



Foto: Volker Emersleben

# **DB Station&Service AG**

## Fachkraft für Gebäudemanagement

**Bernd Hanke | Leiter Facility Management | München, 17. September 2019**

# Vorstellung der DB Station&Service AG und Einordnung in den Konzernverbund der Deutschen Bahn AG

## Personenverkehr



## Güterverkehr & Logistik



## Infrastruktur



## DB Station&Service AG Verkehrsstationen und Empfangsgebäude



# DB Station&Service AG: unsere Leistungen

**Vertrieb**



**Operations**

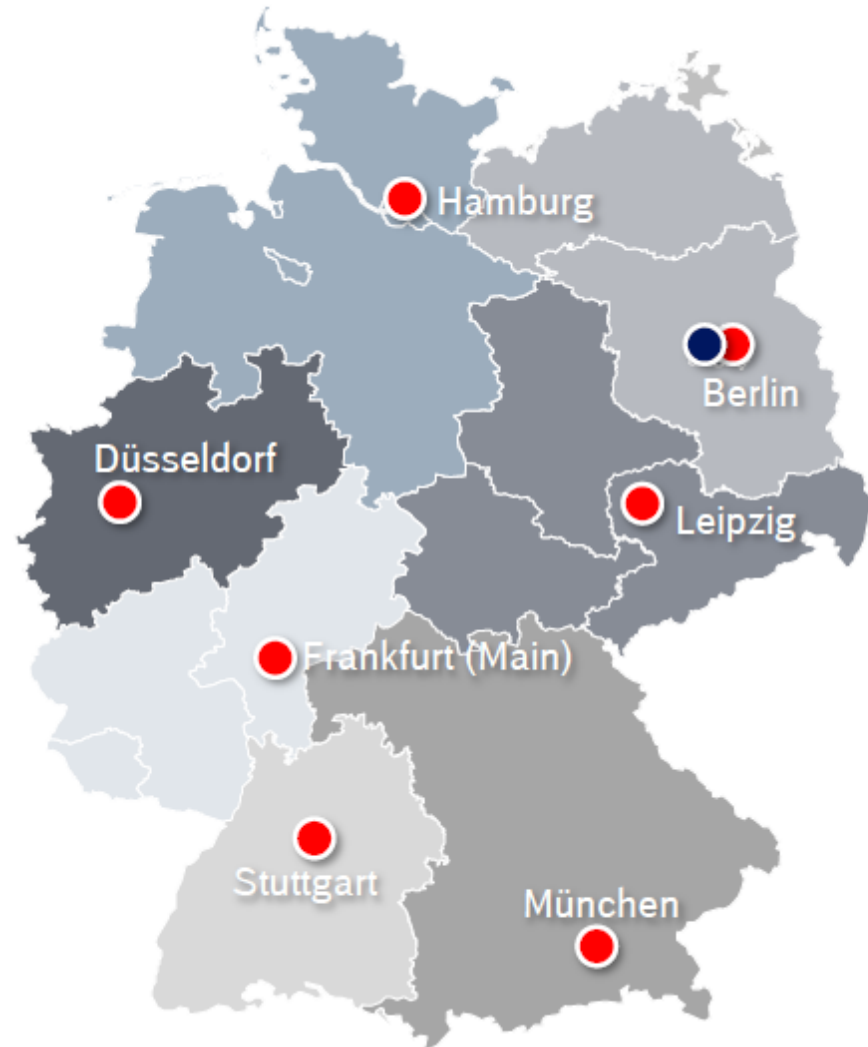


**Vermietung**



**Bau-, Facility- und Portfoliomanagement**

# Flächendeckende Präsenz



- **Zentrale**  
Strategische Ausrichtung des Unternehmens
- **7 Regionalbereiche**  
Partnermanagement und operative Steuerung in der Fläche
- 46 Bahnhofsmanagements**  
Kümmerer vor Ort, für 5.365 Bahnhöfe

# Unsere FM-Mission:

Sicherstellung eines kundenorientierten und anforderungsgerechten Betriebes unserer Infrastruktureinrichtungen

## Kundenorientierung

- Transparente Leistungserbringung
- Zentraler kompetenter Ansprechpartner für das gesamte Dienstleistungsspektrum
- Bedarfsgerechte und kundenorientierte Servicelevel

## Effizienz

- Ausschöpfung von Synergiepotentialen
- Optimierung der Wertschöpfungskette der Immobilie



