

# Der **F**acility **M**anager

Gebäude und Anlagen besser planen, bauen, bewirtschaften



**GEBÄUDEREINIGER-RANKING**  
Klimaschutz • Industrieservice • Außenraumgestaltung



Bild: drumcheg/stock.adobe.com

## WORKPLACE EXPERIENCE

## „WX ist das neue FM“

Dass das Thema „Workplace“ immer wichtiger wird, hat auch der Deutsche Verband für Facility Management GEFMA erkannt und einen eigenen Arbeitskreis hierzu ins Leben gerufen. Die beiden Arbeitskreisleiter Oliver Vellage und Christian Kaiser verraten die Gründe, Zielsetzungen und Themen, aber auch, wie sich Facility Management und Workplace Experience beeinflussen.

### Warum gewinnt das Thema „Workplace“ immer mehr an Bedeutung?

Die Workplace Experience (WX) ist heute ein Erfolgsfaktor des Kerngeschäftes, zählt es doch auf die Mitarbeiterzufriedenheit ein, die maßgeblichen Einfluss auf Innovationszyklen, Kundenzufriedenheit und damit Profitabilität hat, wie eine MIT-Studie belegt. Facility Management ist mit seiner Servicebreite und -tiefe ein sehr großer Hebel, um die Workplace Experience positiv zu beeinflussen und damit einen Wertbeitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten.

### Inwiefern spielt dabei die Digitalisierung eine große Rolle?

Vieles lässt sich nur mittels neuer Technologien adäquat umsetzen (bspw. mittels Skype, Teams, Virtual Reality, LiveView). Die individuellen Anforderungen wachsen, es gibt zunehmend mobile und digitale Arbeitsplätze, und Zugriffe auf die internen Systeme von außerhalb des Unternehmens müssen gewährleistet werden. Die Arbeitsplatzauslastung und -planung kann mittlerweile über IoT-Technologien (IoT = Internet of Things) erfasst und ausgewertet werden.

Früher galt das Einschwingen der Gebäudetechnik auf einen stabilen Zustand als die hohe Kunst des Gebäudebetriebs, um dann Aufwand und Ressourceneinsatz zu optimieren. Der Fokus hat sich vollständig verschoben: Ohne den Einsatz von Sensoren und der intelligenten Auswertung der gewonnenen Daten erreicht man nicht mehr das neue Ziel: 100 Prozent Employee Experience durch Workplace Experience.

Die neue Generation der Nutzer und vor allem die vielen neuen Arbeitsmodelle (nicht Arbeitsplatzmodelle!) führen den alten Gedanken des stabilen Einschwingens ad absurdum: Agiles Arbeiten erfordert agile, hoch bewegliche, Werkzeuge, also auch eine hoch adaptive Gebäudefunktion für Klima, Licht und Strom gepaart mit einer flexiblen baulichen Ausstattung und mit schnell veränderbaren Grundrissen und Nutzungskonzepten, die sich der jeweiligen Aufgabe, des Projektes und der Kultur der Arbeitsgruppe anpassen können.

### Welche Konsequenzen ergibt das für das FM?

Ohne den Einsatz von Sensoren (Präsenz, Bewegung, Temperatur, O<sub>2</sub>, Feuchte, Licht, Farbtemperatur) habe ich kein Nutzungsbild für meine GLT (Gebäudeleittechnik), und ohne die intelligente und lernende Analyse der Daten mit Adaptionsvorschlägen der Steuerung werde ich der vielen Daten nicht Herr.

Ein Beispiel: Projektgruppen in der modernen Produktentwicklung arbeiten in globalen Teams, über Zeitzonen hinweg, aber auch in physischen, auf das Problem ausgerichteten Arbeitsplatz-Konfigurationen, die neue Anforderungen an die Verfügbarkeit und Adaption einfordern. So werden eine perfekte Sauerstoffsättigung und Feuchtigkeitskontrolle benötigt. Die Lichttemperatur soll zur Umgebung passend gesteuert werden, und die Heizung sollte weder ab 18:00 Uhr noch

am Wochenende in die Temperaturabsenkung gehen, denn der perfekte Komfort für Hochleistungsteams ist Workplace Experience und steigert den Erfolg des Kerngeschäfts. Wie man dazu noch nachhaltige Konzepte (erneuerbare Energien, Ressourcenschonung, CO<sub>2</sub>-Reduktion) integrieren kann, liefert das Fraunhofer Institut mit dem Zentrum für Virtuelles Engineering.

