

Text Beat Matter Fotos bm, HFM, pd

Rundumversorgung in der Europaallee

Die Europaallee beim Hauptbahnhof Zürich nimmt von Baufeld zu Baufeld Gestalt an. Die Grossentwicklung an zentraler Lage in Zürich setzt Massstäbe in der Verdichtung. Auch punkto Facility Management und Services ist der neue Stadtteil interessant.



01

An einem grauen Dienstag Anfang Juni fand sich einige Stadtzürcher Politprominenz auf dem zukünftigen Europaplatz direkt neben dem Hauptbahnhof Zürich ein. Der Anlass: Es wurde der Grundstein gelegt. Auf den Baufeldern B und D, direkt an den Geleisen, starteten die Bauarbeiten. Auf den beiden Feldern investiert die SBB AG in den nächsten Jahren je 100 Millionen Franken in die Gebäudekomplexe. Jener auf Baufeld B wird 2019 fertiggestellt sein, direkt daneben, auf dem Baufeld D, wird bis 2020 gebaut. Neben der Grundsteinlegung fiel an jenem Tag auch der Startschuss für die Realisierung einer unterirdischen Velostation für 1750 Fahrräder. Sie kommt direkt unter dem künftigen Europaplatz zu liegen, der zukünftigen Eingangspforte zum neuen Stadtteil. Seit 2003 arbeiten die SBB, die Stadt Zürich und die Post an der städtebaulichen Entwicklung der Europaallee. Das 78'000 Quadratmeter grosse Areal der SBB hinter der alten Sihlpost – die komplett saniert und umgenutzt wird – wurde in acht Baufelder unterteilt, für jedes einzelne fand ein Architekturwettbewerb statt. Im Juni 2009 erfolgte mit dem Spatenstich für die pädagogische Hochschule Zürich sowie für Retail- und Büroflächen der offizielle Baubeginn der Europaallee. Mittlerweile wurden auf dem Areal Bauten auf vier von acht Feldern fertiggestellt und bezogen, zuletzt jene auf dem Baufeld G im April dieses Jahres. Zwischen der Europaallee und dem Gleisfeld wachsen die Gebäude erst in den kommenden Jahren in die Höhe. Wer heute auf der namensstiftenden Allee vom Hauptbahnhof Zürich in Richtung Langstrasse läuft, bekommt deshalb erst einen «halben» Eindruck vom Stadtteil, wie er sich nach Fertigstellung im Jahr 2020 präsentieren wird. Weiter vorne, wo die Europaallee am neuen Gustav-Gull-Platz in die Lagerstrasse übergeht, liegt linkerhand Europaallee 43 und 45, ehemals Baufeld E genannt. Im Gebäude sind 64 Mietwohnungen untergebracht sowie Flächen für Dienstleistungen, Gastronomie und Retail. Im Erdgeschoss des zweitürmigen Sockelbaus fällt ein Showroom auf: Plakate zieren den Raum, ein paar Interessierte stehen um ein grosses Modell und lassen sich über die Europaallee informieren. In einer Ecke des Raums ist durch ein Fenster in der Wand eine Loge sichtbar. Die Loge ist ein wichtiger Bestandteil eines interessanten Facility

Management-Mandats, welches die Hälg Facility Management AG (HFM) hier im Auftrag der SBB betreut.

Dreiteiliges Mandat

Auf die Fertigstellung des Baufelds E hin hat die SBB hier ein FM-Mandat ausgeschrieben und vergeben, das es in sich hat. Das Mandat besteht aus drei Teilen: technisches Facility Management, Reinigung und Pflege sowie zusätzliche Serviceleistungen in Form eines Concierge-Dienstes. Das effektive Leistungspaket war bei der Offertenstellung unklar.

«Die Serviceleistungen waren zwar fixer Teil der Ausschreibung. Es war jedoch offen, ob sie tatsächlich umgesetzt werden», sagt Jeanine Bürgi, Mandatsleiterin der HFM in der Europaallee. Schliesslich entschieden sich die SBB für die Umsetzung des Serviceangebots.

Mitte 2013, kurz vor Fertigstellung des Gebäudes auf dem Baufeld E, nahm HFM die Arbeit in der Europaallee auf. Per Frühling 2015 wurde das Mandat auf das Baufeld G erweitert, in den nächsten Jahren wird auch das Feld H hinzu kommen. Die Mandatsbereiche Technik sowie Reinigung und Pflege umfassen die klassischen FM-Tätigkeiten: Technisches Personal überwacht, kontrolliert und bedient die Anlagen. Bei Inbetriebnahme von Gebäuden und Anlagen sei diese Aufgabe besonders komplex und zeitaufwendig, betont Mandatsleiterin Bürgi. Angelehnt an eine Hauswartfunktion lokalisiert und behebt das technische Personal zudem kleinere Störungen, erledigt kleinere Reparaturen, organisiert die Entsorgung und verantwortet die Arealkontrolle, wozu auch die Begleitung von externen Handwerkern gehört, die derzeit noch häufig im Gebäude zu Gast sind. In einer späteren Phase wird pro Baufeld ein technischer Verantwortlicher der HFM zuständig sein. Gegenwärtig wird das Mandat auf zwei Baufeldern von sieben HFM-Mitarbeitenden teilzeitlich betreut. Die Reinigung hat HFM an einen Subunternehmer vergeben.

