

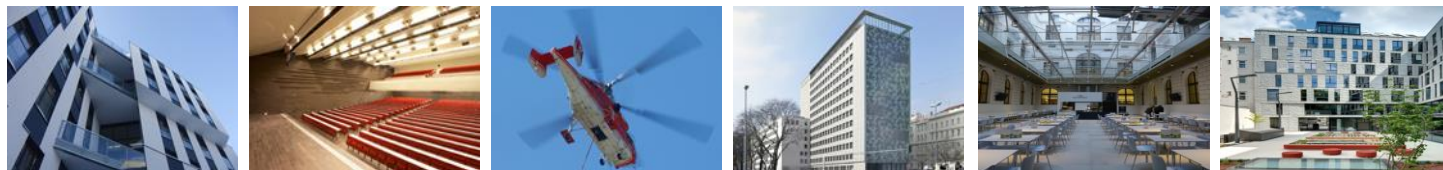


universität  
wien

**rrm** raum- und  
ressourcen  
management

# Wesentliche Werkzeuge für das Gebäudemanagement aus Sicht einer Hochschule

19.03.2014



<http://rrm.univie.ac.at/>



universität  
wien

rrm raum- und  
ressourcen  
management

*....oder was hat FM mit einer  
Ledercouch, einem Chamäleon und  
der Deutschen Bundeswehr  
gemeinsam?*



<http://rrm.univie.ac.at/>



## Harald H. Peterka



### ▪ Ausbildung:

HTL Maschinenbau  
MAS Facility Management  
MSc Facility Management  
MBA in general management  
in building construction



### ▪ Meilensteine:

1990 bis 2003	Österreichisches Rotes Kreuz
2003 bis 2007	Unternehmer - fm-complete Facility Management GmbH
2007	ISS Facility Service
2008	BAWAG PSK
seit 2010	Universität Wien



## Die Universität Wien



Die Universität Wien wurde im Jahr 1365 gegründet und ist somit die älteste Universität im deutschen Sprach- und Kulturraum und eine der größten in Zentraleuropa. Derzeit sind rund **91.000 Studierende** zugelassen. Das aktuelle Studienangebot umfasst über 180 Studien.



Mit rund **9.400 MitarbeiterInnen**, davon **6.700 WissenschaftlerInnen**, ist die Universität Wien die größte Lehr- und Forschungseinrichtung in Österreich.



## Wer sind wir....

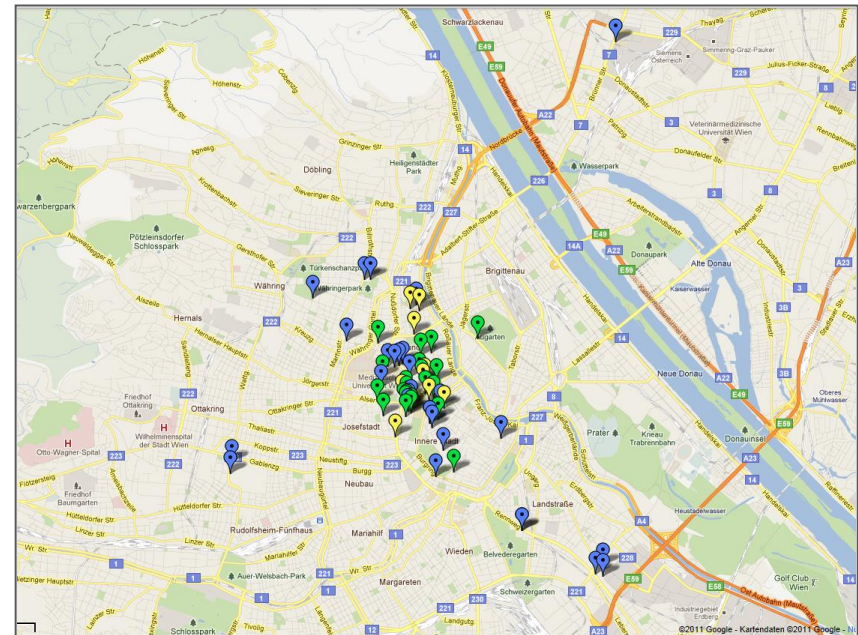


## Ausgangssituation

### Gegenstand des Projektes

Das Immobilienportfolio der Universität Wien definiert sich wie folgt:

- 75 Standorte (81 Objekte)
- rd. 500.000 m<sup>2</sup> Bruttogrundfläche
- rd. EUR 77,0 Mio. Mietkosten
- rd. EUR 10,0 Mio. Energiekosten
- Teilweise in den Objekten kein Behördenkonsens bzgl. Barrierefreiheit, Brandschutz und Arbeitnehmerschutz vorhanden
- Teilweise erheblicher Instandhaltungsrückstau
- Standortproblematik innerhalb des Portfolios aufgrund der Größe, der Anzahl und der Lage der Objekte



Verteilung der Standorte der Universität Wien



## Universitätsleitung

**Universitätsrat**  
Büro des Universitätsrats

**Rektorat**  
Büro des Rektorats

**Senat**  
Büro des Senats

### 15 Fakultäten und 4 Zentren

Katholisch-Theologische Fakultät  
Evangelisch-Theologische Fakultät  
Rechtswissenschaftliche Fakultät  
Fakultät für Wirtschaftswissenschaften  
Fakultät für Informatik  
Historisch-Kulturwissenschaftliche Fakultät  
Philologisch-Kulturwissenschaftliche Fakultät  
Fakultät für Philosophie und Bildungswissenschaften  
Fakultät für Psychologie  
Fakultät für Sozialwissenschaften  
Fakultät für Mathematik  
Fakultät für Physik  
Fakultät für Chemie  
Fakultät für Geowissenschaften, Geographie und Astronomie  
Fakultät für Lebenswissenschaften  
Zentrum für Translationswissenschaften  
Zentrum für Sportwissenschaften und Universitätssport  
Zentrum für Molekulare Biologie  
Zentrum für LehrerInnenbildung

### Dienstleistungseinrichtungen und weitere Stabstellen

Bibliotheks- und Archivwesen  
Finanzwesen und Controlling (Quästur)  
Forschungsservice und Nachwuchsförderung  
Internationale Beziehungen  
Öffentlichkeitsarbeit  
Personalwesen und Frauenförderung  
Postgraduate Center  
**Raum- und Ressourcenmanagement**  
Studienservice und Lehrwesen  
Veranstaltungsmanagement  
Zentraler Informatikdienst  
Qualitätssicherung  
Berufungsservice  
Interne Revision

### Studienrecht und -organisation

Studienpräses  
48 Studienprogrammleitungen

### Forschungsplattformen

17 Forschungsplattformen

### Gremien mit besonderen Aufgaben

Arbeitskreis für Gleichbehandlungsfragen  
Schiedskommission

### Interessensvertretung

Betriebsrat Allgemeines Personal  
Betriebsrat Wissenschaftliches Personal  
HochschülerInnenenschaft an der Universität Wien



