LÜNENDONK

Lünendonk®-Themendossier 2020

Facility Management für das New Normal

Lösungsansätze für den Restart

Eine Publikation der Lünendonk & Hossenfelder GmbH
in Zusammenarbeit mit

alpha inside consultants
APLEONA
CWS
sodexo

Inhaltsverzeichnis

VORWORT: EIN PLAYBOOK FÜR DEN RESTART.. 3

Teil 1: Sensibilisierung, Situationsbeschreibung und Lösungsansätze

EINLEITUNG 4

NEUE HYGIENESTANDARDS 5

Anforderungen an den Gebäudebetrieb

Sicherheitsrisiken in Zeiten der Pandemie

DER CHANGE IM MINDSET: WIE CORONA UNSERE ARBEITSWELTEN VERÄNDERT 7

Homeoffice statt Großraumbüro

Der Start für veränderte Raumkonzepte

Gerüstet für die nächste Krise

WAS KANN DIGITALES FACILITY MANAGEMENT FÜR DAS NEW NORMAL LEISTEN?..... 9

Digitaler Service und Potenziale

Unternehmen bislang noch zögerlich im Ausnutzen der Optionen

MEHR ALS EINE TRENDWELLE: GREEN UND NACHHALTIGKEIT..... 11

Relevanz in der Immobilienwirtschaft

Effizientes Energiemanagement

Nachhaltige Reinigung und Liegenschaftsinstandhaltung

SYSTEMRELEVANZ UND WERTSCHÄTZUNG..... 13

Kein Shutdown für Facility Services

Was bleibt nach Corona?

FAZIT..... 14

Teil 2: Lösungsansätze

VERÄNDERTE ARBEITSWELTEN.....17

SYSTEMRELEVANZ DER FM - SERVICEANBIETER IM NEW NORMAL 20

BETRIEBLICHE HYGIENEPLANUNG NACH CORONA.....22

IN DER KRISE SCHLÄGT DIE STUNDE DER FM-PROFIS 24

Verweise

FUSSNOTEN.....26

QUELLENVERZEICHNIS.....28

Unternehmensporträts

ALPHA IC.....29

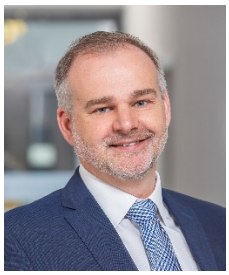
APLEONA.....30

CWS 31

SODEXO 32

LÜNENDONK & HOSSENFELDER 33

Vorwort: Ein Playbook für den Restart



Jörg Hossenfelder,
Geschäftsführender Gesellschafter,
Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Thomas Ball,
Partner,
Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Hygienekonzept, Pandemieplan, Krisenstrategie, Gefährdungsbeurteilung – die Liste der gesetzlichen Anforderungen an Unternehmen ist derzeit lang. Die fortdauernde Covid-19-Krise und der im März 2020 angeordnete Shutdown haben in den vergangenen Monaten tief greifende Herausforderungen geschaffen und damit neuen Handlungsbedarf erzeugt – nicht nur vonseiten des Gesetzgebers. Auch unternehmensintern mussten wirtschaftlich notwendige Überlegungen angestellt werden, die den Einsatz von Arbeitskräften ermöglichen und die Nutzung von Arbeitsmitteln und -räumen präzisieren.

Nicht alle Immobilien-Asset-Klassen waren gleich betroffen. So galten die temporären Schließungen für Produktionsstätte, Flughäfen, Veranstaltungskomplexe, Messehallen, Hotels und Gastronomie, Kultur- und Bildungseinrichtungen, wohingegen als systemrelevant deklarierte Einrichtungen wie Krankenhäuser und Arztpraxen, der Lebensmittelhandel, Logistik- und Rechenzentren sowie bestimmte Industriezweige von diesen Schließungsmaßnahmen weitestgehend ausgenommen wurden.[1] Allen ist gemeinsam, dass sie in kurzer Zeit strenge Vorkehrungen für den Infektionsschutz treffen und die durchgehende Betreuung, Funktionsfähigkeit und Sicherheit baulicher und technischer Anlagen sicherstellen mussten, und zwar sowohl vor und während des Krisenpeaks als auch in der Planung und beim Übergang zur Wiederinbetriebnahme.

Nach etlichen Monaten der Krisenerfahrung und weitgehenden Lockerungen steht die Frage nach dem „New Normal" im Raum – unabhängig davon, ob die Unternehmen ganz oder teilweise den Betrieb stillgelegt oder ins Homeoffice verlegt haben. Gerade Entwicklungen wie der forcierte Gang ins Homeoffice erwiesen sich nach anfänglicher Skepsis und Vorbehalten als gewinnbringende Lösungen und werden neue Arbeitsraumkonzepte zur Folge haben. Die meisten Unternehmen beschäftigen sich mit der Frage, wie das New Normal aussehen und welche Folgen es für die eigene Organisation haben wird.

