzen Europas. Die Hypo Tirol Bank AG wurde von Standard & Poor's seit 1999 konstant mit einem ausgezeichneten Rating bewertet: bis Oktober 2002 AA+ und danach AAA. Die Hypo Tirol Bank AG ist ein modernes und innovatives Unternehmen mit gehobener Bank- und Finanzstruktur, das heute als Finanzinstitut zwischen München und Verona sowohl in Österreich als auch in Italien tätig ist. Erfolgreiche Nischen bestehen in Zürich, München und Wien. Der Hypo Konzern umfasst 29 Geschäftsstellen, davon 3 Beratungszentren in Südtirol, zusätzlich zwei Hypo-Centers in Innsbruck und Bozen und beschäftigt rund 750 MitarbeiterInnen.

Die Strategie der Hypo Tirol Bank AG, nicht nur zwischen München und Verona, sondern vor allem auch im Raum Wien starke Akzente zu setzen, geht bereits voll auf. Das belegen die deutlich gesteigerten Ergebnisse, die zu einem ausgezeichneten Gesamtergebnis 2005 geführt haben.

Die Hypo Tirol Bank beweist aber auch, dass sie nicht nur im Kerngeschäft die Nase vorne hat, sondern auch im Bereich des Facility Managements zu einem der innovativsten Unternehmen Österreichs zählt. Wie in vielen Unternehmen vergleichbarer Größe sind die Organisationsstrukturen im Facility Management auch bei der Hypo Tirol über die Jahre gewachsen. Das Management der Hypo Tirol stand vor der Aufgabe den Bereich Facility Management neu zu strukturieren und den Aufbau und die Abläufe in der FM Organisation zu überprüfen.

Um diese Aufgabe professionell und unter Berücksichtigung der internationalen Ausrichtung des Unternehmens zu bewerkstelligen, suchte die Hypo Tirol ein renommiertes Beratungsunternehmen im deutschsprachigen Raum, das durch sein Profil in der Lage ist diesen Prozess zu begleiten und zu unterstützen.

Zunächst galt es die Prozesse und Abläufe im Facility Management der Hypo Tirol kritisch zu hinterfragen und teilweise neu zu definieren.

**Nähere Informationen:  
Reality Consult GmbH  
Frankfurt – München – Wien**

**Marcus Paulus  
Niederlassungsleiter Wien**

Opengasse 2  
A-1010 Wien

(ab 28. Jänner:  
Favoritenstraße 7, 1040 Wien)

**Tel 01 / 512 2323-510  
Fax 01 / 512 2323-199  
marcus.paulus@realityconsult.at  
www.realityconsult.at**

Reality Consult wurde als unabhängiger FM-Berater eingeladen, der Hypo Tirol bei der Prozessanalyse behilflich zu sein.

In kleinen Gruppen wurden die Ist-Prozesse der Hypo Tirol analysiert und dokumentiert. Dabei lagen die Schwerpunkte im Bereich der FM Verträge, des Störungsmanagements und der Abwicklung von Störungen, sowie dem Umzugsmanagement und im Bereich der Budgetierung.

Schon sehr schnell zeigte die Analyse, dass die Organisation und die Abläufe mit wenigen Korrekturen effizienter und produktiver gestaltet werden können. Die Ansprüche des Unternehmens in Richtung Servicelevels ist sehr hoch und die Expansion des Unternehmens fordert ein sehr hohes Maß an Flexibilität des bankinternen FM Bereichs. Daher war allen Beteiligten schnell klar, dass neben der nahezu perfekt laufenden operativen Ebene ein gewisses Maß an Dokumentation und vor Allem ein FM gerechtes Controlling aufgebaut werden muss.

Dies sollte durch die Einführung und Implementierung eines CAFM Systems erfolgen. Reality Consult definierte gemeinsam mit der Hypo Tirol die Systemanforderungen. Dabei kamen der Hypo Tirol die Erfahrungen von Reality Consult zugute, die in vergleichbaren Projekten mit anderen Bankinstituten gewonnen wurden.

Aufgrund der praxisgerechten Definition der Anforderungen in einem Pflichtenheft, war die Auswahl des richtigen und geeigneten Werkzeugs recht einfach. Unabhängig von der Beratungsunterstützung durch Reality Consult entschied sich die Hypo Tirol für eine aus Holland stammende Softwarelösung, die den typischerweise hohen Anforderungen an Prozessunterstützung und Flexibilität gerecht wird. Die Auswahl fiel auf das Softwareprodukt Planon, ein Werkzeug, das nicht nur durch umfangreiche Funktionalitäten für FM-Aufgaben überzeugt hat, sondern auch durch das internationale Auftreten des Unternehmens am europäischen Markt und über die Grenzen Europas hinaus. Die Tatsache, dass bereits mehr als 1.000 Kunden in Europa mit der Softwarelösung arbeiten und das alleine mehr als 60 Softwareentwickler für die permanente Weiterentwicklung des Systems sorgen, hat letztlich die Geschäftsführung der Hypo Tirol überzeugt.

