

Case Study Facility Management für die Britische Botschaft

Berlin, Deutschland



Mit Service-Level zum Erfolg

Hintergrund

Die Britische Botschaft in Berlin beeindruckt den Besucher und Nutzer zunächst durch die Architektur des englischen Star-Architekten Michael Wilford. Doch nicht nur die Architektur beeindruckt: Damit das Gebäude von einem Facility Manager optimal betrieben werden kann, wurden schon in der Planungsphase Errichter und Betreiber des Objektes permanent in die Planungen einbezogen. Darüber hinaus ist die neu errichtete Britische Botschaft in Berlin gleichzeitig Startschuss für ein innovatives Dienstleistungskonzept. Nach angelsächsischem Vorbild wurden alle Dienstleistungen des Facility Managements (FM) für 30 Jahre an das Unternehmen Johnson Controls Global WorkPlace Solutions vergeben, das die vereinbarten Services in einem bestimmten Kostenrahmen erfüllen muss.

Herausforderungen: PFI und Service-Level

In Berlin wurde ein völlig neues Kapitel in der Bewirtschaftung öffentlicher Einrichtungen in Deutschland aufgeschlagen. Dabei ist die Innovation für den europäischen Kontinent in Großbritannien bereits Tradition. Dort wird seit den frühen 90er Jahren mit der Private Finance Initiative (PFI) die öffentliche Hand durch die Kooperation mit der Privatwirtschaft von vielen Problemen entlastet. Private übernehmen Finanzierung und Bewirtschaftung, damit sich der „Staat“ auf seine Kernkompetenzen konzentrieren kann. Dafür setzen sich die Staatsdiener bereits frühzeitig mit allen Planern und Betreibern zusammen, um die „Service-Level“ für die späteren Nutzer zu definieren. Die Service-Level in der Britischen Botschaft sollten deshalb wesentlicher Bestandteil der Vereinbarung zwischen Johnson Controls, der zwischengeschalteten Projektgesellschaft ARTEOS und dem Britischen Außen- und Commonwealth- Ministerium (Foreign & Commonwealth Affairs Office, FCO) werden.

Lösung

Johnson Controls hat nach ausführlichen Verhandlungen gegen 27 internationale Wettbewerber den Auftrag für das FM in der Britischen Botschaft erhalten. Zu den einzelnen Dienstleistungen gehören Betrieb und Instandhaltung, Instandsetzung, Energiemanagement, Kostenplanung und -kontrolle, Vertragsmanagement, Projektmanagement, Einkauf und Materialbeschaffung, Entsorgung, Kopier- und Druckereidienste, Catering, Hausmeister- und Gärtnerdienste, Winterdienst sowie Reinigung und Sicherheit. Die Grundlage für alle Leistungen, die Johnson Controls in der Britischen Botschaft erbringen muss, sind die Leistungsspezifikationen („Output-Specifications“). Diese wurden vom Kunden definiert.

Erst aus diesen Spezifikationen heraus sind die endgültigen Service-Level entstanden. Hier geht es um die zu erbringenden Leistungen mit einem bestimmten „Grad an Qualität“. Dieser Qualitätsgrad wird mit Hilfe verschiedener Regularien wie beispielsweise Audits oder „Response-and Resolution-Times“ gemessen.



Neben den diplomatischen Aufgaben werden in der Britischen Botschaft Empfänge von Wirtschaft und anderen öffentlichen Organisationen wie auch Pressekonferenzen durch das Facility Management-Team von Johnson Controls organisiert und durchgeführt.

Wenn ein Problem entsteht, muss es registriert, schriftlich festgehalten und innerhalb der „Response-and Resolution-Times“ abgearbeitet werden. Danach erhält der Kunde die Information darüber, dass der gesamte Vorgang qualitäts- und fristgerecht erledigt wurde. Dies steht im krassen Gegensatz zur üblichen – deutschen – Praxis, in der ein Kunde erst den Dienstleister auf Mängel hinweisen und mit ihm über die Beseitigung verhandeln muss.

In der Britischen Botschaft hat Johnson Controls Qualitäten und Verbrauchsmengen festgelegt, die für den Nutzer nicht unmittelbar von einem Preis abhängen. Durch die Vorgabe von Budgets muss sich Johnson Controls als Betreiber in einem bestimmten Kostenrahmen bewegen und die Aufgaben optimal nach eigenem Ermessen, aber im Rahmen der Service-Level gestalten.

Damit die vereinbarte Qualität und der Kostenrahmen eingehalten werden können, spielt auch die Gebäudetechnik und die Gebäudeautomation eine wesentliche Rolle. Dabei ist Johnson Controls in der Lage, neben den Erfahrungen aus weltweiten Projekten auch technische Leistungen und Produkte in das Projekt mit einzubringen. Beispielsweise wird durch die Verbindung zwischen der Gebäudeautomation Metasys® und CAFM-Software (CAFM = Computer Aided Facility Management) ein Datenaustausch zur optimalen technischen Gebäudebewirtschaftung zur Verfügung gestellt. Wertvoll ist dabei vor allem der Rückgriff auf Datenbanken aus weltweiten Projekten, in der unter anderem Instandhaltungsdaten für Hunderte von technischen Produkten hinterlegt sind. Das System ermöglicht außerdem, Energiezählerdaten zu übernehmen und im Instandhaltungssystem zu speichern, was eine von Betriebsstunden abhängige Wartung erlaubt.

Daneben gelingt es Johnson Controls durch die Integration von Gebäude-Automation und Instandhaltungssystem, Störmeldungen aus der Gebäudeautomation als Instandsetzungsaufträge zu erfassen und durch die sachgerechte Abarbeitung Störungen im Gebäudebetrieb zu vermeiden.

Ergebnisse

In der Britischen Botschaft ist der Facility Manager von Johnson Controls in der Lage, alle Prozesse ergebnisorientiert zu gestalten und eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit mit seinen Mitteln zu erzielen. So können durch den Einsatz von Gebäudeautomation und Instandhaltungssoftware alle anstehenden Instandhaltungsaufträge auf die einzelnen Abteilungen beziehungsweise Kostenstellen verteilt werden. Durch die Analyse dieser Aufträge ist der Betreiber jederzeit in der Lage, Auswertungen über Anlagen-Verfügbarkeiten, Anlagenzustand oder Kosten pro Anlage zu generieren. Der Vorteil für den Kunden „Britische Botschaft“ ist enorm. Neben der im Voraus definierten Qualität der Services und der umfassenden Einbindung von Gebäudetechnik und -automation entsteht der größte Nutzen dadurch, dass alle Leistungen aus einer Hand angeboten werden und für alle Services ein Ansprechpartner vor Ort anwesend ist. Damit entsteht ein universelles Service-Angebot, dessen Botschaft klar ist: Jeder macht, was er am besten kann.

Die neue Britische Botschaft in Berlin ist das erste PFI-Projekt (Private Finance Initiative) der Britischen Regierung außerhalb des United Kingdoms.