Welche Krisenmaßnahmen bleiben – vorerst – bestehen und wo ist ein Rückfall in alte Verhaltensmuster zu erwarten? Haben die Megatrends Nachhaltigkeit, Digitalisierung und demografischer Wandel/Personalmangel weiter Gültigkeit oder verändern sich deren Auswirkungen auf den Immobilienbetrieb? Gerade für das Real Estate und Facility Management sind das essenzielle Fragen.

Die zentrale Herausforderung für die kommenden Monate besteht darin, vom Krisenmodus auf Normalbetrieb unter Pandemiebedingungen zu wechseln. Hierfür möchte Lünendonk & Hossenfelder mit dem vorliegenden Themendossier Anregungen geben.

Ihre

Jörg Hossenfelder Thomas Ball

TEIL 1: SENSIBILISIERUNG, SITUATIONSBESCHREIBUNG UND LÖSUNGSANSÄTZE

Einleitung

Mit der Spanischen Grippe (1918–1920) ist die letzte hochinfektiöse Pandemie ein Jahrhundert her. Alle zwischenzeitlich auftretenden Viren – wie MERS oder SARS – konnten frühzeitig eingedämmt werden. Pläne für den Restart des Business in der jetzigen Pandemie müssen neu entwickelt werden. Dieses Themendossier möchte einen Überblick über die Anforderungen an den Immobilienbetrieb unter den Bedingungen des Infektionsschutzes geben. Es geht dabei nicht nur um konkrete Hygienemaßnahmen für das New Normal, sondern auch um Voraussetzungen wie Unternehmenskultur, Nachhaltigkeitsaspekte, veränderte Arbeitswelten und die Rolle von Corona als Entwicklungsbeschleuniger.

Gerade wenn in kurzer Zeit grundlegende Veränderungen vorgenommen werden müssen, gelangt das Facility und Real Estate Management schnell an Kapazitäts- und Wissensgrenzen. Beratungsunternehmen und Serviceanbieter können beim Restart der Immobilienbranche unterstützen. In dieses Themendossier sind die Einschätzungen und Erfahrungen von Real Estate und Facility Managern wie auch von den führenden Dienstleistern eingeflossen, die in den vergangenen Wochen und Monaten über die konkreten Auswirkungen von Corona auf ihr Unternehmen und die Planungen für den Restart berichtet haben. Ihnen ist Lünendonk zu großem Dank verpflichtet.

Neue Hygienestandards

ANFORDERUNGEN AN DEN GEBÄUDEBETRIEB

Eine vermehrte Anzahl Spender mit Desinfektionsmittel und Einmalhandtüchern, Bodenmarkierungen zur Steuerung der Bewegung von Personen im Raum und Hinweisschilder zum richtigen Händewaschen prägen derzeit das Bild von Betriebsflächen. Alles steht auf dem Prüfstand, ob es zum Infektionsschutz beiträgt.

Gebäudebetreiber müssen heute in der Lage sein, die Infektionsgefährdung in der Liegenschaft verlässlich zu beurteilen und entsprechende Pandemiepräventionsmaßnahmen zu ergreifen. Neue Hygienestandards, wie sie der Gesetzgeber auf Bundesebene beispielsweise im SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandard formuliert hat, müssen umgesetzt werden.

Welche Anforderungen müssen Hygienekonzepte und Schutzmaßnahmen erfüllen? Wie kann betriebliche Gastronomie sicher organisiert werden? Wie können allgemeine Empfehlungen effektiv und effizient auf die individuellen Anforderungen der Unternehmen übertragen werden?

SICHERHEITSRISIKEN IN ZEITEN DER PANDEMIE

Vom Anbringen von Beschilderungen, Trennwänden und informierenden Plakaten bis hin zur völligen Umgestaltung von Räumen zur Sicherung des gebotenen Abstands zu anderen Menschen reichen die Maßnahmen, die Facility-Service-Unternehmen zur Unterstützung anbieten. Im Hinblick auf die Empfehlungen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales[2] sollten Reinigungsintervalle, insbesondere in Sanitäreinrichtungen und Gemeinschaftsräumen, verkürzt und Nutzer der Räumlichkeiten über Schutzmaßnahmen aufgeklärt werden. Die regelmäßige wie auch nutzungsangepasste desinfizierende Reinigung aller Touchpoints ist zum notwendigen Standard geworden. Viele Unternehmen haben bereits erste Ad-hoc-Maßnahmen ergriffen. Dort, wo der Restart noch bevorsteht, bieten Dienstleister und Berater Unterstützung und bringen ihre Erfahrungen – auch aus anderen Unternehmen – mit ein. Lösungen für den Dauerbetrieb haben jedoch nur wenige Unternehmen bereits umgesetzt. Ein Beispiel, wie innovative Lösungen zu besserem Infektionsschutz führen: Bei sanitären Anlagen werden

