



## INTERVIEW

Severin Gallo | CEO | gammaRenax AG

**Die Norm SN EN 15221 definiert sämtliche Leistungen ausserhalb der Kernprozesse der Unternehmen als FM-Leistungen. Welche Chancen sehen Sie für FM-Komplettanbieter in der Schweiz weitere Leistungen, wie HR, Finanzen oder IT, in ihr Leistungsangebot zu integrieren?**

**Severin Gallo:** Mich hat letzthin nach einem angenehmen Gespräch eine Spitalverantwortliche gefragt: «Was wollen Sie mir denn verkaufen?»

Outsourcing unterliegt nicht einer Momentaufnahme von Bedürfnis oder Notwendigkeit, sondern dem Gesetz der maximalen Gesamteffizienz. Ich finde es beachtlich, wenn eine Normenkommission Funktionen wie HR oder Finanzen ins FM «hineinnormiert». Aber ist es wirklich richtig, wenn ein FM-Unternehmen unendlich viele Kernkompetenzen anbietet – und seine Kunden nur ganz wenige?

Unsere Branche tut gut daran, das Wohl des Gesamtsystems – Kunde und Dienstleister – zu betrachten und auf die eigenen Kernkompetenzen zu fokussieren, mit dem Ziel einer hervorragenden Leistung, einer sehr hohen Performance.

So habe ich auch der Kundin geantwortet: «Entscheidend ist nicht, was ich Ihnen am liebsten verkaufen würde. Eine ehrliche Analyse und der Wille zur Veränderung geben vor, wie die Arbeitsteilung zwischen Kunde und Dienstleister sein sollte.»

**Werden neue Servicemodelle im Wohnbereich, die der sozio-demografischen Entwicklung (z.B. Wohnen im Alter) und den veränderten Bedürfnissen der Nutzer Rechnung tragen, einen Einfluss auf das FM-Leistungsangebot Ihres Unternehmens haben?**

**Severin Gallo:** Keiner möchte sich diesem Wachstumsmarkt entziehen. Wichtig ist zu verstehen, dass man sich dabei nicht in einem Luxussegment befin-

det, das lediglich der Bedarfserfüllung harret. Will man erfolgreich sein, muss man sich auf einen sehr segmentierten, anspruchsvollen und mehrheitlich preissensitiven Markt einstellen.

**Auf Kundenseite wird das Providermanagement laufend professionalisiert. Bei der Vergabe von Mandaten ist vermehrt auch das Procurement Management / die Einkaufsabteilung involviert. Welche Auswirkungen bringen diese Veränderungen in der Akquisition und in der Leistungserbringung für Ihr Unternehmen?**

**Severin Gallo:** Wir erleben bei grossen Unternehmen tatsächlich eine Professionalisierung des Einkaufsverhaltens. Einerseits wird strategischer eingekauft, z.B. indem Dienstleistungen und Regionen gebündelt oder Fachstellen geschaffen werden, die mit strukturierten Prozessen, Entscheidungsbefugnissen und effizienten Einkaufstools (z.B. e-auction) ausgestattet sind. Andererseits kann der Kunde gerade bei integralen Mandatsvergaben oder gleichzeitiger eigener Reorganisation (Zusammenlegungen, Outsourcing, Umzug) nicht immer die ganze Palette fachlich abdecken. Manchmal fehlt es ihm schlicht an Zeit und in anderen Fällen ist die Datenlage nicht klar. Solche Rahmenbedingungen führen für alle Seiten zu unbefriedigenden Procurementprozessen.

In der Akquisitionsphase wollen wir als gammaRenax den Kunden verstehen lernen und ihn dabei unterstützen, das zu erhalten, was seinem objektiven Bedarf entspricht. Während der Leistungserbringung soll der Kunde transparent und proaktiv im von ihm gewünschten Ausmass an der Leistungsentstehung partizipieren. Er kann z.B. über ein online-Tool (z.B. facilityGate) den Stand der Erfüllung kontrollieren, Meldungen überwachen oder KPI einsehen.