Die heute gültige Doktrin des Predictive Maintenance oder Wartungsintervalle für Aggregate der Gebäudeversorgung werden durch Predictive Intelligence ersetzt werden. Nicht nur, dass sich Laufzeiten und Beanspruchungsmuster ändern, ebenfalls werden moderne Verschleißsensoren in Verknüpfung mit Vorfällen und Ausfällen die Datenbasis für eine selbstlernende Intelligenz sein, die Instandhaltung nach neuen KPIs ausrichtet und von starren Intervallen löst. Die Rückkopplung zur Produktentwicklung wird zu Spezifikations- und Produkthanpassungen führen, sodass ein doppelter Kreislauf entsteht: Der „System Maintenance Cycle“ und der „Engineering Improvement Cycle“.

### Wie kann das Facility Management die sogenannte Workplace Experience positiv beeinflussen?

Es vereinfacht und bündelt die Prozesse als Schnittstelle zwischen HR, IT und Business. Verantwortlichkeiten innerhalb eines Unternehmens können gezielt verteilt werden. Zusätzlich dient sie der strukturellen Orientierung und unterstützt bei organisatorischen Aufgaben, damit sich die Arbeitswelt den realen Bedürfnissen der Arbeitnehmer anpassen kann.

Die Lebensqualität am Arbeitsplatz hat überhaupt nichts mit einem verklärten „Well-Being“ zu tun, sondern ist das Ergebnis zielorientierten Facility Managements. Sensoren gibt es heute in jeder Installation und fast überall nachrüstbar – nur am Ende ist es der Mensch, der die durch Maschi-



Oliver Vellage ist Leiter des GEFMA-Arbeitskreises Workplace und Mitglied des GEFMA-Vorstandes.



Christian Kaiser ist Leiter des GEFMA-Arbeitskreises Workplace und Geschäftsführer der Archibus Solution Centers Germany GmbH.

Aus diesen Bestandteilen setzt sich die workplace-Formel zusammen.

$$WX = (BP + 2 TA + A) \cdot (WC + C)^2$$

Integriertes Facility Management      Arbeitgeber

©Oliver Vellage / Oh! Vau – workplace experience

**WX** = Workplace Experience

**BP** = Building Performance

**TA** = Technology Availability

**A** = Ambiance

**WC** = Work Content

**C** = Colleagues & Culture

nenintelligenz gewonnenen Schlüsse umsetzen muss. In einigen Bereichen, wie z. B. Grünanlagenpflege, werden wir bald neue freundliche „Peppers“ und Drohnen finden, aber die Schlüsselservices haben immer ein „Human Interface“: Empfang, Meeting & Event Service, Raummanagement, Concierge Services, Reinigung und nicht zuletzt das Essen im Mitarbeiterrestaurant. Hier bekommt die Digitalisierung einen neuen Prozesspartner – unsere vielen Mitarbeiter, die zukünftig so qualifiziert und motiviert sein müssen, dass sie die komplexen Vorschläge aus der Datenanalyse umsetzen können.

Feld des FM ankommen wird: Service als Haltung, Berufung und Passion. Nur dann kommt am Ende auch ein gutes Ergebnis heraus. Fundament hierzu ist eine offene, respektvolle und diverse Führungskultur der Objektmanager oder FM-Leader, die sich sofort in Motivation und Leistung der Teams ummünzen lässt.

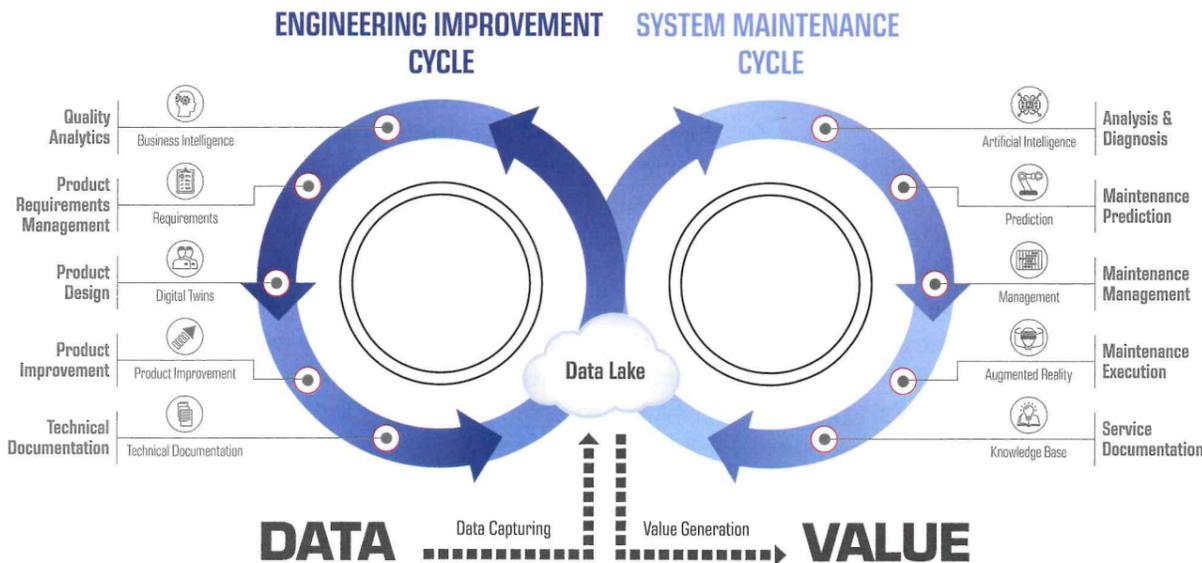
**Worin liegen die Gemeinsamkeiten von Workplace Management und Facility Management?**