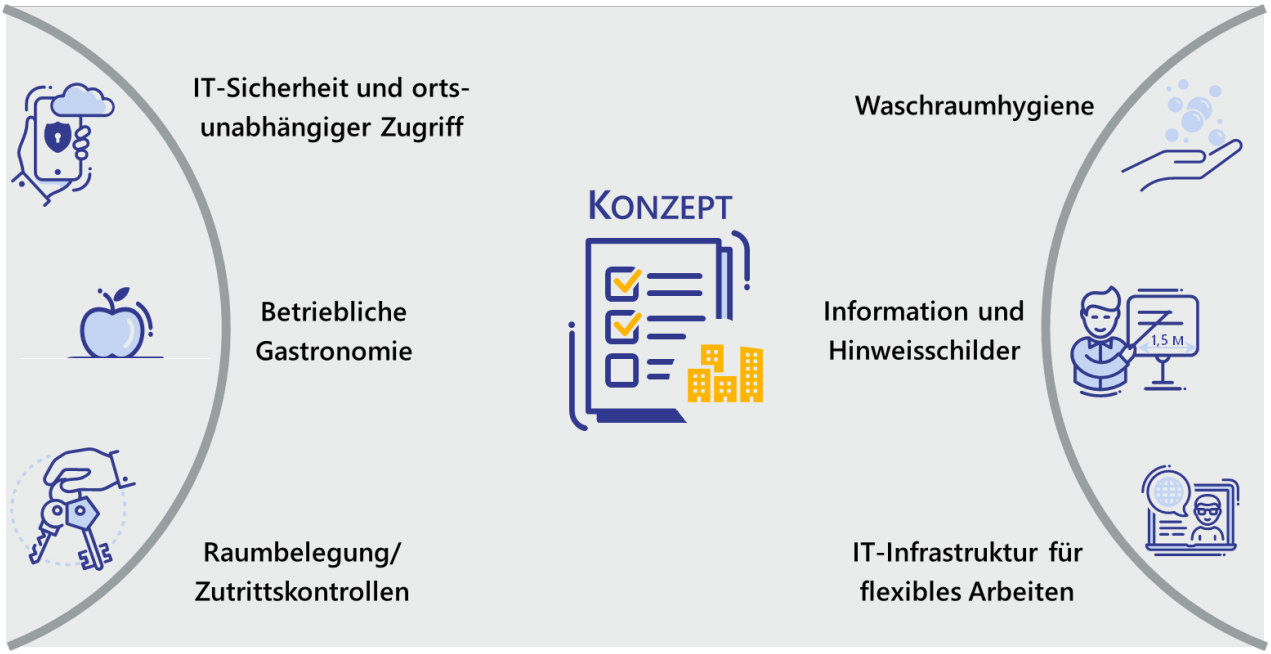


Abbildung 1: Mögliche Aspekte eines Hygienekonzepts

smarte Displays an Armaturen gekoppelt und ausschließlich emaillierte, bakterienresistente Oberflächen installiert.[3]

Auf Systemen der Luftreinigung und des Luftaustauschs liegt momentan ein besonderes Augenmerk, da das Covid-19-Virus über Tröpfcheninfektion und Aerosole übertragen wird und falsch eingestellte Luftsysteme die Verbreitung begünstigen. Gut belüftete Räume bieten demgegenüber einen weiter gehenden Schutz, der durch die gezielte Befeuchtung der Raumluft mit Werten zwischen 40 und 60 Prozent unterstützt werden kann. Der Bundesindustrieverband Technische Gebäudeausrüstung e. V. differenziert in seinen Empfehlungen nach Gebäudeklassen und rät bei Räumen mit besonderen hygienischen Anforderungen wie Reinraumtechnik und Operationssälen zu einem ausschließlichen Umluftbetrieb, wohingegen Büros, Einkaufszentren, Hotels und Veranstaltungsräumlichkeiten einen hohen Außenluftanteil aufweisen sollten. Der Einsatz hochwertiger Schwebstoff- und HEPA-Filter wird vielfach empfohlen.[4]

Die wochenlange Stilllegung von Immobilien hat neue Situationen und Herausforderungen mit sich gebracht, die einer einfachen Wiederinbetriebnahme im Wege stehen. Der Deutsche Verein der qualifizierten Sachverständigen für Trinkwasserhygiene e. V. stuft die Gefahr eines Befalls mit Legionellen und einer entsprechenden Verkeimung der Leitungen bei stehenden Wassern als sehr hoch ein. Besonders davon betroffen sind öffentliche Einrichtungen. In der andauernden Covid-19-Krise mussten zeitweilig 8.000 Hotels, 32.000 Schulen und rund 57.000 Kitas ihre Tore schließen oder zumindest den Betrieb einschränken.[5] Da sie zu den Einrichtungen gehören, die der Trinkwasserverordnung unterliegen, sind Entnahmestellen mindestens alle 72 Stunden gründlich zu spülen und die Trinkwassererwärmung gegebenenfalls abzuschalten. Bei längeren Schließungen kann der Prüfungsbedarf bis hin zu einer mikrobiotischen Kontrolluntersuchung durch akkreditierte Labore reichen. Betreiber von Einrichtungen, von deren Anlagen eine besondere Gefährdung für eigene Nutzer, Dritte oder die Umwelt ausgehen können, sind in stärkerer Weise in der Pflicht.[6]