## Only for information

### ...wir sind

- seit 2003 selbstständige unabhängige Bundeseinrichtung
- eigentlich (theoretisch) frei in Entscheidungen was Standorte angeht
- der BIG gegenüber nicht gebunden
- mit historischen Problemen in die Unabhängigkeit geschickt worden...
- jedenfalls in Veränderung

### ...wir haben

- Gemischter Immobilienbestand
  - Eigentum
  - Miete
  - wirtschaftlicher Eigentümer
- Probleme







## Aufbau von RRM

### Was wir machen? facility Management und facility Services



ArbeitnehmerInnenschutz und Sicherheit (ANS)



Baumanagement und Objektbetrieb (BOB)



Beschaffung, Controlling und Services (BCS)



Infrastruktur und Raumverwaltung (IVR)



Operations, Recht und Strategie (ORS)



Technischer Betrieb und Leitwarte (TBL)





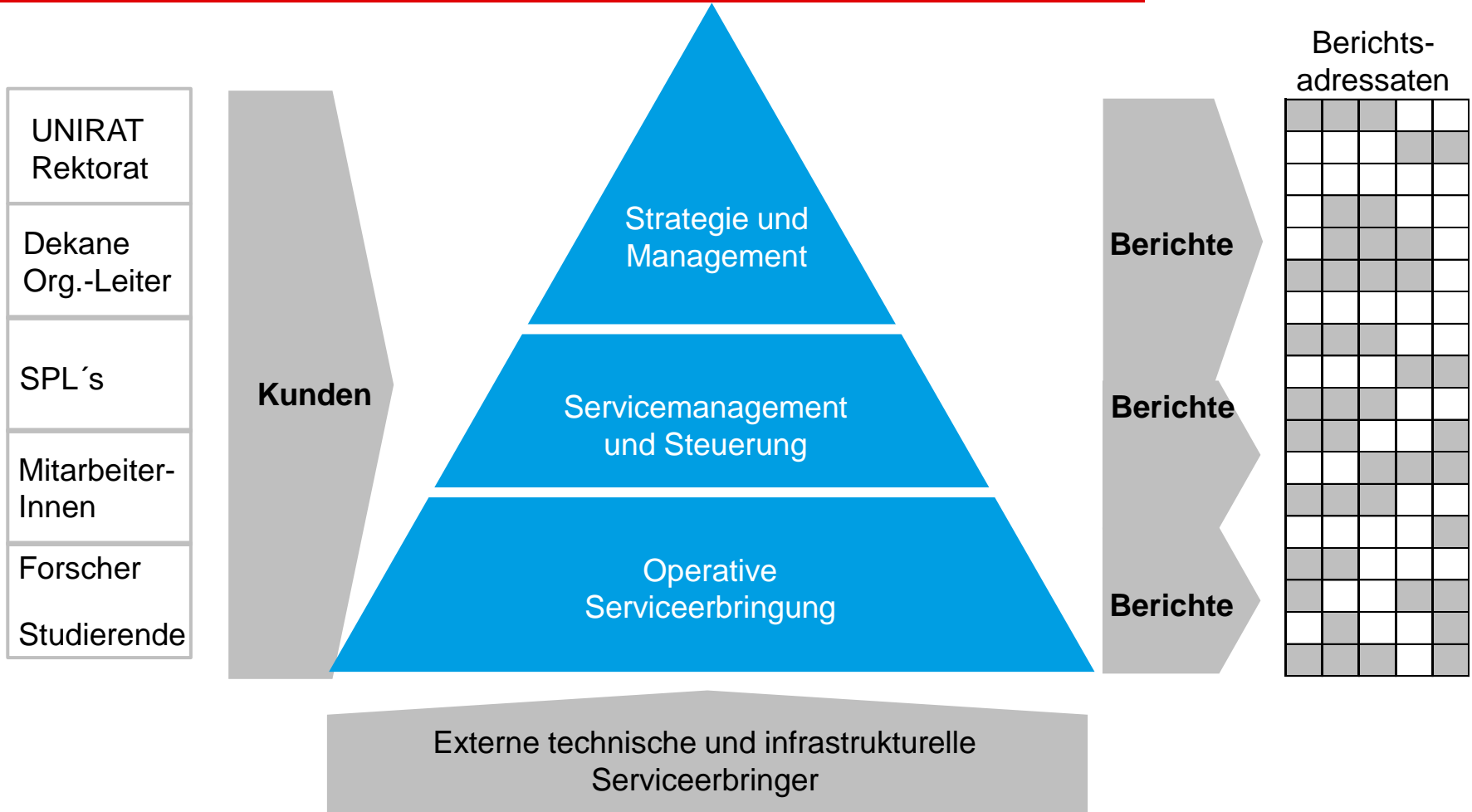
## Aufgaben des RRM



RRM ist für das gesamte **Facility Management** der Universität Wien verantwortlich.



# Organisation





..?..

# Die Vorgeschichte.....



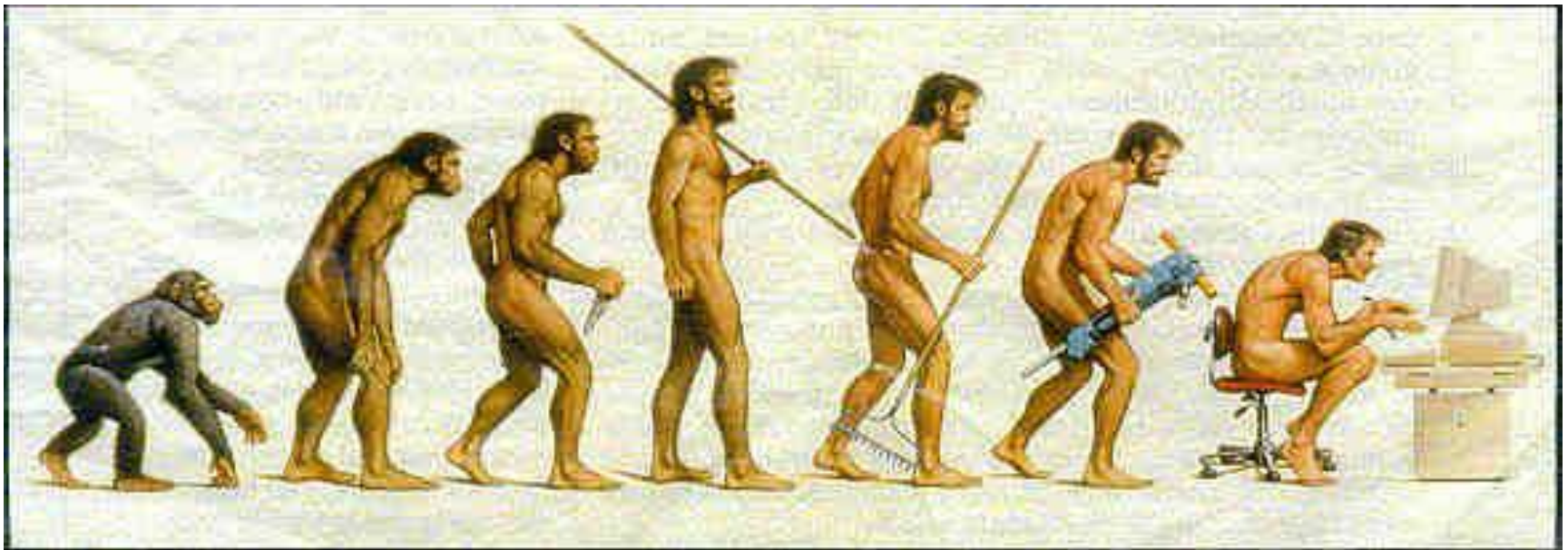


## Die Evolution der Gebäude





## Die Evolution des FM





## Begriff: Facility Management

Die Tätigkeitsfelder sind ja nicht neu:

- 1978 wurde der Begriff FM erstmalig durch amerikanische Möbelhändler verwendet
  - Durch Betonung der Dienstleistungskomponente sollte besser handhabbare und gestaltbare Einrichtungssysteme entstehen um damit die Arbeitsabläufe zu optimieren.
- „FM-Mutterländer“ sind die USA, Großbritannien und die Niederlande
- Die deutschsprachigen Länder thematisierten den Begriff erst ab ca. 1995
- Seit ca. 15 Jahren eigenständige Management –Disziplin
  - FM als key enabler für das „Kerngeschäft“
    - Zunehmender Anteil an der Wertschöpfung
    - Zunahme der Komplexität
- Heute ist FM etabliert, unterliegt aber steter Weiterentwicklung





## 1995 - 2007

### ÖNORM - A7000

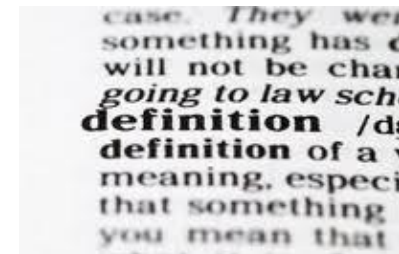
Facility Management ist ganzheitliches Management der Immobilie und der Infrastruktur einer Organisation mit dem Ziel der Verbesserung der Produktivität des Kerngeschäfts.

### DIN 32736

Das Gebäudemanagement (GM) umfasst die Gesamtheit aller Leistungen zum Betreiben und Bewirtschaften von Gebäuden einschließlich der baulichen und technischen Anlagen auf der Grundlage ganzheitlicher Strategien.

### EN 15221

Integration von Prozessen innerhalb einer Organisation zur Erbringung der vereinbarten Leistungen, welche zur Unterstützung und Verbesserung der Effektivität der Hauptaktivitäten der Organisationen dienen





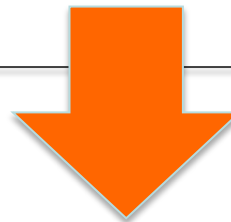
## Was hat sich geändert?

- Früher war alles „immobilienbezogen“
- Heute reden wir von “Prozessmanagement“ zur Unterstützung der Hauptaufgabe....“
- Heute verstehen wir uns als „Katalysator“ für Forschung und Lehre



## Werkzeuge

- Die **Begriffe** haben sich geändert
- Die **Leistungsinhalte** haben sich angepasst
- Die **Kunden** haben sich emanzipiert
- Der **Servicegedanke** hat eine veränderte Bedeutung
- Die Anforderung an **Qualität** und **Geschwindigkeit** sind gestiegen



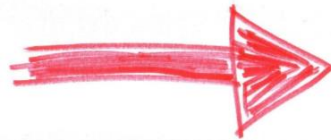
**Die Werkzeuge von gestern reichen nicht aus, um dem  
Veränderten Anforderungen gerecht zu werden**



## Die Evolution der Werkzeuge



20 JAHRE





## Werkzeug Nr.1

# *Das Portfoliomanagement-tool*

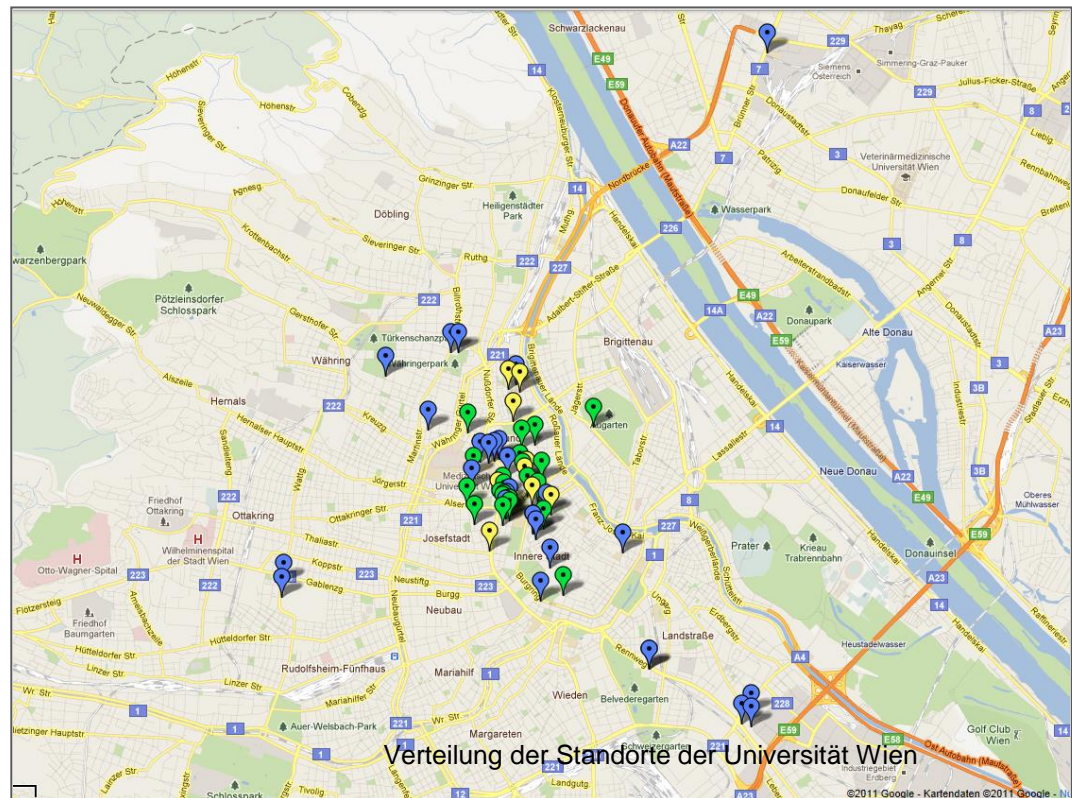


## Ausgangssituation

### Gegenstand des Projektes

Das Immobilienportfolio der Universität Wien definiert sich wie folgt:

- 75 Standorte (81 Objekte)
- rd. 500.000 m<sup>2</sup> Bruttogrundfläche

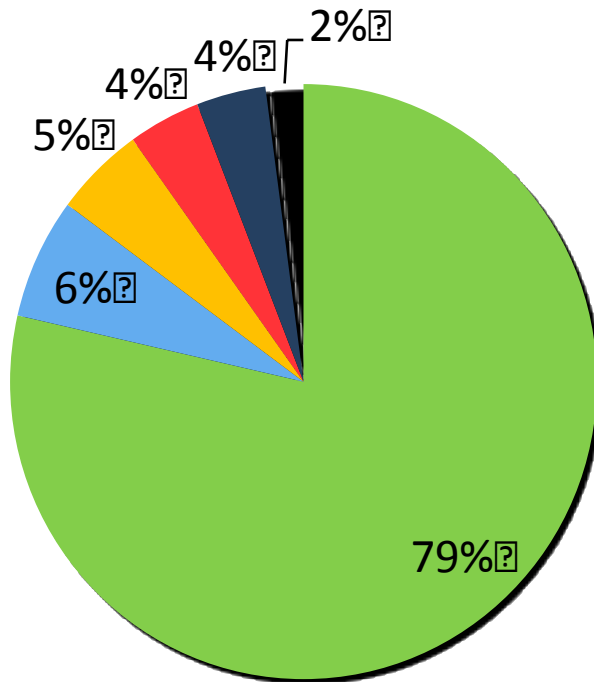




# Facilities in Zahlen



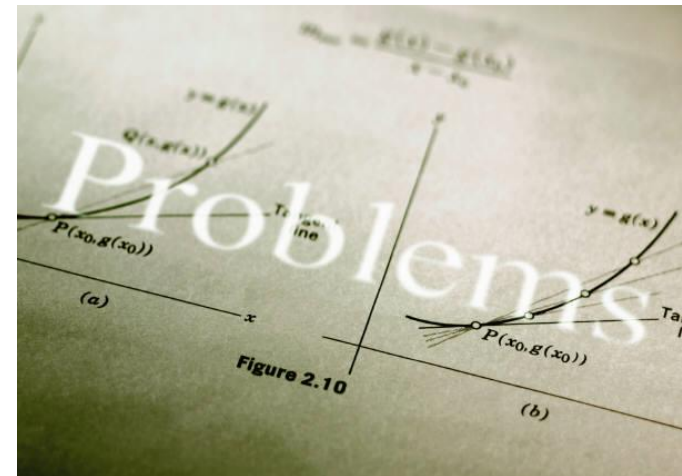
**Budget 2011: € 119.000.000,00 brutto**



Miete	€ 35,0 mio
Strom	€ 6,5 mio
Reinigung	€ 6,0 mio
Heizun	€ 4,0 mio
Betriebskosten	€ 4,0 mio

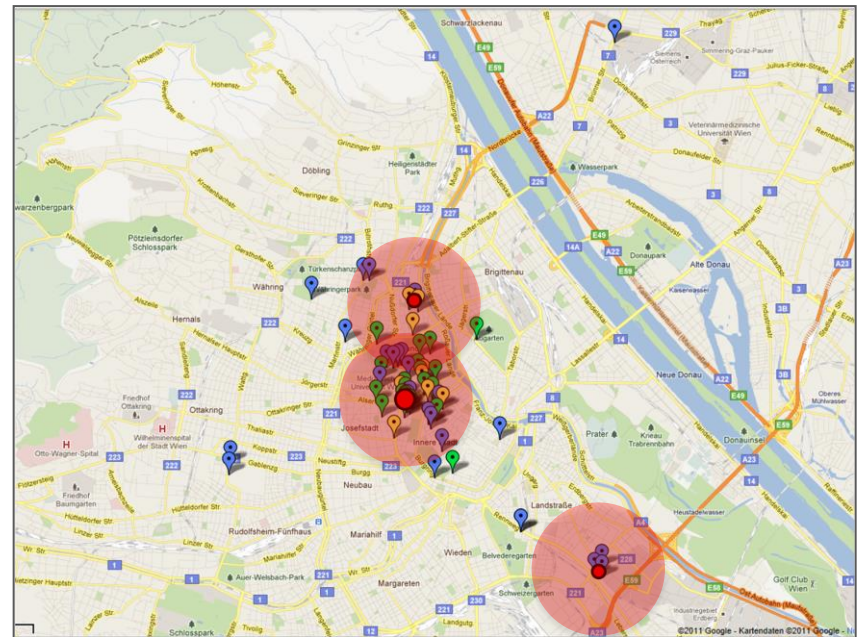
## Problem

- Teilweise in den **Objekten kein Behördenkonsens** bzgl. Barrierefreiheit, Brandschutz und Arbeitnehmerschutz vorhanden
- Teilweise erheblicher **Instandhaltungsrückstau**
- **Standortproblematik** (Größe, der Anzahl und der Lage der Objekte)
- **Wissensdefizit !!!**



## Strategische Standortziele

- **Reduktion** der Standorte
- **Konzentration** der Standorte auf die drei festgelegten Zentren
- **Abbau** kleinteiliger Flächen
- Optimierung der **Flächeneffizienz**
- Generierung von **Einsparungen** im Bereich der Mietkosten und Bewirtschaftungskosten
- Optimierung der **organisatorischen Qualität**
- Optimierung des technischen Zustands
- Langjährige **Instandhaltungsplanung**
- Mehrjährige **Kostenvorausschau**







## Ziele

Ableitung geeigneter Entscheidungsfaktoren/-kriterien zur Bewertung von Immobilien – Kosten planbar machen!