Die „Employee Experience“ setzt sich aus mehreren Faktoren zusammen, die heute verstärkt über die Sinnfrage (meaning & purpose) in der neuen Generation beeinflusst wird. Die tägliche Erfahrung am Arbeitsplatz, also die „Workplace Experience“, kann durch intelligentes Facility Manage-

Wir möchten hiermit vor allem deutlich machen, dass neben all den neuen Disziplinen, wie Data Analytics, KI, Big Data, es auch wieder und stärker auf ein ganz analoges

Die verbundenen Kreisläufe erzeugen ganz neue Wertschöpfungen – das FM wird zum Produkt-„weiter“entwickler.

Bild: Telekom



ment maßgeblich positiv beeinflusst werden, und somit wird modernes FM ein Werthebel im Kerngeschäft.

Facility Management ist  $f\{WX\}$ . Das heutige Facility Management ist eine Funktion der Workplace Experience – sowohl im Bestand und noch viel intensiver in der Neuplanung von modernen Gebäuden, bei denen wir bald eine neue Spezialimmobilie oder sogar Asset-Klasse sehen werden.

**Warum hängen Unternehmenserfolg und Workplace Experience eng zusammen?**

Das MIT Sloan Center for Information Systems Research führte 2016 eine Studie auf Basis der Unternehmen DBS Bank (Singapur), Deloitte (Australien) und Audi AG (Deutschland) durch, um die Einflüsse der „Employee Experience“ auf den Erfolg des Kerngeschäftes der jeweiligen Unternehmen zu messen. Die zugrunde gelegte Definition von „Employee Experience“ ist der Grad der Arbeitskomplexität, die empfundene Schwierigkeit, die Arbeit innerhalb der Organisation zu erledigen, die Verhaltensmuster und -normen in Bezug auf Kollaboration, Kreativität und Handlungsfähigkeit.

Die tägliche Erfahrung am Arbeitsplatz, also die „Workplace Experience“, kann durch intelligentes Facility Management maßgeblich positiv beeinflusst werden, und somit wird modernes FM ein Werthebel im Kerngeschäft: Mitarbeiter, die sich in ihrer Arbeitsumgebung wohlfühlen, verfügen über eine ganz andere und positive Motivation und Arbeitseinstellung. Für die Unternehmensentwicklung und -profitabilität ist die Mitarbeiterzufriedenheit entscheidend. Ziel ist es, die Einrichtungen hinsichtlich ihres übergeordneten Zwecks zu optimieren, insbesondere im Hinblick auf Nachhaltigkeit, Wohlbefinden, Sicherheit und Compliance.

**Am 19. September startet der GEFMA-Arbeitskreis „Workplace“. Welche Ziele haben Sie sich gesetzt?**

Hauptziel ist es, zwei große Stränge parallel betreiben zu wollen:

1. THINK TANK – eine interdisziplinäre Gruppe, die sich mit der Zukunft der Arbeit im Kontext Facility Management auseinandersetzt und Trends und Veränderungen in Fünf- bis Zehn-Jahres-Zyklen aufzeigen soll.
2. ARBEITSKREIS – eine interdisziplinäre Gruppe, die für die heutige Arbeitswelt im Kontext Facility Management Tools, Verfahren, Prozesse und Anleitung entwickeln soll.

**Mit welchen Themen wird sich der Arbeitskreis befassen?**

Die Themen werden Business, HR-Personalwesen, Psychologie, IT-Technologie und die Forschung im Hinblick auf Workplace sein und alles immer auf Facility Management bezogen, auch wenn wir meinen, dass der Name sich ändern wird: Workplace Management ist die Zukunft – denn WX ist das neue FM.

Miriam Glaß ■

**OLIVER VELLAGE ALS KEYNOTE-SPEAKER AUF DEM WORKPLACE-KONGRESS**

Lernen Sie Arbeitskreisleiter **Oliver Vellage** auf dem diesjährigen **workplace-Kongress** am 1. Oktober 2019 in der Elbphilharmonie Hamburg kennen. Er wird eine Keynote über das Thema Workplace Experience halten und u. a. von der ersten Sitzung des GEFMA-Arbeitskreises „workplace“ am 19. September berichten.

Vollständiges Programm und Anmeldung unter: [www.facility-manager.de/workplace](http://www.facility-manager.de/workplace)