Der Change im Mindset: Wie Corona unsere Arbeitswelten verändert

HOMEOFFICE STATT GROSSRAUMBÜRO

Der Zwang zur Umsetzung der gesetzlichen Kontakteinschränkungen und der Minimierung des Infektionsrisikos in kürzester Zeit hat die Gebäudebetreiber vor große Herausforderungen gestellt. Viele Produktionsbetriebe, gerade diejenigen mit Systemrelevanz, mussten ihre innerbetrieblichen Abläufe schnell umorganisieren und etwa Produktionsmitarbeiter von anderen Personengruppen isolieren, Verpflegung sicherstellen und weitere Schutzmaßnahmen ergreifen. Andere Betriebe führten zwangsweise einen ausgedünnten Schichtdienst ein.

Leichter fiel es den Unternehmen, den Betrieb im Bürobereich aufrechtzuerhalten. So reagierten die meisten von ihnen auf die Empfehlung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, ihre Mitarbeiter ins Homeoffice zu verlagern. Die IT-Abteilungen der jeweiligen Unternehmen, in diesen Tagen „Rückgrat der Business Continuity“[7], stellte dies im ersten Moment vor gewaltige Herausforderungen, mussten doch bei vielen Unternehmen innerhalb kürzester Zeit alle nötige Hardware und vor allem sichere Softwarelösungen für das Remote-Arbeiten beschafft sowie Server- und Netzwerkkapazitäten ausgebaut werden.[8]

Nicht alle Unternehmen konnten und können im Büro Beschäftigte im Homeoffice arbeiten lassen. IT-Sicherheit ist beim Zugriff von außerhalb nicht immer gewährleistet. Banken und Versicherungen unterliegen aufsichtsrechtlichen Beschränkungen. Hier waren kreative Lösungen wie die Rotation der Mitarbeiter gefragt, sodass ein Teil der Arbeiten von zu Hause aus erledigt werden konnte und gleichzeitig Abstand und Belegungsgrenzen gewahrt wurden.

Viele Facility-Service-Anbieter und -Berater erwiesen sich in dieser Situation mit ihren Rundum-Paketen und flexibler Unterstützung als elementare Stütze zur Aufrechterhaltung des Betriebs. Und in vielen Unternehmen wurde die Situation zu einer echten Bewährungsprobe für den Einsatz agiler Methoden, der vormals eher schleppend anlief oder maximal als Langzeitperspektive anvisiert wurde.[9]

DER START FÜR VERÄNDERTE RAUMKONZEPTE

Laut ifo Institut haben etwa 56 Prozent aller Beschäftigten in Deutschland prinzipiell einen Homeoffice-Zugang, doch vor Corona bot nicht einmal die Hälfte aller Arbeitgeber ihren Angestellten die Möglichkeit an, von zu Hause aus zu arbeiten.[10] Der Druck, diese Option zur Aufrechterhaltung der betrieblichen Aktivitäten wahrzunehmen, wurde im Zuge der Corona-Krise so groß, dass drei Viertel der deutschen Unternehmen zumindest Teilen der Belegschaft diese Möglichkeit eröffneten. Ein Modell mit Zukunftsperspektive: Nach einer aktuellen Umfrage des ifo Instituts plant rund die Hälfte der befragten Unternehmen auch nach Corona die Einrichtung dauerhafter Strukturen, die eine Homeoffice-Option ermöglichen.[11] Die für dieses Themendossier befragten Auftraggeber haben ihre Prozesse angepasst und Gruppen gebildet, die alternierend von zu Hause aus oder im Büro arbeiten. Viele planen, dauerhaft Arbeiten von außerhalb der Büroflächen aus zu ermöglichen.

Doch nicht nur Webcams, Headsets und Online-Kommunikationstools sind notwendige Voraussetzungen für ein störungsfreies und vor allem Compliance-gerechtes Arbeiten, auch vonseiten der Unternehmen bedarf es einer neuen Vertrauenskultur.[12]

Auch das ifo Institut rechnet auf der Basis von Untersuchungen mit „nachhaltigen Auswirkungen auf die Organisation von Arbeit". Dabei wird es aller Voraussicht nach um hybride Modelle gehen, die Remote- und Präsenzarbeit verbinden.[13] Daher ist künftig mit hohen Schwankungen in der Gebäudeauslastung zu rechnen.[14]

Das dahinter liegende Einsparpotenzial vor dem Hintergrund steigender Mieten, gerade in Großstädten, ist beträchtlich. Eine Neuorganisation von Büroflächen im Hinblick auf Verteilung und Nutzung wird einigen Beobachtern zufolge unvermeidbar sein.[15]

Der Schwenk auf die verstärkte Nutzung heimischer Räume für Büroarbeit eröffnet mehr Flexibilität und schafft gleichzeitig für Angestellte zumindest zeitweise die Möglichkeit, dort zu arbeiten, wo sie sich am wohlsten fühlen. Doch Flexibilität bringt auch neue Richtlinien mit sich: Im New Normal wird es in Büroräumen weniger personalisierte Arbeitsplätze geben, sondern Shared-Desk-Konzepte und eine Clean Desk Policy, die eine zügige, gründliche Reinigung und Desinfektion ermöglicht.