Technische Kriterien



Organisatorische Kriterien



Wirtschaftliche Kriterien



# Portfoliomangement

Kriterien

Bewertung

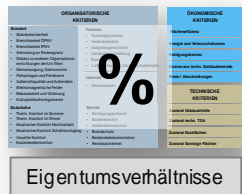
Analyse

Objektstrategie

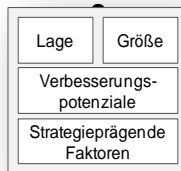
Standortstrategie

Portfoliostrategie

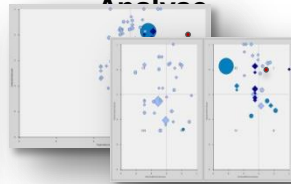
**Bewertungskriterien + Gewichtung**



**Kriterien auf Portfolioebenen**



**Bewertung und Analyse**



**Ableitung einer Objektstrategie**



**Ableitung einer Portfoliostrategie**

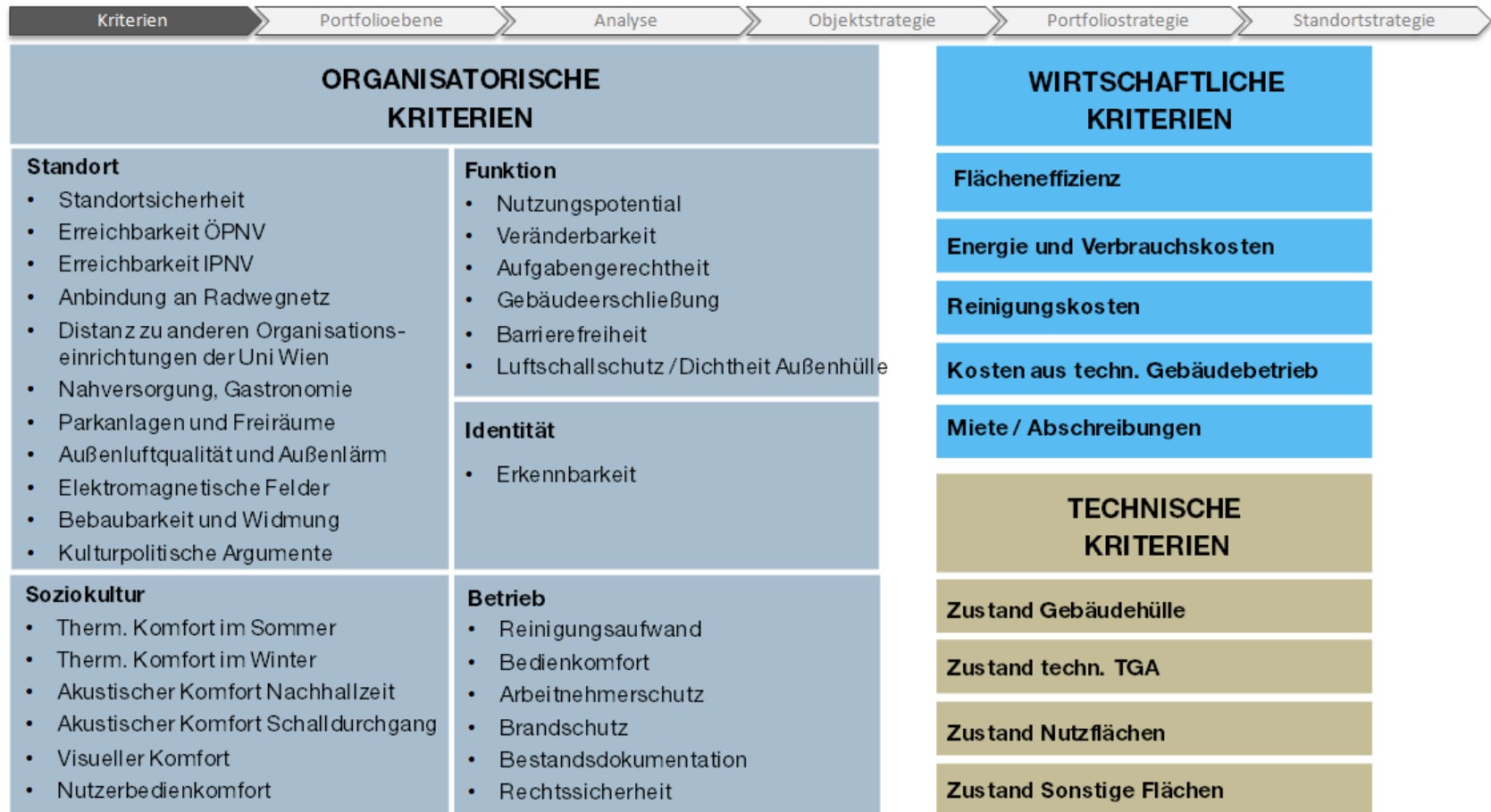
SEKTOR	Lage und Objektgröße	Lage und Objektgröße	Lage und Objektgröße	Lage und Objektgröße
1	...	...	...	...
10-15	...	...	...	...
16-20	...	...	...	...
21-25	...	...	...	...
26-30	...	...	...	...

**Ableitung einer Standortstrategie**





# Definition der Bewertungskriterien





## Gewichtung der Bewertungskriterien

### Organisatorische Kriterien

•Standort	30%
•Identität	10%
•Funktion	30%
•Soziokultur	15%
•Betrieb	15%
<hr/>	
	100%

### Technische Kriterien

•Gebäudehülle	25%
•TGA	30%
•Nutzfläche	33%
•Sonstige Flächen	12%
<hr/>	
	100%

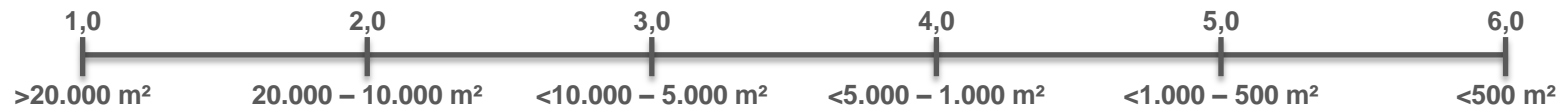
### Wirtschaftliche Kriterien

•Mietkosten (bzw. AfA)	40%
•Betriebskosten (technischer Gebäudebetrieb)	10%
•Reinigungskosten	10%
•Energie- und Versorgungskosten (inkl. Bewachung)	10%
•Flächeneffizienz (NF/BGF)	30%
<hr/>	
	100%

# Bewertungskriterien Lage und Größe

## Größe

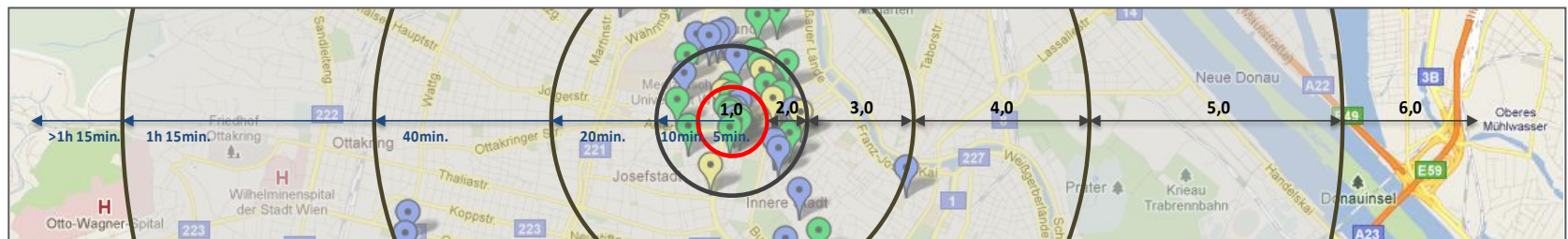
Die Bewertung der Größe der Objekte erfolgt entsprechend folgender Untergliederung der Größe:



Die Größe orientiert sich dabei an den Kriterien für einen wirtsch. Betrieb der Objekte unter Berücksichtigung der org. Anforderungen der Universität Wien und nutzungsbedingter Zusatzanforderungen wie z.B. Bibliothek, Mensa etc.

