

110

SCHLUSSPUNKT



Peter Edelmayer

Der Trend geht in Richtung Internationalisierung, Qualität und Qualifizierung

Ein breites Dienstleistungsangebot und qualifizierte Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg

Reinigung, Sicherheitsdienste, Betriebsgastronomie und FM – immer mehr Kunden suchen Outsourcing Dienstleister, die alles aus einer Hand bieten können. Vor allem Global-Player bieten hier einen enormen Kosten- und Ressourcen-Vorteil. Wirtschaftlichkeit, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie Lebenszyklusdenken verlangen zukünftig immer komplexere Betreiberkonzepte, Internationalisierung ist im Vormarsch und dass die Aus- und Weiterbildung von MitarbeiterInnen der Schlüssel zum Erfolg ist, ist längst kein Geheimnis mehr. Und so werden 2012 qualifizierte Arbeitskräfte immer mehr zum entscheidenden Faktor für die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistung. Nur Unternehmen, die eigene Ausbildungsprogramme forcieren und so ihre Mitarbeiter an sich binden, können auch herausfordernden Zeiten gelassen entgegen blicken.

Denn Potenzial gibt es nach wie vor in den verschiedensten Bereichen:

Im Gesundheitsbereich zum Beispiel gibt es vor allem in der Gebäudetechnik und Verpflegung noch viel zu tun. Trotz steigender Kosten wird nämlich die Möglichkeit des Outsourcings bis dato hier kaum in Anspruch genommen. Dabei sind international gesehen die Outsourcingraten in diesem Bereich deutlich höher als in Österreich. Zukunft haben auch nichtmedizinische Leistungen, wie Logistik oder Sterilisation von medizinischen Geräten, die ausgelagert werden können. So hat Dussmann in Italien einen Sterilgutversorger übernommen, der die gesamte Prozesskette vom Einsammeln bis zum Ausliefern in die Klinik beinhaltet.

Im Verpflegungsbereich werden Verpflegungskonzepte nach dem Cook& Chill-Verfahren aus Kostengründen immer häufiger eingesetzt. Sowohl die Menüpreise wie auch Investitionskosten

solcher Cook&Chill-Küchen zeigen deutliche Vorteile für die Kunden. Anbieter von Essen auf Rädern, Caterer, die Kindergärten, Schulen und Horte beliefern, steigen vermehrt auf dieses Verfahren um. Grundvoraussetzung ist jedoch ein entsprechendes Know-how beim Betreiben einer Cook&Chill-(Groß)küche.

Ein weiterer Trend, der sich zunehmend abzeichnet, ist die Internationalisierung bei der Vergabe von Aufträgen. Das bedeutet, dass internationale zentrale Vergaben von global aufgestellten Unternehmen und integriertes FM zunehmen. Als Konsequenz erwerben immer mehr Unternehmen fehlendes Know-how durch Unternehmenskäufe, um rasch eine Verbreiterung ihrer Dienstleistungskompetenz anbieten zu können. Dass dies kein Garant für ein nachhaltiges Wachstum und gute Ergebnisse ist, musste so mancher in der Branche schmerzlich erkennen.

Denn alleiniges organisches Wachstum bringt kaum hohen Zuwachs. Daher wird es auch in Zukunft weitere lokale Zusammenschlüsse und Unternehmenskäufe und intensive Kooperationen zwischen lokalen und globalen Playern geben.

Auch der industrielle Sektor scheint derzeit noch sehr gut ausgelastet zu sein. Im Jahr 2009 wurden die Leistungsverzeichnisse krisenbedingt deutlich reduziert und trotz mittlerweile guter Auftragslage nicht mehr auf ihren ursprünglichen Grad zurück gebracht. Auch wenn sich die Auswirkungen zukünftiger Herausforderungen im Reinigungsbereich noch nicht abschätzen lassen, so ist doch klar, dass eine weitere Reduktion nur noch auf Kosten der Qualität möglich ist.

Allgemein gesehen kann man also sagen, dass im Reinigungsbereich derzeit keine hohen Wachstumsraten zu erkennen sind. Der technische sowie

auch der kaufmännische Bereich und die Betriebsverpflegung werden hier wohl höhere Wachstumsraten erzielen. Studien sprechen von durchschnittlich 2,7 bis 3,5 % Wachstum im externen FM-Bereich. Komplexere Betreiberkonzepte sind gefragt, die seitens der Dienstleister unter dem Kostendruck der Kunden anzubieten und auch umzusetzen sind. Leider fehlt nach wie vor eine ganzheitliche Betrachtung von Immobilien - trotz des Wissens, dass 80% aller Kosten beim Betrieb entstehen, werden bedeutende Aspekte im FM-Bereich ignoriert, was zu hohen Folgekosten und damit zu teilweise absurden Preisdiskussionen führt.

Auch im öffentlichen Bereich wird aus Budgetgründen zukünftig weiter das Billigstbieterprinzip zum Tragen kommen. Obwohl sich bereits ein Umdenken abzeichnet und die BBG als vehementer Verfechter des Bestbieterprinzips immer mehr Aufträge aus diesem Bereich erhält. Die Gründe dafür liegen wohl darin, dass einerseits die Ausschreibungsthematik und -verfahren aus rechtlicher Sicht immer komplexer werden und andererseits die negativen Erfahrungen in Bezug auf Qualität immer öfter gegen das Billigstbieterprinzip sprechen. Manche Unternehmen setzen auch vermehrt auf Insourcing, eine Konsequenz aus Rationalisierungs- und Privatisierungsmaßnahmen. Praktisch unkündbare MitarbeiterInnen werden durch Umschulungsmaßnahmen Arbeitskräfte in den Bereichen Reinigung und Sicherheitsdienste. Trotzdem bleibt der Trend zu Outsourcing weiterhin stabil und lässt uns so positiv in die Zukunft der Dienstleistungen blicken.

**Mag. Peter Edelmayer ist
Geschäftsführer von Dussmann
Service Österreich
www.dussmann.at**