Auch für den Empfang externer Gäste werden anstelle der Nutzung der Mitarbeiterbüros spezielle, leicht zu reinigende Räume vorgeschlagen. Auf den Punkt gebracht bedeutet die neue Richtschnur: veränderte Arbeitswelten, die den Anforderungen an agile Konzepte und Hygiene gerecht werden.[16]

GERÜSTET FÜR DIE NÄCHSTE KRISE

Unternehmen sind nun – nach dem vorläufigen Krisenpeak – gefordert, Prozesse für die eigenen Liegenschaften zu reflektieren und gegebenenfalls nachzusteuern. Die im Verlauf der vergangenen Monate gesammelten Erfahrungen sollten dazu genutzt werden, gemeinsam mit Facility-Service-Dienstleistern eine Lockdown- und Business-Continuity-Strategie sowie agile Konzepte zu entwickeln, die als „lernendes" System durch Berater, Dienstleister, Nutzer und Kunden regelmäßig überdacht werden und sich an veränderte Anforderungen anpassen.[17] Besonders gefragt sind externe Partner bei der Erstellung von Hygienekonzepten und Reinigungsplänen sowie Be- und Entlüftungskonzepten, aber auch Workplace-Konzepten und Risiko- sowie Business Continuity Management.

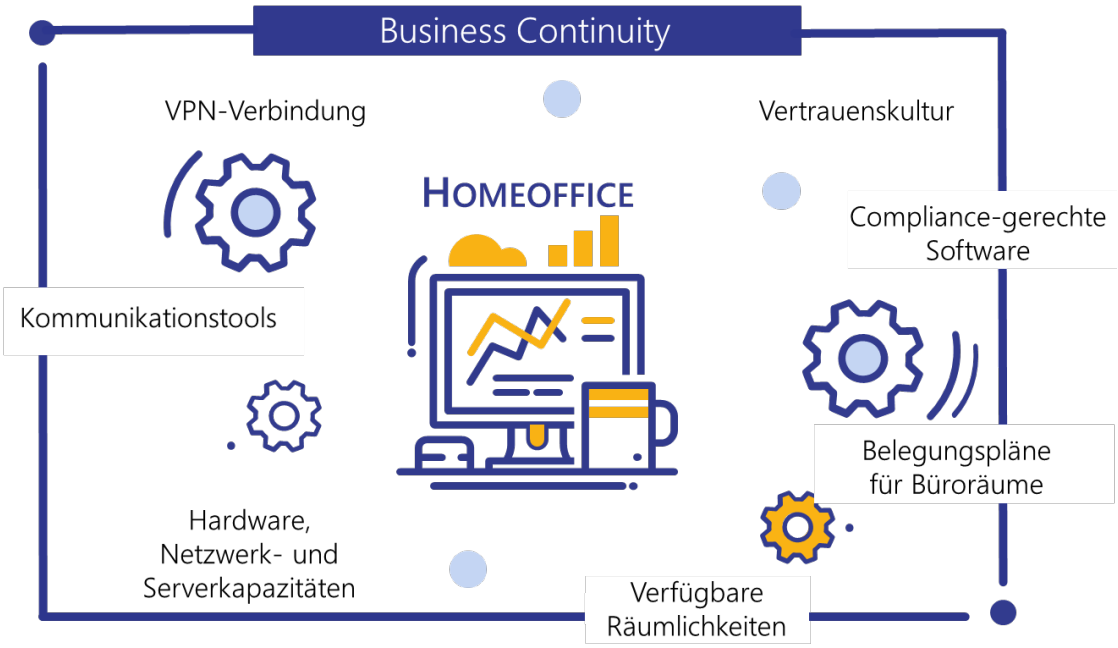


Abbildung 2: Neben der akuten Krisenbewältigung fördert das Business Continuity Management die mittelfristige Wiederherstellung der Geschäftstätigkeit sowie die langfristige Steigerung der Resilienz des Unternehmens.

Was kann digitales Facility Management für das New Normal leisten?

Für das Facility Management bietet die Digitalisierung zahlreiche Potenziale: Zustandsüberwachung von technischen Anlagen und zustandsabhängige Instandhaltung, Analyse der Gebäudenutzung und daran angepasste Gebäudeautomation sowie Service-Robotik sind nur einige mögliche Einsatzgebiete. Corona wirkt als Beschleuniger einer bereits eingesetzten Entwicklung, denn an vielen Stellen helfen digitalisierte Tools, Kontakte zu vermeiden und Infektionen nachzuverfolgen. Das gilt sowohl für die Gastronomie als auch den Office-Betrieb, die Fernwartung und -zustandsüberwachung sowie die Dokumentation von Services.