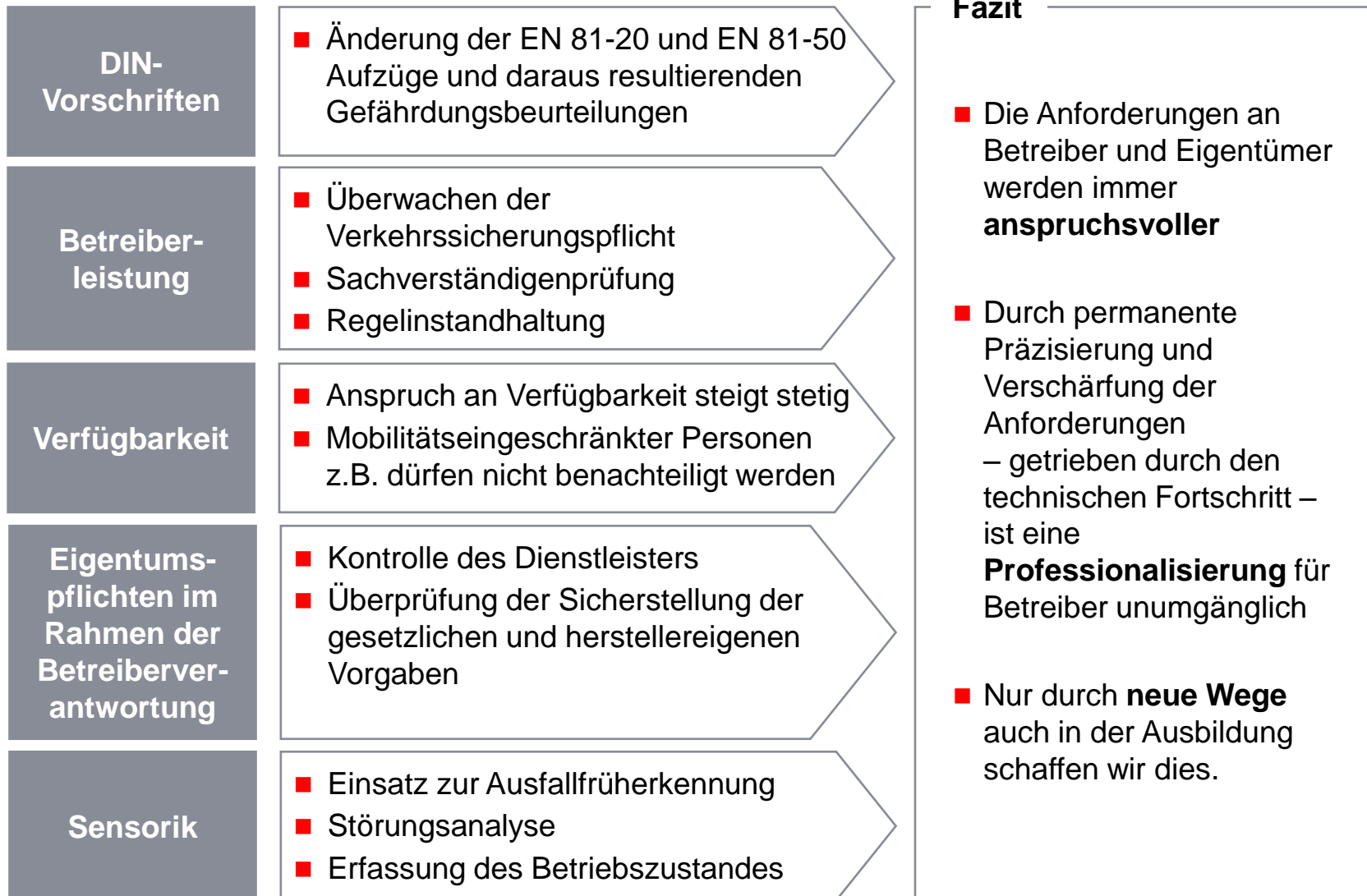
## Wirtschaftlichkeit

- Kostenoptimierung durch Betrachtung der gesamten Lebenszyklen
- Enge Verzahnung von Planung, Bau und Betrieb der Immobilie (Life Cycle-Optimierung)

## Ressourcenschonung

- Sicherstellung eines optimalen anforderungsgerechten FM-Betriebes
- Energieeinsparung und Klimaschutz durch Optimierung der FM Prozesse
- Langfristige Betrachtung der Immobilie