Um den Betrieb effizient aufnehmen zu können, hat sich HFM vor Mandatsbeginn mit den Beratern für baubegleitendes Facility Management, welche in die Projektierungsphase der Komplexe involviert waren, ausgetauscht. Die Betriebskonzepte aus der Projektierung wurden übernommen und werden nun laufend fortgeschrieben und angepasst, wie Bürgi erklärt.



01
Das Gebäude E von der Lagerstrasse her.

02
Das Gebäude E vom Gustav-Gull-Platz betrachtet.



02



Wohnungsreinigung auf Bestellung

Zu den klassischen Facility-Management-Tätigkeiten kommen in der Europaallee als dritter Bereich die Services hinzu. Im Sinne eines Concierge-Dienstes, wie man ihn in der Schweiz beispielsweise von den «James»-Überbauungen kennt, können die Mieter und Geschäftskunden der Europaallee persönlich oder online verschiedene Services bestellen, die ihnen das Leben leichter machen. Sowohl für HFM als auch für die SBB sei das ein Pilotversuch, betont Bürgi.

Im Services-Katalog stehen neben Dienstleistungen wie Wohnungs- oder Fensterreinigung, Entsorgung, Wäscheservice, Gipfeli- und Sonntagszeitungsservice auch handwerkliche Kleinaufträge zur Auswahl. Die Zusatzleistungen werden zu Marktpreisen angeboten, gewisse Basisdienstleistungen wie beispielsweise die Annahme von Postsendungen werden kostenlos angeboten. Die Definition der Leistungen sei in intensiver Zusammenarbeit mit der SBB entstanden, erklärt Bürgi. Sehr beliebt seien Wohnungs- und Fensterreinigungen. Wenig nachgefragt würden der Gipfeli- und der Sonntagszeitungsservice. Die Liste sei aber nicht in Stein gemeisselt. Bereits kämen aus der Kundschaft Inputs für weitere Services, die man gerne prüfe.

Persönlicher Kontakt zentral

Die Services können während der Öffnungszeiten an der Loge im Erdgeschoss bestellt werden. Für jeweils ein paar Stunden ist sie an drei Wochentagen feierabends und an drei Wochentagen morgens besetzt. Am Sonntag bleibt sie geschlossen. Permanent zur Verfügung steht indes die Bestellmöglichkeit via Internet.

An die offizielle Web-Präsenz europaallee.ch ist hierfür ein Login-Bereich angehängt, über den die Bewohner und Geschäftskunden ihre Servicebestellung detailliert per Mausklick definieren und aufgeben können. HFM hat die Plattform eigens für das Mandat erarbeitet und programmieren lassen. Die Servicebestellungen landen als Tickets direkt im bestehenden und für das Mandat erweiterten CAFM-System (CAFM = Computer-Aided Facility Management). Das System bündelt alle FM-Aktivitäten des Unternehmens auf einer zentralen Plattform. Sie ist somit Dreh- und Angelpunkt aller Aktivitäten, auch im Mandat Europaallee.

Das CAFM-System ist, wie auch das Bestellsystem, onlinebasiert, sodass die Service-Verantwortlichen bei HFM die Bestellungen ortsunabhängig bearbeiten und direkt über das System quittieren können. Die Möglichkeit der Online-Bestellung klingt so simpel wie zeitgemäss. Doch war den Kunden in einer ersten Phase die persönliche Präsenz in der Loge wichtiger. «Die Online-Bestellung wurde von den Bewohnern nicht sofort angenommen», erklärt Bürgi. «Sie wollten vermutlich zunächst die Menschen hinter dem Angebot kennenlernen. Mittlerweile kommen allerdings immer mehr Bestellungen online rein.» Jeanine Bürgi blickt bereits auf anderthalb Jahre in der Europaallee zurück. Sie sagt, im Gebäude E habe man mittlerweile einen Punkt erreicht, an dem die Abläufe eingespielt seien und man Routine aufbauen könne. Kaum sei es jedoch so weit gewesen, wurde das Mandat auf das Gebäude G ausgedehnt, wo das HFM-Team wieder mit einer völlig neuen Konstellation konfrontiert ist. In den nächsten Jahren werden noch weitere Gebäude hinzukommen. Das Gesamtmandat wird so zur permanenten Herausforderung. Aber: «Genau das ist der Reiz an diesem Mandat», sagt Bürgi.



03

Der Betrieb im Gebäude E hat sich etabliert.

04

Die HFM-Mitarbeitenden haben mobilen Zugriff auf das CAFM-System.