Obwohl viele Technologien bereits seit Jahren etabliert sind – etwa das Building Information Modeling – ist der Verbreitungsgrad noch gering. Regelmäßig geben Immobilienbetreiber gegenüber Lünendonk an, dass sich eine nachträgliche Erfassung und Ausstattung der Gebäude, um sie „*ready for digital facility management*" zu machen, nicht lohne. Im Neubau ist dies anders. Jedoch erneuert sich der Immobilienbestand in Deutschland nur langsam. Erst nach rund 30 Jahren findet bei Gewerbeimmobilien eine Revitalisierung oder ein Abriss und Neubau statt.

DIGITALER SERVICE UND POTENZIALE

Corona hat auch das Potenzial, als Entwicklungsbeschleuniger bei der Digitalisierung zu wirken: Für den Infektionsschutz ist es zum Beispiel von Vorteil, wenn Techniker seltener zur Inspektion der Gebäudetechnik in die Immobilie gehen müssen. Facility-Service-Dienstleister bieten digitalisierte Lösungen für hoch standardisierbare und repetitive Aufgaben an. Darunter fallen Tätigkeiten wie das Reinigen großer, hindernisfreier Oberflächen im Innen- und Außenbereich ebenso wie das Mähen von Rasenflächen. Auch die Drohnen-gestützte Untersuchung von Gebäudehüllen ist hier einzuordnen. Gerade bei diesen Tätigkeiten kann der Einsatz von Service-Robotern dem Personalmangel am wirkungsvollsten begegnen. Weitere Vorteile liegen im arbeitszeitunabhängigen Einsatz, der geringen Fehleranfälligkeit, der uneingeschränkten Steuerung und Überwachung sowie der Kosteneffizienz.

Viele Leistungen bedürfen einer intelligenten Unterstützung durch vernetzte Sensoren, die im Gesamtkomplex nicht nur Daten erfassen, sondern auch Handlungsfolgen für Aktoren ableiten. Beispielhaft sei hier die bereits weitläufig genutzte Möglichkeit der automatischen Überwachung und Anpassung von Raumtemperatur und -feuchtigkeit genannt, ebenso wie die Anzeige bedarfsgerechter Reinigung.[18] Die energetische Anpassung an die Nutzung von Liegenschaften bringt darüber hinaus hohe Einsparpotenziale mit sich. Bei niedriger Gebäudeauslastung kann so beispielsweise die Beleuchtung bei gleichbleibendem Nutzerkomfort automatisiert zurückgefahren werden. Gerade in Ruhezeiten kann eine generelle Revision des Energieverbrauchs und der verschiedenen Nutzungspunkte leicht erfolgen.

Viele Facility-Service-Dienstleister bieten diverse digitale Zutrittskontrollsysteme zur Messung der Auslastung in Bürogebäuden und Parkhäusern an ebenso wie Apps, die Besucherspitzen und verfügbare freie Plätze in der Unternehmenskantine anzeigen. Das mittlerweile an vielen Orten notwendig gewordene Dokumentieren des Betretens und Verlassens des Gebäudes durch betriebsfremde Personen[19] ist so ebenfalls einfacher.

Der Bereich der sensorgestützten Predictive Security spielt gerade bei krisenbedingt leer stehenden Gebäuden, die ein attraktives Ziel für Einbrecher darstellen,

eine wesentliche Rolle. In Zeiten der erhöhten Gebäudeauslastung ist sie wiederum nutzbringend bei der Identifizierung von Gefahrenquellen und ermöglicht im Falle des Falles eine rasche Evakuierung.[20]

Extern gewonnene Daten von CRM- und ERP-Systemen, Wetterstationen u. Ä. liefern wiederum Informationen, die im Hinblick auf schädliche Umwelteinflüsse auf die Gebäudehülle von hoher Relevanz sind und im Zusammenspiel mit funktionierenden Meldeanlagen einen erheblichen Beitrag zur Sicherheit aller Gebäudenutzer leisten.

UNTERNEHMEN BISLANG NOCH ZÖGERLICH IM AUSNUTZEN DER OPTIONEN

Zwar ändert auch Corona wenig an den Bestimmungen zum Datenschutz und den damit einhergehenden Einschränkungen, die Vorteile lassen sich für das Facility Management jedoch leichter unternehmensintern verargumentieren. In dieser Hinsicht kann die Covid-19-Krise wie ein Entwicklungsbeschleuniger wirken, spiegeln doch all diese Möglichkeiten die besonders aktuell zutage tretenden Bedürfnisse von Gebäudebetreibern und Mietern wider. Viele Unternehmen berichten, dass Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes zugunsten des Aufrechterhaltens des Betriebs etwas in den Hintergrund getreten sind.