# Verschiedene Aspekte haben Einfluss auf die Veränderung der Rolle des Betreibers einer Immobilie



# Beispiel - Arbeitsgebiet Stationsbetreuung

Was ist unsere dabei unsere Zielsetzung:

Durch die Übernahme der Betreiberleistung stärken wir die Eigenverantwortung und optimieren die Produktionsabläufe! Wesentliche Leistungen sind dabei die



## Prüfung von Anlagen

Seit Februar 2017 wird ein Großteil der Betreiberleistung durch DB Station&Service AG selbst und digital mit einer App durchgeführt

- **Insgesamt 276** Stationsinspektoren von DB Station&Service AG
- **44** zu prüfende Anlagenklassen
- **ca. 42.000** Equipments
- **ca. 28.600** Prüfungen pro Monat



## Die Mangelbehebung

- **Kleininstandsetzung und stationsbezogene Aufgaben** in Eigenleistung
- **Optimierung** der Einsatzplanung durch übergreifende Auftragsdisposition in den Bahnhofmanagements
- Termin und anforderungsgerechte **Sicherstellung der Servicelevel** durch Terminverfolgung und Eigenleistungs- und **Auftraggeberkompetenz**



## Die digitale Ablage und Steuerung

- **Digitaler Auftragsstatus**
- **Digitale Dokumentation** der Prüfergebnisse und der Aufträge
- **Direkte Schnittstelle** zwischen Prüfung und Auftragsmanagement
- **Auftragsbezogene Zeiterfassung** für genaue Abrechnung



