



## Marktstudie

# Vergabepraxis von FM-Dienstleistungen – Chancen, Risiken und aktuelle Marktentwicklung

# 2008



## **Impressum**

Herausgeber	Reality Consult GmbH Unternehmensberatung für Immobilien- und Facility Management Frankfurt – Wien Palais Carl Ludwig Favoritenstraße 7, 1040 Wien
Geschäftsführung	Mag. Peter Prischl
Autoren	Mag. (FH) Gernot Bleier Mag. <sup>a</sup> (FH) Maria Obauer
Telefon	+43 (1) 512 23 23-0
E-Mail	<a href="mailto:peter.prischl@realityconsult.com">peter.prischl@realityconsult.com</a>

Copyright 2008 by Reality Consult GmbH  
Bereich Research & Strategie  
Wien

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EDITORIAL</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>STATUS QUO DES FM OUTSOURCING IN ÖSTERREICHISCHEN UNTERNEHMEN</b>	<b>5</b>
3.1	Fremdvergabe von Dienstleistungen	5
3.2	Art der Erbringung der Dienstleistungen	7
3.3	Ergebnisse und Schlussfolgerungen des FM Outsourcings in Österreich	8
<b>4</b>	<b>AUSSCHREIBUNGSPROZESS FÜR EXTERN ERBRACHTE FM DIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>9</b>
4.1	Gründe für eine Neuausschreibung	9
4.2	Erstellung der Ausschreibung	10
4.3	Die Anbieter: Auswahl- und Vergabeprozess	13
4.4	Ergebnisse und Schlussfolgerungen des Ausschreibungsprozesses	16
<b>5</b>	<b>QUALITÄTSMANAGEMENT</b>	<b>17</b>
5.1	Qualitätsmessungen	17
5.2	Ergebnisse und Schlussfolgerungen zum Qualitätsmanagement	18
<b>6</b>	<b>BÜNDELUNG VON FM-DIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>19</b>
6.1	Pro und Contra für die Bündelung von Dienstleistungen	19
6.2	Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Bündelung von Dienstleistungen	20