Sicherheitsbedenken und der Investitionsbedarf, wenn es beispielsweise um die Nutzung der Cloud oder die Ausstattung der Immobilie geht, haben bisher viele Unternehmen davon abgehalten, das Facility Management und die Services zu digitalisieren.

Lässt sich dadurch jedoch der Immobilienbetrieb in Zeiten einer Pandemie besser aufrechterhalten und das Infektionsrisiko senken, so sind dies andere Rahmenbedingungen und andere Faktoren spielen eine wichtige Rolle. Auch hier spricht vieles dafür, dass das Old und das New Normal unterschiedlich sein werden.

Mehr als eine Trendwelle: Green und Nachhaltigkeit

Der Beitrag von Immobilien zum Energieverbrauch und damit zum CO_2-Footprint steht spätestens seit den Jahren 2017/2018 im Fokus der Öffentlichkeit. Nach Schätzungen des Umweltbundesamtes ist der Betrieb von Gebäuden in Deutschland für etwa 35 Prozent des bundesweiten Energieverbrauchs und rund 30 Prozent der CO_2-Emissionen verantwortlich.[21] Mit der anstehenden Bepreisung von CO_2-Emmissionen gibt es für Immobilienbetreiber zusätzliche Anreize für einen möglichst klimaneutralen Betrieb von Liegenschaften. Dieses gesellschaftliche Megathema ist zwar in Zeiten von Corona in der gesellschaftlichen Diskussion etwas in den Hintergrund getreten, für das Real Estate und Facility Management allerdings weiter von hoher Relevanz. Die für das Themendossier befragten Unternehmen gaben an, dass Nachhaltigkeit auch in Zeiten der Pandemie eine unverändert hohe Bedeutung hat.

Der grüne Immobilienbetrieb beschränkt sich jedoch nicht nur auf den Energieverbrauch, sondern berührt zum Beispiel auch die Unterstützung von E-, Fahrrad- und ÖPNV-Mobilität und das Vermeiden von Abfall. Einwegverpackungen und -produkte können kurzfristig dazu beitragen, das Infektionsrisiko zu mindern. Mittel- und langfristig sollten allerdings intelligente Konzepte im Vordergrund stehen, die Hygiene und Nachhaltigkeit verbinden.

RELEVANZ IN DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Doch viel mehr noch spielt die langfristige Betreuung und Bewirtschaftung einer Immobilie nach ökologischen Maßgaben eine Rolle. Dabei ist eine nachhaltige Gebäudebewirtschaftung kein reiner Selbstzweck: Immobilien mit einer ganzheitlichen Nachhaltigkeitsstrategie profitieren von einer höheren Attraktivität für Mieter, gerade im Hinblick auf die Betriebskosten, und eröffnen damit neue Ertragspotenziale. Bevor einzelne Schritte und ein Zeitplan definiert werden, sollte mit allen betroffenen Akteuren innerhalb des Unternehmens sowie mit den Partnern im externen Facility Management eine langfristig angelegte „grüne Strategie" mit klaren Zielvorgaben erarbeitet werden. Fachpersonal, das dann in der Umsetzungsphase alle Prozessschritte überwacht, und eine digitale Grundinfrastruktur zur Unterstützung sind unabdingbar.[22] Hinweise auf messbar nachhaltige Gebäudedienstleistungen gibt die Richtlinie 160 des Branchenverbandes GEFMA.

EFFIZIENTES ENERGIEMANAGEMENT

In diesem sich kontinuierlich vertiefenden Prozess mit Zielrichtung Nachhaltigkeit spielt ein effizientes Energiemanagement eine wichtige Rolle. Die automatisierte Messung des Energieverbrauchs in Echtzeit gehört

mittlerweile zu den von Facility-Service-Unternehmen angebotenen Standardleistungen. Die Verwendung energieeffizienter Reinigungsgerätschaften (z. B. Staubsauger für textile Bodenbeläge) und die Anpassung der Reinigungsintervalle an die jeweilige Raumnutzung leisten hier einen Beitrag. Auch die Wartung und Inspektion raumlufttechnischer Anlagen kann bedarfsgerecht erfolgen und gleichzeitig deren Lebensdauer verlängern; eine Umstellung auf Filter der Energieeffizienzklasse A ist angezeigt. Auch im Hinblick auf die zu pflegenden Außenanlagen von Immobilien zeigt sich einmal mehr, dass bedarfsgerechtes Agieren den wesentlichsten Beitrag leisten kann, etwa bei der Bewässerung von (vorzugsweise heimischen) Pflanzen.

NACHHALTIGE REINIGUNG UND LIEGENSCHAFTSINSTANDHALTUNG

Nachhaltigkeit spielt aber nicht nur im Hinblick auf potenzielle Kostenersparnisse bei Strom, Wasser und Gas eine Rolle. Viele Ansätze, die dem Thema Ressourcen- und Umweltschonung Rechnung tragen sollen, finden sich bereits jetzt in individuellen Property- und Facility-Management-Regelwerken wieder und werden seit Jahren umgesetzt.

