

# 360° – die Expertise der Branche

Die Aufgaben des Facility Managements sind vielfältig und weitreichend, als auch im stetigen Wandel. Um alle Facetten der Branche zu begreifen, braucht es die Hilfe von Experten.



**Ing. Mag. Friedrich Sustr**

Vorstandsmitglied, Leiter der Interessengemeinschaft (IG) der FMA



**Ing. Mag. Alfred Waschl**

Vice-President, IFMA Austria  
Gesellschafter der caFM engineering GmbH



**Ing. Peter Kovacs**

Stv. Vorstandsvorsitzender FMA  
Leiter Objektmanagement, MA 34



**Asc. Prof. (FH) Dipl.-Ing. Christian Huber**

Leiter Institut für Facility Management & Immobilienwirtschaft an der FH Kufstein Tirol

**B**etreiber-Verantwortung im FM steht für die Verantwortung über die sorgfältige Steuerung und Durchführung aller Maßnahmen, die für die Sicherstellung der Rechtskonformität und für den Betrieb von Gebäuden und Anlagen erforderlich ist.

Verantwortung bezeichnet das Entstehen einer (natürlichen oder juristischen) Person für die Folgen von Handlungen und Entscheidungen. Das Handeln und Entscheiden erfolgt durch Aktivitäten, aber auch durch Inaktivität.

In den letzten Jahren ist das Thema der Betreiberverantwortung in den Fokus des Facility Managements gerückt. Gründe dafür sind die wachsende Komplexität der Liegenschaften mit ihren Gebäuden, Anlagen und Einrichtungen und die wachsende Zahl von allgemeinen gesetzlichen und objektbezogenen Vorschriften und Auflagen, die das Risiko eines nicht rechtskonformen Betriebs mit möglichen Rechtsfolgen erhöhen.

In Zeiten der Allgegenwart der sozialen Medien kann dabei noch der Imageverlust den Eigentümer und/oder den Betreiber härter treffen als der finanzielle Verlust.

**D**igitalisierung, Industrie 4.0 - agil und disruptiv, Internet of Things, Künstliche Intelligenz ...Schlagworte, die jeden von uns täglich begleiten und neue Geschäftsmodelle für viele von uns bedeuten.

Der moderne Facility Manager wird die Digitalisierung intensiv nutzen. Er wird effizienter in seinem Arbeitsprozess, transparenter in der Leistungserbringung, kompetenter in seiner Darstellung und schneller in der Reaktionszeit. Mit smarterer Bautechnik kann der Betreiber nicht nur die immer strenger werdenden Anforderungen der Energieeffizienz von Gebäuden erfüllen, sondern zur Freude der Mieter zugleich die Betriebskosten senken.

Voraussetzung für eine moderne, datenbasierende Bewirtschaftung eines Gebäudes ist die datenbankbasierte Planung und Errichtung eines Gebäudes. Dafür wurde vor rund 30 Jahren die Methodik des BIM (Building Information Modelling) entwickelt.

Die durchgängige Digitalisierung unserer Wertschöpfungsketten ist der Schlüssel, ebenso wie in der Fertigungsindustrie. Hier liegen die großen Potenziale für Kostensenkung und Nutzensteigerung. Die Digitalisierung im Facility Management ist Teil der Digitalisierung der Bauindustrie.

**G**ebäude werden in der Regel für Nutzer errichtet. Die Nutzer stehen daher im Fokus des Gebäudebetriebes und damit im Zentrum der Betrachtungen des Facility Managers.

Die Ausrichtung und Orientierung auf den Nutzer ist von der Zielsetzung einer hohen Kundenzufriedenheit getragen. Diese ist gezeichnet von der Erfüllung von Erwartungshaltungen und wird definiert durch Leistungs-, Basis- und Begeisterungsfaktoren bzw. Anforderungen.

Jedoch konzentrieren wir uns als Facility Manager oft zu stark auf die Lösung, ohne den Bedarf zu verstehen. Die Frage: „Was braucht der Nutzer, welchen Bedarf und welche Erwartungshaltungen hat er?“ geht mit der Aufgabenstellung zur Definition von Leistungsinhalten und Leistungsanforderungen für FM-Dienstleistungen einher. Wenn der Facility Manager erkennt, dass der Bedarf, das Ergebnis, die Lösung und der Nachweis eine Gesamtheit für ein Nutzen- bzw. Wertversprechen an den Kunden bzw. Nutzer sind, ergibt sich eine Wertschöpfung, die zu einem gemeinsamen Erfolg für beide Seiten führt. Der Nutzer als „Mensch in der Immobilie“ wird immer stärker auch als Stakeholder definiert und das Facility Management sorgt für eine Atmosphäre, in der er sich wohl fühlt.

**D**ass Facility Management ein sehr breites Feld ist, lehrt nicht nur die Alltagserfahrung aller Facility ManagerInnen. Die Professionalisierung in zahlreichen Teildisziplinen muss sich daher auch in der Ausbildung wieder spiegeln, denn die Anforderungen werden immer spezieller. Gerade auch QuereinsteigerInnen oder Berufstätige sollten deshalb stets am Ball bleiben. Schließlich verlangt der Beruf Facility Manager wahre Multitalente. Umfassendes technisches Fachwissen ist genauso gefragt wie Organisationstalent aber auch Durchsetzungsvermögen, strategisches Denken und effizientes Handeln. All das vermitteln die zahlreichen Angebote am österreichischen Ausbildungsmarkt genauso wie Führungsqualitäten und Kommunikationsstärke. Auch das sind Kernkompetenzen für Facility Manager als zentrale Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Kunden und Dienstleister.

Österreich bietet hier sehr gute Bachelor- und Master-Programme, aber auch ausgezeichnete neue Lehrgänge zur beruflichen Weiterbildung - mit und ohne akademischen Hintergrund. Auch im internationalen Vergleich sind wir also sehr gut aufgestellt.