Aufträge  
Geplante  
Prüfungen



Disposition  
eigene  
Mitarbeiter



Prüfung  
mit FM-App



Mangel-  
management  
& Disposition  
mit SAP PM



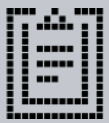
Auftrag  
Mangel-  
beseitigung



Klein-  
Instandsetzung  
durch eigene  
Mitarbeiter

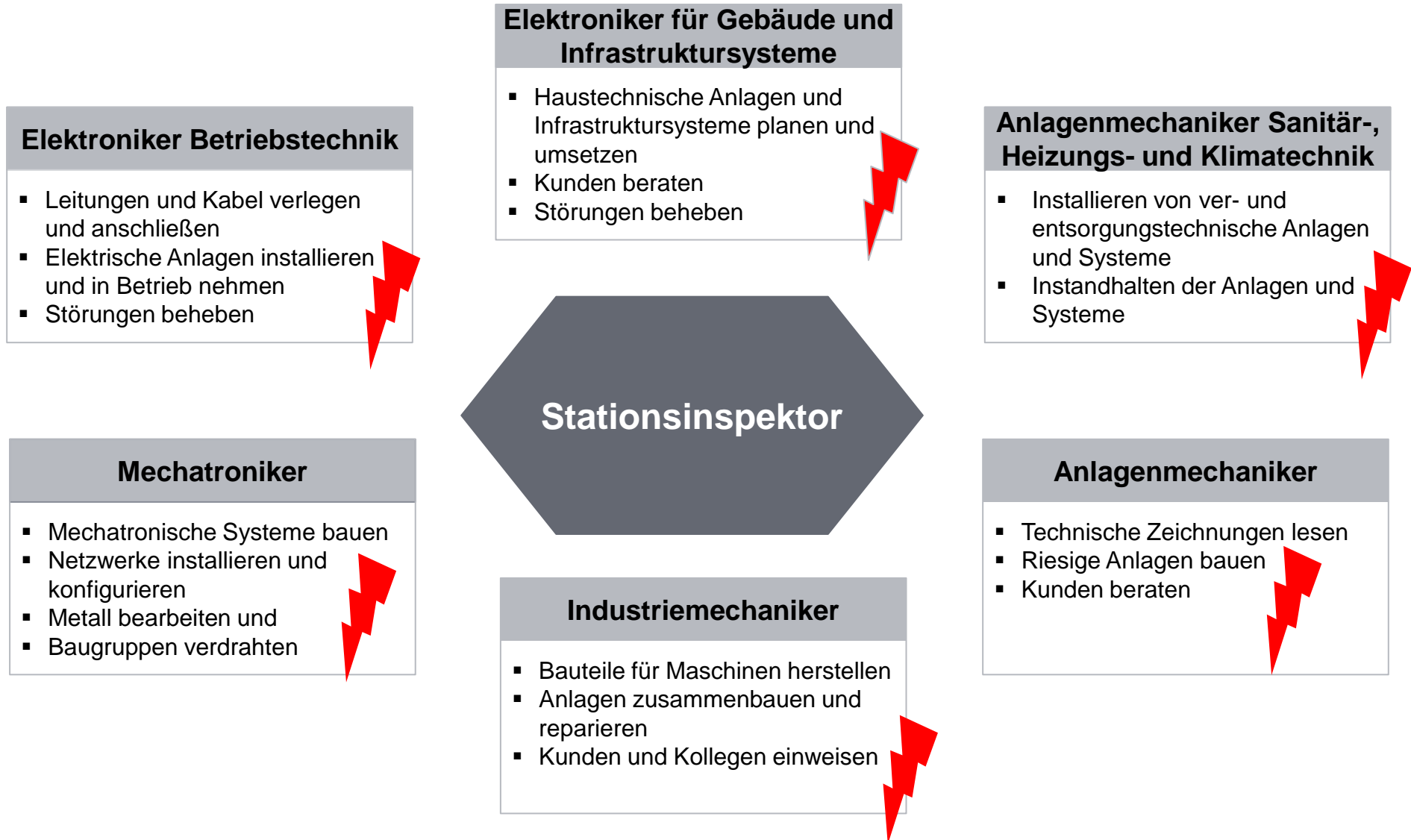


Auftrags-  
rückmeldung  
Status und Zeit



Digitale  
Dokumentation  
& Ablage

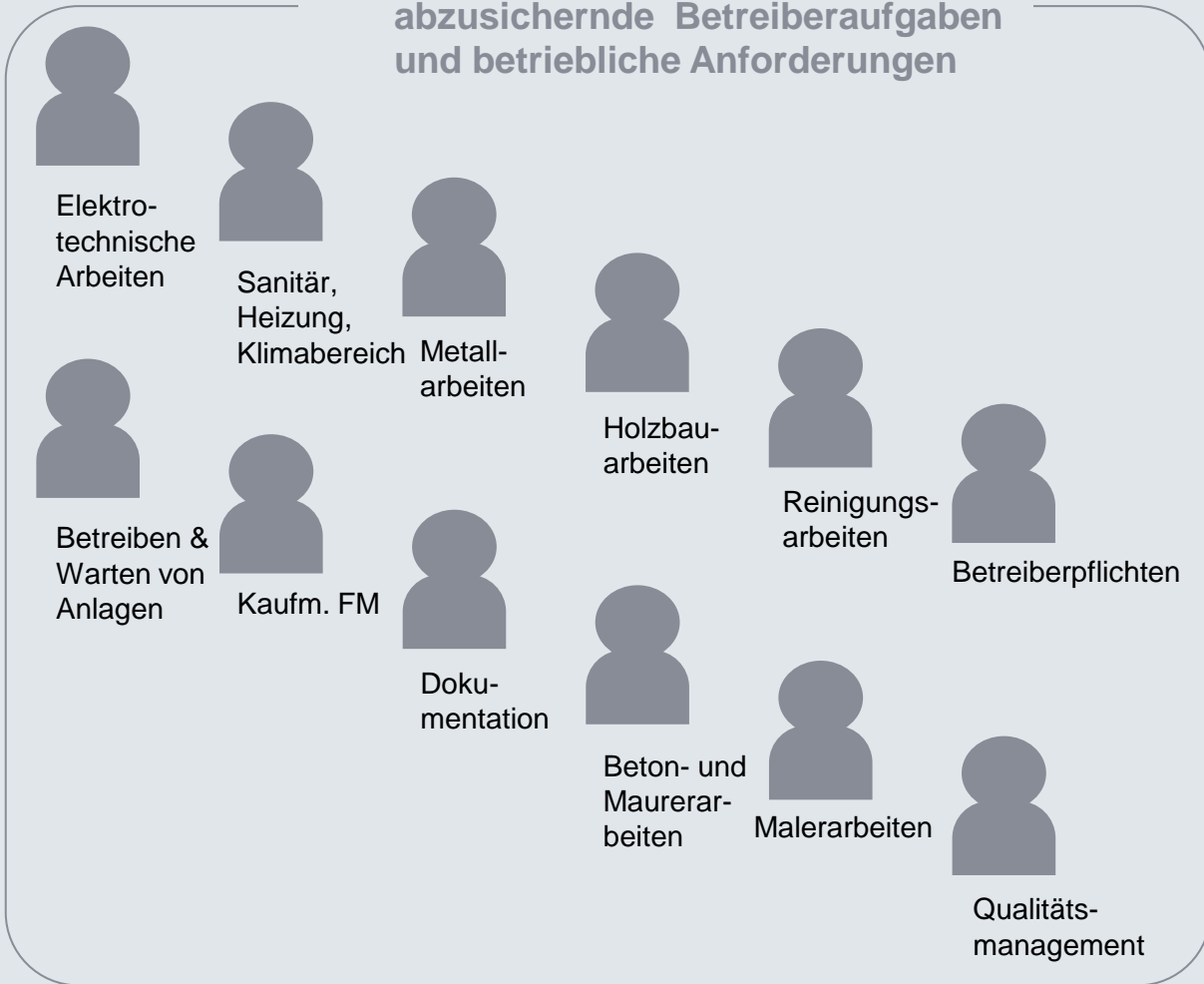
Bei anderen gewerblich-technischen Ausbildungen fehlt die Übereinstimmung zu den Aufgaben für unseren Stationsinspektor