## Lage

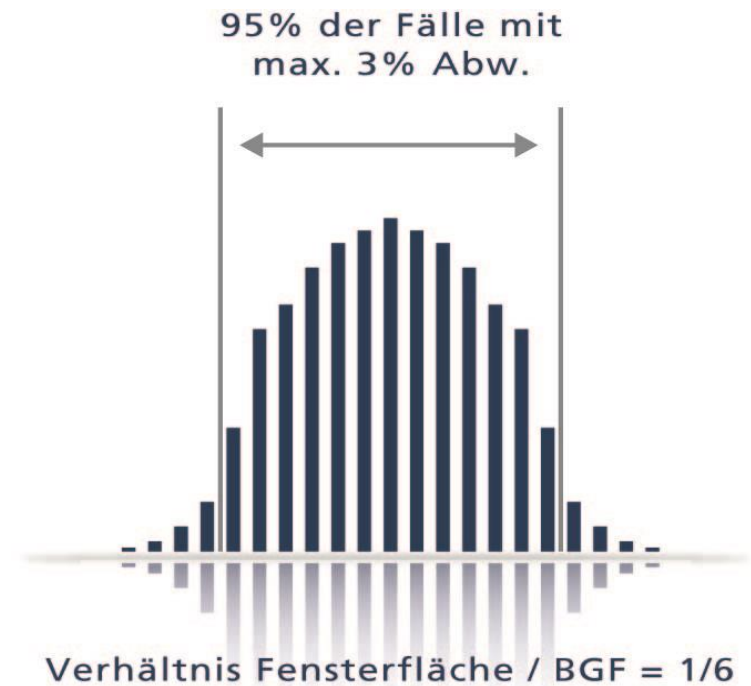
Die Lage untergliedert sich nach der Entfernung, gemessen in Gehminuten, von einem der drei festgelegten Zentren der Universität Wien



## Wie funktioniert die technische Bewertung

### Epiqr®

- ▶ Durch die Nutzung **von statistischen Bezügen und Rechenalgorithmen** kann eine aufwändige händische Messung und Berechnung entfallen.
- ▶ Bewertet werden **nur die kostenintensivsten Bauteile**.
- ▶ **Objektive Bewertungsmaßstäbe** sind im System hinterlegt.
- ▶ **Maßnahmen- und Kostendatenbanken** ermöglichen eine schnelle und **zuverlässige Ermittlung des Bedarfs** und eine anschließende Planung.



Beispiel

pro Gebäude ca. 1 Minute  
statt  
30 – 90 Minuten

## Wie funktioniert die wirtschaftliche Bewertung

Durch die Nutzung von **typischen Facility Management Indikatoren** wie z.Bsp.:

- ▶ **Miete / m<sup>2</sup>**
- ▶ **Reinigungskosten / m<sup>2</sup>**
- ▶ **Betriebskosten / m<sup>2</sup>**
- ▶ **Instandsetzungskosten**
- ▶ **Nutzfläche zu Verkehrsfläche**
- ▶ **Energiekosten**
- ▶ **Usw.**

Die Bewertung wurde ebenfalls in 25% schritten durchgeführt. (Sehr gut, Gut, mäßig, schlecht)





## Wie funktioniert die organisatorische Bewertung

Die **organisatorischen Kriterien** stellen in Summe die nicht monetäre „Wertewelt“ der Organisation dar.

Die Bewertung erfolgte durch eigene Mitarbeiter auf Basis von definierten Einschätzungsmodellen.

Die Bewertung wurde ebenfalls in 25% schritten durchgeführt. (Sehr gut, Gut, mäßig, schlecht)





# Portfoliomanagement-Tool

Kriterien    Portfolioebene    **Analyse**    Objektstrategie    Portfoliostrategie    Standortstrategie

013 001 Brünner Straße 72 (BWZ) Bauteil 1

Standort

epicr Daten aktualisieren    Listenansicht  
Speichern    Historisierung

Daten

Eingabewert: -  
Note: 3,0  
Kommentar:

Informationen

Datenquelle:  
Letzte Änderung: 19.09.2011  
Info zum Parameter

Organisatorische Kriterien  
 Technische Kriterien  
 Wirtschaftliche Kriterien

Kriterien  
 Indikatoren

VE	UE	Adresse
038	001	Althanstraße 14 (UZA II)
090	001	Auf der Schmelz 6 (USZ I)
039	001	Auf der Schmelz 6a (USZ II)
013	001	Brünner Straße 72 (BWZ) Ba...
013	002	Brünner Straße 72 (BWZ) Ba...
075	001	Dr.-Bohr-Gasse 9
001	001	Dr.-Karl-Lueger-Ring 1
042	001	Franz-Klein-Gasse 1
041	001	Gymnasiumstraße 50
002	001	Liebiggasse 5
052	001	Rennweg 14
052	004	Rennweg 14 (Gärtneraufenth...
052	002	Rennweg 14 (Glashaus groß)
052	003	Rennweg 14 (Glashaus neu)
052	005	Rennweg 14 (Toilettenanlage)
014	001	Rooseveltplatz 2
059	001	Schenkenstraße 8-10
005	001	Schottenbastei 10-16 (Juridic...
011	001	Spitalgasse 2, Campus Baute
011	004	Spitalgasse 2, Campus Baute
011	002	Spitalgasse 2, Campus Baute
011	006	Spitalgasse 2, Campus Baute
011	003	Spitalgasse 2, Campus Baute
011	005	Spitalgasse 2, Campus Kinder
043	001	Türkenschanzstraße 17 (Ster...
003	001	Universitätsstraße 7
010	001	Währinger Straße 38-42

## Portfoliomanagement-Tool

### Perspektiven der Betrachtung

- Ausrichtung des Portfolios am **Kerngeschäft** ist nur unter Einbeziehung der **unterschiedlichen** Anforderungen und **Perspektiven** möglich
- Abbildung der unterschiedlichen Sichtweisen auf die Objekte anhand einer differenzierten Gewichtung der festgelegten Bewertungskriterien
- Analyse des Gesamtportfolios je nach **Gewichtung/Perspektive** und Einbeziehung in die Ableitung der Objektstrategie



Rektorat

Gebäudemanagement

Lehre

Studenten

Forscher



# Alles auf einen Blick

•Zusätzlich zu der Analyse auf Objektebene kann je Objekt ein Einzelbericht erstellt werden

•Wesentlicher Inhalt:

- Stammdaten des Objektes
- Bewertungsergebnis (O/T/W)
- Instandsetzungskosten
- Positive und negative Eigenschaften
- Abgeleitete Objektstrategie
- Grafische Aufbereitung der Ergebnisse

### Stammdaten

NGF: 67.408 m<sup>2</sup> I3v-NGF: 64.434 m<sup>2</sup> MV: 39.449 m<sup>2</sup>

Investitionsbedarf: 345.123 €

Nutzung: ACI, MSC, SSR, PSM

Bemerkung: Portfoliokommentar für das Gebäude..., bla, bla, bla, bla, bla, bla, bla

Kriterien	Idealgebäude	Grenzwert	Objektwert
Technische Kriterien	2,00	3,00	3,28
Wirtschaftliche Kriterien	2,50	3,00	3,55
Organisatorische Kriterien	1,50	3,00	3,27
Größe der Objekte	2,00	3,00	1,00
Lage der Objekte	1,00	2,00	2,00

Gesamtnote 2,12

Ranking im Portfolio 13 / 104

Objektstrategie berechnet **Entwickeln**

Objektstrategie festgelegt **Überprüfen**

### Objektstrategie berechnet im Detail

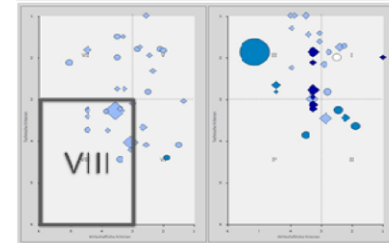
Der Standort verfügt über eine gute Lage und eine überdurchschnittliche Größe.

