

# Null ProLeMo

DBU Facility Services AG — MIT DEM PROZESS- UND LEISTUNGSMODELL  
«PROLEMO» WIRD VIELES STRUKTURIERTER IM FACILITY MANAGEMENT.  
DOCH ZUNÄCHST ERFORDERT DIE IMPLEMENTIERUNG  
EINEN ZUSÄTZLICHEN GROSSEN EFFORT. DANIEL ROTHENBACH  
LÄSST EINBLICKEN, ER ERZÄHLT ALLES RUND UMS  
THEMA QUALITÄT UND WICHTIGKEIT.

Die Immobilienbranche hat ein Problem, das merkte Daniel Rothenbach ziemlich bald, als er vor zwei Jahren als Geschäftsführer bei der DBU Facility Services AG einstieg. Er, der aus der gut strukturierten, organisierten und geordneten Industriebranche kommt. Und weil er selbst ein bisschen die Charaktereigenschaften der Industriebranche besitzt, nahm er sich diesem Problem an. «Im Facility Management gibt es bis jetzt wenige verbreitete Standards und kein implementiertes Prozessdenken im Gesamtkontext der Immobilie», erklärt er. Sprich: keine einheitlichen Sprachregelungen für Offerten, kein definierter Leistungsumfang, keine branchenübergreifenden Grundlagen. «Früher war im Prinzip der Hauswart für alle Facility Services verantwortlich, aber das geht heute nicht mehr, weil sich die Technik enorm weiterentwickelt und die Komplexität eines Gebäudes zugenommen hat. Brenner-, Heizungs-, Sanitärtechnologie, Lüftung und Elektrik – für alles braucht es einen Spezialisten», sagt er. Die Komplexität im Facility Management hat in den letzten zehn Jahren massiv zugenommen. Höchste Zeit für eine Veränderung hin zum ganzheitlichen Prozessmanagement.

#### Die Branche reagiert

Die IFMA Schweiz (International Facility Management Association) entwickelte zusammen mit über 30 Projektpartnern aus der Immobilienbranche das Prozess- und Leistungsmodell ProLeMo. Ziel ist es, mit einer umfassenden Begriffsdefinition eine verbindliche Grundlage für alle Akteure zu schaffen und damit Transparenz in Bezug auf Leistungen und Kosten zu gewährleisten. Daniel Rothenbach setzt sich seit

Monaten mit dem dicken Dossier auseinander. «Was versteht man zum Beispiel unter Reinigung?», fragt er rhetorisch. «Mit ProLeMo wird diese Leistung genau definiert und damit standardisiert.» Nur, diese Standards nun ins Unternehmen zu implementieren, ist gar nicht so einfach, sondern zurzeit das grösste Projekt auf Daniel Rothenbachs Schreibtisch. Bis Ende Jahr will er ProLeMo bei der DBU Facility Services AG umsetzen. Das bedeutet Prozessanpassungen im Offertwesen, in der Auftragsabwicklung, bei den Materialbestellungen, in der Logistik, in der Personaladministration und vor al-

tatssteigerung: «ProLeMo ist eine grosse Chance für uns.»

#### Hohe interne Fertigungstiefe

Das hat DBU aber eigentlich jetzt schon. Das Unternehmen unter Besitzer Daniel Berger bietet umfassende Dienstleistungen im technischen und infrastrukturellen Gebäudemanagement sowie in der gebäudetechnischen Instandsetzung. Dabei verfügt das Unternehmen über einen hohen Eigenleistungsgrad und eine hohe Fertigungstiefe. Das bedeutet: «Wir haben eigene Sanitär- und Heizungsmonteure,

«Wir haben eigene Sanitär- und Heizungs-  
monteure, Feuerungsspezialisten, Elektro-  
und Lüftungsmonteure, Gärtner,  
Reiniger sowie Tortechniker.»

lem in der IT. Mit anderen Worten: ProLeMo tangiert praktisch alles, überall. Das Modell ist allerdings keine Norm, sondern freiwillig. «Viele Firmen führen es noch nicht ein, aber es gibt auch auf Kundenseite immer mehr, die darauf aufmerksam werden», erklärt Daniel Rothenbach. «Unserer Firma bringt das Modell eine Produktivitätssteigerung und ein eindeutiges Wording für die unzähligen Dienstleistungen rund um die Immobilie. Die Kommunikation mit den involvierten Akteuren wird einfacher, genauso die Kalkulation, Kontrolle und Verwaltung.» Insgesamt erhofft sich Daniel Rothenbach eine bedeutende Produktivi-