# Warum eine Bündelung der wesentlichen Betreiberleistungen in einem Berufsbild

Aktuelle im Bahnhofsmanagement abzusichernde Betreiberaufgaben und betriebliche Anforderungen



Fachkraft für Gebäudemanagement

Vier Auftragsarten in der Stationsbetreuung bei DB SuS werden für uns mit der Einführung des neuen Berufsbildes Fachkraft für Gebäudemanagement in einer Person gebündelt

- *Betreiberkontrollen*
- *Verkehrssicherungsprüfungen*
- *Kleininstandsetzung und stationsbezogene Aufgaben*  
(Einweisung/Beauftragung Fremdfirmen, Sicherstellung des Betriebs und Eisenbahninfrastruktureinrichtungen in Form von Bedienen, Entstören und Sicherstellen der W&I-Leistungen durch Fachkraft oder Dritte)

# Warum ist für die Bahn der neuen Ausbildungsberuf so wichtig? (1/2)

- **Unsere Mitarbeiter stellen an rund 5400 Bahnhöfen den sicheren Betrieb unser Immobilien und Infrastruktureinrichtungen im gesamten Bundesgebiet sicher.**
- **Kernaufgabe ist für unsere Mitarbeiter die Sicherstellung aller erforderlichen Leistungen zur Gewährleistung eines sicheren Eisenbahnbetriebes und des bestimmungsgemäßen und sicheren Betriebes unserer Infrastruktureinrichtungen.**
- **Unsere Mitarbeiter sichern neben den Facility Management Leistungen die Aufgaben aus der Betreiberverantwortung und den Verkehrssicherungspflichten ab.**
- **Die Mehrzahl unserer Bahnhöfe sind Personell nicht dauerhaft besetzt und werden regelmäßig von unseren Stationsinspektoren inspiziert. Dabei ist eine der Kernaufgaben die anfallenden Aufgaben im Zusammenhang mit dem Betrieb unserer Einrichtungen und Anlagen über alle Gewerke abzusichern.**
- **Das sind im Wesentlichen die Betreiberleistungen und Verkehrssicherungspflichten, einfache Entstörungen, Instandsetzungen oder Wartungstätigkeiten, oder aber auch die Aufnahme von Instandsetzungsbedarfen, die Einweisung von Fremdfirmen und die dazugehörige Leistungsabnahme.**



# Warum ist für die Bahn der neuen Ausbildungsberuf so wichtig? (2/2)

- **Wir benötigen somit übergreifend ausgebildete Mitarbeiter mit dem Schwerpunkt Betrieb von Infrastruktureinrichtungen und keine Fachexperten mit Gewerkespezialisierung und Experten im Errichten von Gebäude und Anlagen.**
- **Wir haben bisher keinen Ausbildungsberuf identifiziert, der unsere Anforderungen erfüllt.**
- **Die bisherigen Ausbildungsberufe hatten bisher immer den Schwerpunkt im Errichten und nicht im Betrieb, so dass es nach Ausbildungsende immer zu einer hohen Personalfuktuation kam.**
- **Durch die fortschreitende Digitalisierung und den steigenden Anforderungen aus Veränderungen der Gesetzgebung (z.B. Betriebssicherheitsgesetz), Normen etc. erhöhen sich die Anforderungen an den Betrieb von Infrastruktureinrichtungen.**
- **Gleichzeitig haben wir haben gute Erfahrungen durch den Einsatz von Personal mit einem breiten Grundwissen der Facility Management Aufgaben zur Absicherung der Betreiberleistungen gemacht.**
- **Der demographische Wandel erhöht den Druck auch in der Ausbildung neue Wege zu betreten.**



