

Das Facility-Management gewinnt eine neue Disziplin

# Workplace Experience

Die Bedeutung von Workplace-Management wächst auch in DACH

**Autor:**  
Ralf-Stefan Golinski, MA

**I**nternet of Things, künstliche Intelligenz, BIG Data, Robotik, Building Information Modeling, Sensorik oder Cloud-Computing – die neuen technologischen und methodischen Möglichkeiten der Digitalisierung eröffnen vielversprechende und vielfältige neue Chancen für die Bau- und Immobilienwirtschaft. Zu klären und zu entscheiden, was diese Entwicklungen für das eigene Kerngeschäft bedeuten, stellt die Verantwortlichen allerdings auch vor einen gravierenden Entscheidungsdruck. Individuelle Digitalisierungsstrategien sind gefragt, zu denen längst noch nicht jeder eine Antwort gefunden hat. Dabei besteht die wohl größte Herausforderung von Unternehmen und Verwaltungen in der Digitalisierung darin, überhaupt die talentierten Nachwuchskräfte zu gewinnen, die für den notwendigen Wandel benötigt werden – und an die eigenen Organisationen zu binden. Einer, der aufgrund seiner Aufgaben einen sehr guten Überblick über die aktuelle Lage in den nationalen und interna-

tionalen Märkten hat, ist Thomas Kirmayr. Als Leiter der vom Bundeswirtschaftsministerium geförderten Initiative Kompetenzzentrum Mittelstand 4.0 Planen und Bauen sowie Geschäftsführer der Fraunhofer-Allianz Bau ist er da zu Hause, wo Innovationen und neue Technologien in praktische Projekte und erfolgreiche Geschäftsmodelle übergehen. „Eine Digitalisierungsstrategie kann erst dann eine erfolgversprechende sein, wenn sie den Menschen bzw. die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen als entscheidende Akteure der Umsetzungsstrategie versteht. Schon heute und künftig noch viel mehr wird der Wettstreit um die Ressourcen Kompetenz und Talent strategieentscheidend sein“, warnt er. Tatsächlich wurde unlängst berichtet, dass auf vier Ingenieure, die in Deutschland in den Ruhestand gehen, nur ein neu ausgebildeter Ingenieur nachkommt, um nur ein gravierendes Beispiel zu nennen. Ebenso bedeutend aber ist es, die erfahrenen, spezialisierten und kompetenten MitarbeiterInnen des eigenen Unternehmens auch zu halten.



Gleichzeitig führt die Digitalisierung zu Herausforderungen für eingeseessene Firmen durch neue disruptive Technologien und Geschäftsmodelle sowie einen intensivierten internationalen Wettbewerb und stark wachsender Anforderungen an Nachhaltigkeit und Compliance. Die strategische Ausrichtung des Kerngeschäfts muss schneller auf Entwicklungen reagieren und flexibler werden. Und auch die Arbeitsplätze sind längst mobil geworden, Mitarbeiterteams fügen sich immer wieder neu zusammen, sie arbeiten projektorientiert und kollaborativ, und die Einzelnen haben individuelle Anforderungen an ihre Arbeitsplatzumgebung und an eine Work-Live-Balance. Die Personalverantwortlichen rotieren und müssen neue und innovative Arbeitsplatzstrategien entwickeln. Wo sie sich in der Vergangenheit mit Recruiting, Gestaltung von Assessment-Zentren und Gehaltsmodellen befassten, rückt nun zusätzlich auch in DACH das Workplace-Management neu und mit Kraft in den Vordergrund.

**Denn Workplace-Management hilft, die Zufriedenheit von Mitarbeitern zu erhöhen und das Unternehmen für neue Talente attraktiver zu machen. Damit leistet es einen bedeutenden Beitrag zur Mitarbeiterbindung, zur Steigerung ihrer Produktivität und zur gesteuerten Flexibilisierung der Organisation.**

In den angelsächsischen oder skandinavischen Märkten etwa ist das Workplace-Management eine Disziplin, die meist Bestandteil des Facility Managements ist. Dort ansässige Anbieter von IT zur Unterstützung von FM-Dienstleistungen (CAFM) verfügen daher auch längst über IT zur besseren Organisation von Prozessen rund um das Workplace-Management – oft mit CAFM kombiniert, dem IWMS (Integriertes Workplace-Management-System). Im deutschsprachigen Markt wurde aus Sicht des für Immobilien verantwortlichen Managements dagegen gerne zwischen den Kernprozessen (mit Personal-, Finanzen- oder Anlagenmanagement etc.) auf der einen Seite und den Sekundärprozessen auf der anderen Seite (alles was sonst Facility Management ist) unterschieden.