Neben dem mittleren **technischen Zustand** und der mittleren **wirtschaftlichen Bewertung** verfügt der Standort über mittlere **organisatorische Eigenschaften**.

Der gesamte Instandhaltungsrückstau für den Standort zur Verbesserung der technischen Kriterien auf den Zustand A beläuft sich in Summe auf **EUR 89.123**. Insgesamt ergibt sich für das Objekt somit eine **Eingriffstiefe** von rd. **0,25**.

Aufgrund der guten Lage und Größe sowie der Eigenschaften des Standortes sollte dieser einer gezielten und strategisch langfristigen Instandhaltung unterzogen werden. Darüber hinaus sollen gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der einzelnen Eigenschaften umgesetzt werden.

### Portfolioanalyse



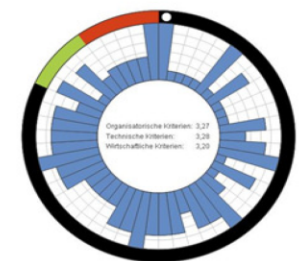
Instandhaltungsverpflichtung

- Eigentum
- erw. Instandhaltungsverpflichtung
- Miete

### Übersicht Ebene 2



### Übersicht Ebene 3



### Positive Objekteigenschaften

- Bedienkomfort
- Flächeneffizienz

### Negative Objekteigenschaften

- Kriminalitätsrate am Standort
- Zugang zu öffentl. Stellplätzen
- Erschwernisse für eine Standortaufgabe
- Nutzungspotenzial für Labor
- Barrierefreiheit des Gebäudes



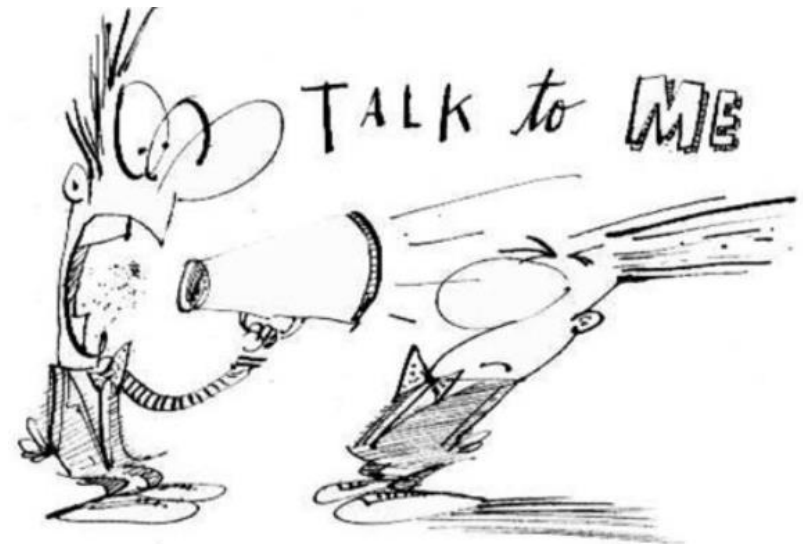
## Werkzeug Nr.2

# *Das Serviceportfolio - Tool*

## Ausgangslage

....eine Zufriedenheitsbefragung und Evaluierungsgespräche 2013  
haben Folgendes gezeigt:

- Aufgaben/Services von RRM sind vielen UniversitätsmitarbeiterInnen **nicht bekannt**
- MitarbeiterInnen wünschen sich **mehr Information** und **aktive Kommunikation** seitens RRM





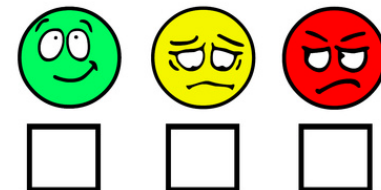
## Grundlagen

# Definition von Zufriedenheit

$$\text{Zufriedenheit} = \frac{\text{erreichtes}}{\text{erwartetes}}$$

Werte  $\geq 1$  = zufrieden

Werte  $< 1$  = unzufrieden





## Beeinflussung der Zufriedenheit

**Erwartetes = muss auf „realistische“ Größe angepasst werden**

**Erreichtes = muss zumindest stabil bleiben - Qualitätssteigerung**

$$\text{Zufriedenheit} = \frac{\text{erreichtes}}{\text{erwartetes}}$$





## Serviceverbesserung

- Verbesserung und Intensivierung des Kontakts zu den MitarbeiterInnen der Universität Wien
- Proaktive Kommunikation und Information
- Verstärkte Serviceorientierung des RRM







## Massnahmen

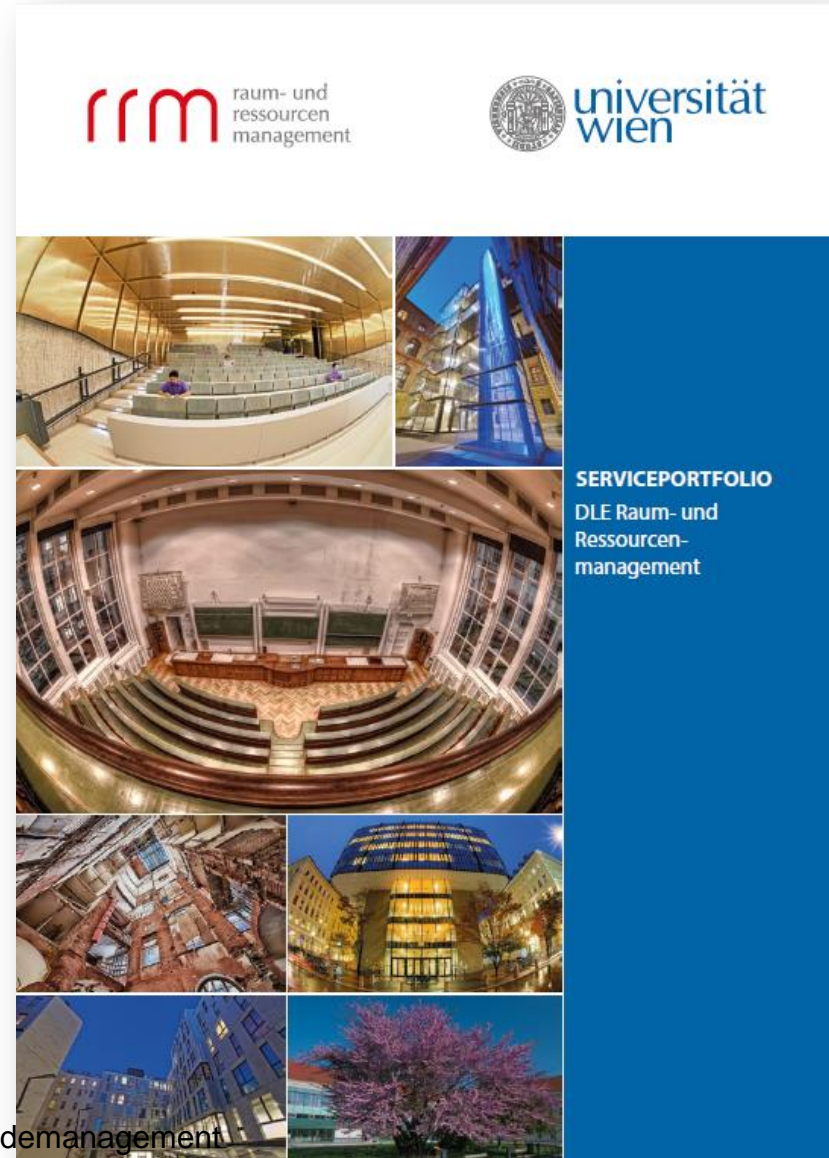
- **Erstellung eines Serviceportfolios**
- **Bessere Kommunikation**
  - Komplette Überarbeitung und Neugestaltung der RRM-Homepage
  - Jährliche RRM-Informationsveranstaltungen
- **Etablierung von FM-Beauftragten** in den Organisationseinheiten als zentrale AnsprechpartnerInnen für die DLE RRM