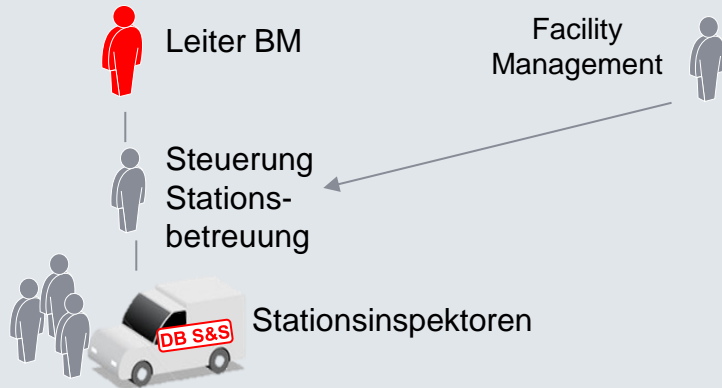
Beispiel Kundeninformation in Bahnhof Live App

# Backup

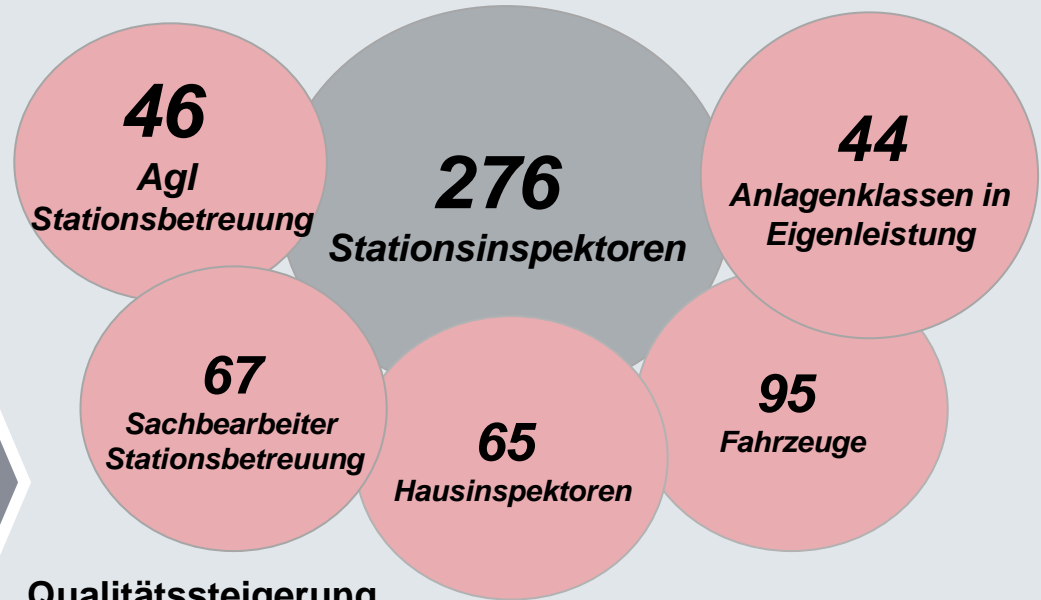


# Arbeitsgebiet Stationsbetreuung

## Aufstellung Stationsbetreuung



- **Fachliche Führung** durch das Fachgebiet Facility Management aus der Zentrale
- **Disziplinarische Führung** durch den Leiter BM
- **Steuerung und Disposition** erfolgt aus einer Hand durch Agl und Sachbearbeiter Stationsbetreuung
- **Stationsinspektoren** kontrollieren (Verkehrssicherung und Eigeninspektionen), beseitigen kleinere Mängel zum Teil sofort (Kleininstandsetzungen) und übernehmen weitere eigene Aufgaben an den Stationen (stationsbezogene Aufgaben)



## Qualitätssteigerung

- Strategische Absicherung produktionseller Leistungsfähigkeit
- Einfachere, schnellere und flexiblere Steuerung vor Ort
- Wahrnehmung der Betreiberpflicht
- Hohe Zufriedenheit der Bahnmanager mit Insourcing
- Synergien zwischen Leistungen und Reduzierung Anfahrten
- Höhere Transparenz durch eigene Steuerung und IT-Systeme
- Möglichkeit der Priorisierung von Aufgaben durch das BM
- Steigerung Einsatz- und Reaktionszeit der Teams