Mit der Einführung des CAFM Werkzeugs Planon sollten die Bereiche Flächenmanagement und Instandhaltung, samt dazugehörigem Störungsmanagement unterstützt und gestrafft werden. Wichtig war, dass das System neben einem perfekten Auftragsmanagement auch ein zuverlässiges FM-Controlling ermöglicht, das über eine Schnittstelle mit der Konzernbuchhaltung verknüpft ist und so einen permanenten Soll-Ist-Vergleich zulässt. Die Anpassung an veränderte organisatorische Strukturen muss von Hypo Tirol Mitarbeitern vorgenommen werden können, so dass das CAFM System mit den Anforderungen der Hypo Tirol mitwachsen kann.

Als Schwerpunkte bei der Einführung einer Softwarelösung sind einerseits die Dokumentation der Leistungen des FM Teams, andererseits aber auch die Beantwortung der Fragen „Wie oft wurde etwas gemacht und welche Kosten waren damit verbunden?“ zu nennen.

**Autor:**  
**Marcus Paulus**

**Reality Consult GmbH**  
**Frankfurt – München – Wien**

Opengasse 2  
A-1010 Wien

(ab 28. Jänner:  
Favoritenstraße 7, 1040 Wien)

marcus.paulus@realityconsult.at

Bereiche die durch die CAFM Einführung unterstützt werden:

- Dokumentation der Leistungen des FM Teams.
- Leistungs- und Kostentransparenz
- Möglichkeit des „aktiven“ Facility Managements mittels wichtiger Basisdaten bzw. Basiskennzahlen
- Einheitliche Abwicklung von Störungen, Reklamationen und Beschwerden
- Abbildung und Kontrolle der FM Verträge
- Umzugsmanagement
- Reporting und Controllingmöglichkeiten für den gesamten FM Bereich
- Gebäudekostenrechnung

Die kurzfristig erreichten Erfolge der CAFM Einführung führten dazu, dass verwandte Bereiche und konzerneigene Tochtergesellschaften schnell auf den Geschmack kamen. Kurzfristig wurde entschieden auch dem Immobilienmanagement ein zeitgemäßes Werkzeug zur Verfügung zu stellen. Bei der Erweiterung um das Immobilienmanagement der Bank wurden die teilweise gemischt genutzten Objekte die sich zu 100% im Konzerneigentum (egal welcher Tochtergesellschaft) befinden in das System integriert. Dazu zählten sowohl Gebäude, wie auch bebaute oder unbebaute Grundstücke. Die Erweiterung um den Bereich des Immobilienmanagements hatte zur Folge, dass auch die Objekte der Beteiligungs- und Finanzierungsgesellschaft mbH, kurz BFG, einer Tochter der Hypo Tirol Bank AG und als solche seit beinahe 20 Jahren erfolgreich am Immobilienmarkt tätig und die Objekte der CCI AG (alle Immobilien, die mit Bank Invest und mit Rendite in Fonds aufgenommen werden) mit gleichen Strukturen in einem System abgebildet wurden.

Die BFG versteht sich als führender Dienstleister, der die Vermarktung und den Erwerb von Immobilien marktgerecht und professionell für die Hypo Tirol Bank AG, zur optimalen Werterhaltung der betreffenden Objekte, durchführt. Zu den Tätigkeitsbereichen der BFG zählen u.a. die professionelle Betreuung und Verwaltung von diversen Objekten und den An- und Verkauf von Grundstücken, Wohnhäusern/-anlagen, Gewerbe- und Industrieobjekten.

Mit der Erarbeitung und der Umsetzung einer Aufbau- und Ablauforganisation nach modernen Facility Management Gesichtspunkten und der Einführung eines unterstützenden Softwarewerkzeugs, wurde die Grundlage für eine vollständige Transparenz über die Bewirtschaftungskosten des gesamten Immobilienbestandes der Hypo Tirol Bank AG geschaffen.

Das System wird derzeit in folgenden Bereichen genutzt:

- Liegenschaftsmanagement
- Störungsmeldung, Helpdesk
- Auftragsabwicklung für Störungen, Wartungen und Vertragstätigkeiten
- Wartungsplanung, Vertragsmanagement
- Raumbuch, Flächen- und Umzugsmanagement, Reinigung
- CAD Viewer
- Anlagen- und Inventarverwaltung
- Budgetierung, Kostenverfolgung