Feuerungsspezialisten, Elektro- und Lüftungsmonteure, Gärtner, Reiniger sowie Tortechniker. Auf der Immobilienseite verfügen wir intern zudem über Objektbetreuer, Gärtner und Reinigungsfachleute», erklärt Daniel Rothenbach. Sämtliche Dienstleistungen kann das Unternehmen somit selbst steuern und kontrollieren. Besonders stolz ist Daniel Rothenbach auf seine rund 300 guten Mitarbeitenden, die das Unternehmen regelmässig mit Zusatzausbildungen unterstützt. Die internen Ansprüche sind hoch. Und haben mit ProLeMo jetzt auch einen anerkannten Namen.

# Das erste richtige ProLeMo-Projekt: Parkside in Schlieren

DAS PROJEKT PARKSIDE HAT GROSSE AUSSTRAHLUNG IN SCHLIEREN. DAZU TRUG AUCH DIE DBU FACILITY SERVICES AG BEI. ROGER FRICKER, LEITER OPERATIVE FACILITY SERVICES, HAT DAS PROJEKT VON A BIS Z BEGLEITET.

## Worum geht's beim Projekt Parkside?

Parkside ist eine prominente Überbauung, die für die Stadt Schlieren den Beginn der gesamten Zentrumserneuerung markiert. Der Neubau vereint verschiedene Nutzungen unter einem Dach. Im Erdgeschoss sind rund 20 Läden untergebracht, darüber befinden sich Büros und knapp 100 Wohnungen. Die Mischnutzung erhöht die Komplexität im Facility Management, ist aber eine allgemeine Tendenz in der Branche.

## Wie kam DBU zu diesem Prestigeprojekt?

Halter Immobilien, welche für die Bewirtschaftung des Gebäudes verantwortlich ist, schrieb nach ProLeMo aus. Wir nahmen teil und erhielten den Auftrag. Als eines unserer ersten umfassenden ProLeMo-Projekte.

## Welche Leistungen erbringt DBU?

Im Prinzip kommen sämtliche unserer Dienstleistungen gemäss ProLeMo zum Einsatz: Die Strategie, der Steuerungsprozess, das technische Gebäudemanagement für Betrieb und Instandhaltung sowie das infrastrukturelle Gebäudemanagement für sämtliche Dienste wie Pikettdienst oder Einsatzzentrale.

## Was waren die besonderen Herausforderungen?

Die grösste Schwierigkeit waren die Verzögerungen während der Bauphase für die Implementierung und im Übergang zum Betrieb der Immobilie. Das hat dazu geführt, dass die Mieter bereits einzogen, während noch viele Bauarbeiten ausgeführt werden mussten. Dank dem guten Dialog und der hohen Flexibilität aller Akteure konnten wir das Projekt aber erfolgreich zu Ende bringen.

## Und wie geht es jetzt weiter?

Seit rund einem Jahr läuft der normale Betrieb, der in einem dreijährigen Vertrag geregelt ist. Das heisst, wir arbeiten gemäss ProLeMo-Grundstruktur. Ein Objektbetreuer ist zu 100 Prozent vor Ort und kümmert sich um den täglichen Ablauf. Dazu gehören zum Beispiel die Mieterbetreuung, die Reinigung innen und aussen, der Betrieb der technischen Anlagen, aber auch der Winter- und Pikettdienst für dieses Objekt. Wir sind zudem verpflichtet, gegenüber der Eigentümerschaft gemäss Auftrag halbjährlich ein Reporting zu erstellen.

## Und wie lief es mit ProLeMo?

Die ganze Implementierung war sehr effizient und auch einmalig. Jetzt ist ProLeMo die Prozesslandkarte des Gebäudes – alles läuft nach demselben Schema. Das erleichtert für mich als Projektleiter vieles. Monatlich haben wir mit Halter Immobilien ein Meeting, in dem wir die laufenden Arbeiten nach ProLeMo abgleichen. Diese Meetings, und natürlich die standardisierten Prozesse nach ProLeMo, haben uns im ganzen Projekt sehr unterstützt – zur Zufriedenheit der Eigentümer, der Verwaltung und der Mieter.



Parkside in Schlieren: Im Erdgeschoss befinden sich rund 20 Läden, darüber Büros und knapp 100 Wohnungen.

## — KONTAKT —

### DBU Facility Services AG

Friedaustasse 9, 8952 Schlieren

T +41 (0)44 436 86 00

F +41 (0)44 436 86 06

info@dbu.ch

www.dbu.ch