## Serviceportfoliokatalog

- **Aufzählung und Beschreibung aller Services**
- **Detailbeschreibung aller Services**





## Aufbau Serviceportfolio

- **Überbegriff des Services**
- **Kontaktmöglichkeiten**
  - verantwortliche Abteilung
  - Service-E-Mail-Adresse
  - Telefon
- **Serviceangebot**
  - ausführliche Beschreibung des Services
- **Wie komme ich zur angebotenen Leistung**
  - genaue Informationen zu Kontaktaufnahme, Leistungsanforderung und weiterem Informationsmaterial
- **Sonstige Leistungen**
  - Beschreibung sonstiger Leistungen im Zusammenhang zum Service
- **Was ist definitiv nicht inkludiert**
- **Kostenpflichtige Services**
  - Beschreibung aller kostenpflichtigen Leistungen im Zusammenhang zum Service



## Beispiel

### HÖRSAALBETREUUNG

---

**Verantwortliche Abteilung:** ArbeitnehmerInnenschutz und Sicherheit (ANS)

**E-Mail:** rrm.sicherheit@univie.ac.at

**Telefon:** 4277 14100

---



### SERVICEANGEBOT

#### TASK FORCE HÖRSAALBETREUUNG

Zu Beginn des Wintersemesters stehen als Soforthilfe für Vortragende bei überfüllten Hörsälen HörsaalbetreuerInnen des RRM zur Verfügung. Die HörsaalbetreuerInnen unterstützen Vortragende bei Bedarf direkt im Hörsaal und kümmern sich (sofern möglich) für nachfolgenden Termin um die Verlegung der Lehrveranstaltung und/oder die Einrichtung von Streaming.

#### BESTELLUNG VON HÖRSAALEQUIPMENT

Für sämtliche Hörsäle (auch dezentral verwaltete) können mittels Elektronisches Ticket (<http://www.onlinedienstzettel.com/request.php>) Tafelkreiden, Schwämme, Tücher, Schreibutensilien und sonstiges Zubehör bestellt werden.

#### SUPPORT HÖRSAALTECHNIKPROBLEME

Im Falle von technischen Störungen an Audiovisuellen Einrichtungen in den zentral verwalteten Hörsälen stehen AnsprechpartnerInnen des RRM den Vortragenden als Unterstützung zur Verfügung.

### WIE KOMME ICH ZUR ANGEBOTENEN LEISTUNG

Die HörsaalbetreuerInnen und AnsprechpartnerInnen des RRM sind unter der Servicenummer des One-Stop-Shop 4277 14100 zu erreichen. Genaue Informationen sind im Intranet/Themen A-Z -> [HÖRSAALBETREUUNG](#) zu finden.

### WAS IST DEFINITIV NICHT INKLUDIERT

- Schlüsselausgabe zentral verwaltete Hörsäle -> [PORTIERINNEN](#)



## Beispiel

### FLÄCHENBEDARFSMANAGEMENT INKLUSIVE BERUFUNGEN (RAUMBEDARF)

---

**Verantwortliche Abteilung:** Operations, Recht und Strategie (ORS)

**E-Mail:** rrm.flaechenbedarf@univie.ac.at

**Telefon:** 4277 12828 bzw. 4277 12861

---



#### SERVICEANGEBOT

Das Flächenbedarfsmanagement koordiniert angemeldete Flächenbedarfe von Organisationseinheiten und findet entsprechende Lösungen entweder durch Verortung im Bestand oder durch Suche neuer geeigneter Objekte. Hierfür werden

- Gebäudeevaluierungen und
- Machbarkeitsstudien durchgeführt sowie
- Raum- und Funktionsprogramme erstellt.

#### WIE KOMME ICH ZUR ANGEBOTENEN LEISTUNG

Wenn Sie Fragen zum Thema Flächenbedarf haben, wenden Sie sich an die Abteilung ORS unter den oben angeführten Kontaktdaten. Genaue Informationen sind im Intranet/Themen A-Z -> [FLÄCHENBEDARF](#) zu finden. Die konkrete Flächenanforderung hat schriftlich oder über ein Elektronisches Ticket unter <http://www.onlinedienstzettel.com/request.php> zu erfolgen.

#### SONSTIGE LEISTUNGEN

Die angemeldeten Bedarfe müssen geprüft, evident gehalten und entsprechend der Dringlichkeit verortet werden. Die Bedarfsberechnung erfolgt auf Basis der universitären Richtlinien für Büroraumbedarf und den festgelegten Standards für sonstige Räume (abrufbar im Intranet/Themen A-Z -> [RRM-STANDARDS](#)).

#### WAS IST DEFINITIV NICHT INKLUDIERT

- Raumsuche und Verortung von Lehrveranstaltungen -> [HÖRSAALMANAGEMENT](#)



## Es gibt keine endgültigen Lösungen im Facility Management

**Die Anforderung an eine FM-Organisation der Zukunft  
liegt darin, proaktiv bereit zu sein, notwendige  
Anpassungen im Leistungsumfang zu erkennen und  
umzusetzen.**





*....oder was hat FM mit einer  
Lederkautsch, einem Chamäleons und  
der Deutschen Bundewehr*

***FM benötigt die  
zuzuhören!***



***um den Kunden***

***FM muss anpassungsfähig sein wie ein***



***!***

***FM muss strategisch Denke wie die Deutsche  
Bundewehr!***





# RRM in Bildern







**universität  
wien**

**rrm** raum- und  
ressourcen  
management

**Herzlichen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**



**<http://rrm.univie.ac.at/>**