Nun muss sich die beteiligte Branche auf eine wachsende Bedeutung von Workplace-Management (und IWMS) einstellen, um ihren Kunden weiterhin vorausschauende Dienstleistungen für deren Digitalisierungsstrategien erbringen zu können. Denn wie anders soll das zunehmend komplexe Netzwerk von Voll- und Teilzeitkräften, Zulieferern und Kunden, der Zugang zu kollaborativen Infrastrukturen oder gemeinsamen Arbeitsbereichen, Autos und Arbeitsmittel, Kantinen und Gesundheitsbereiche dynamisch, effizient und kreativ nicht nur verwaltet, sondern auch strategisch ausgerichtet gemanagt werden? Betrifft es doch das gesamte Flächenmanagement, mit Raumnutzung, Reservierung, Belegung, Schlüssel, Hoteling oder Reinigung, um einige der klassischen Prozesse zu nennen.

**Workplace-Management hilft Unternehmen, Menschen, Orte und Prozesse besser und gezielter miteinander zu verbinden. Es leistet zugleich einen strategischen Beitrag, den Wert des Immobilienportfolios und der technischen Anlagen zu erhöhen und die Kosten zu senken.**

Es ist hinlänglich bekannt, dass die Auslastung von Bestandsimmobilien oftmals unter 70 Prozent beträgt. Weniger bekannt sind hingegen Wege und Methoden, auch in den flexiblen Arbeitswelten zu einer höheren Auslastung zu gelangen und dadurch nicht nur Fläche, sondern auch Energie zu sparen und damit etwa auch den CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu verringern. Und die Diskussion über eine FM-gerechte Planung sowohl bei Neubauten und erst recht beim Bauen aus dem Bestand heraus dreht sich immer wieder um die Frage: Wie können Erfahrungen aus (Arbeitsplatz-) Nutzungsmodellen und -vorhaben frühzeitig so berücksichtigt werden, dass die strategische Entwicklung des Kerngeschäfts mit den bereitgestellten Flächen oder auch den Laufwegen optimal in der Planung mit aufgenommen wird. Dazu schreibt auch Christian Kaiser

in seinem Blog. Er ist Geschäftsführer der ARCHIBUS Solution Centers Germany GmbH, exklusiver Partner eines der weltweit führenden Anbieter von IWMS, der ARCHIBUS Inc.: „Die größte Herausforderung für eine erfolgreiche Digitalisierung in Facility Management und Gebäudebetrieb besteht darin, dass in vielen Chefetagen etwa bei mittelständigen Bauherren, Eigentümern oder Mietern die Bedeutung einer digitalen Real-Estate-Strategie für ein erfolgreiches Kerngeschäft noch nicht hinreichend erkannt ist. Corporate Real Estate und das Facility Management sind häufig noch getrennt.“ So könnten Erfahrungen nicht hinreichend ausgetauscht, aus Fehlern nicht genügend gelernt und auch nicht immer die ideale IT-Unterstützung kombiniert und bereitgestellt werden. Wären die Verantwortlichen eher bereit, die FM-Berater und FM-Dienstleister konkreter in die Strategie der Kernorganisation zu integrieren, könnten Methoden und IT für Workplace-Management zu einem zentralen Bestandteil des strategischen Assetmanagements werden. Denn es spielt in Prozessen wie Portfoliomanagement, Projektmanagement, Instandhaltungs- und Auftragsmanagement hinein, zugänglich über ein mobiles Framework. Die Nutzung der Vermögenswerte könnte optimiert, das Gesamtrisiko in der Digitalisierung reduziert und die Flexibilität der Kernorganisation erhöht