In der hauseigenen Infrastruktur beispielsweise kann die Oberflächenbeschaffenheit von häufig zu reinigenden Flächen ein entscheidender Faktor sein. So ermöglicht das Verbauen emaillierter Flächen in Sanitäranlagen die Verwendung von weniger aggressiven und umweltschädlichen Reinigungsmitteln. Ebenso verhält es sich mit Böden: Je einfacher deren Pflege ist, desto leichter kann auf phosphat- und lösungsmittelhaltige, bleichende Reiniger verzichtet werden, zumal deren Verwendung durchaus gesundheitliche Gefährdungen mit sich bringen kann.[23]

Sowohl in Sanitärräumen als auch im Catering haben Gebäudebetreiber lange vor Einsetzen der Corona-Pandemie eine Umstellung von Einweg- zu ökologischen Mehrweglösungen vollzogen. Einmaltücher und -plastikbecher wichen – nicht zuletzt durch gesetzliche Anreize – ihren nachhaltigen Pendants. Das Bemühen um ein größtmögliches Niveau an Hygiene in Zeiten von Covid-19 hat viele dieser Initiativen infrage gestellt. Als kurzfristige Lösung kam es im Catering zur Ausgabe von abgepacktem Besteck bis hin zu ganzen Mahlzeiten, häufig durch Mitarbeiter, die angehalten waren, ihre Einwegplastikhandschuhe regelmäßig zu wechseln und energieintensive Zwischenreinigungen zu vollziehen.

Die Herausforderung, der sich das Facility Management stellen muss, lautet also, maximal hygienische wie auch nachhaltige Lösungen zu entwickeln. Eine Aufgabe, bei der viele Auftraggeber auf die Expertise ihrer Dienstleistungspartner zurückgreifen.

Systemrelevanz und Wertschätzung

KEIN SHUTDOWN FÜR FACILITY SERVICES

Facility Services sind für Gebäudebetreiber dauerhaft elementare, in Krisenzeiten umso mehr geforderte Dienstleistungen, ohne die ein Betrieb unter den Bedingungen des Infektionsschutzes nicht möglich ist. Reinigung, Wartung der Wasserleitungen, Belüftungs- und Klimaanlagen, Zutrittskontrollen und viele weitere Serviceleistungen gewährleisten den sicheren Betrieb. Öffentlich zu beobachten war dies unter anderem beim Lebensmitteleinzelhandel, in medizinischen Einrichtungen, Logistikimmobilien, Rechenzentren und den wichtigsten Verbrauchsgüterindustrien.[24]

Gerade in dieser Situation, in der rasches Handeln für die Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs vonnöten war, erwiesen sich die Facility-Service-Unternehmen als flexible Partner, die trotz teilweise hoher Krankenstände den ordnungsgemäßen Betrieb von Kundenliegenschaften sicherstellten und bei zeitweiser Nichtnutzung von Immobilien überwiegend kulant reagierten. In der Öffentlichkeit führte das zu einer gesteigerten Wahrnehmung und Anerkennung ihrer bislang häufig verkannten Systemrelevanz. Mancherorts wurden neue Beziehungen zu Dienstleistern und Lieferanten aufgebaut, vielerorts intensiviert – und das in Zeiten eines großen strukturellen Personalmangels.

WAS BLEIBT NACH CORONA?

Facility-Service-Anbieter sind immer häufiger in der Lage, als One-Stop-Shop eine integrierte Prozessverantwortung anzubieten. Das System „Alles aus einer Hand“[25] beinhaltet Konzepte, die die gesamte Wertschöpfungskette abdecken und deren Anbieter betriebswirtschaftliche und rechtliche Risiken für ihre Auftraggeber (z. B. Personalverantwortung) übernehmen.[26]

In Krisenzeiten kann dies ein entscheidender Vorteil in der Reaktionsfähigkeit sein, gerade wenn einem Handlungsbedarf zügig Genüge getan werden muss. Die Schaffung eines gemeinschaftlichen Krisenteams – also die Bewegung weg vom Silodenken, hin zur konzertierten Abstimmung zwischen Dienstleister und Unternehmen – führt Unternehmens- und Verfahrenskenntnis zusammen. Dieser interdisziplinäre Ansatz trägt (auch künftig) zur verbesserten, individuellen Lösungsfindung bei.

Diese Erkenntnis auch im New Normal weiterzudenken macht den dringenden Handlungsbedarf deutlich: Funktionierendes Facility Management bedarf einer größeren Aufmerksamkeit, wenn es um unternehmerische Investitionen geht. Gerade im Hinblick auf die Digitalisierung kann und muss hier deutlich mehr Spielraum eingeräumt werden.

Fazit

Die Covid-19-Pandemie hat viele Unternehmen vor große Herausforderungen gestellt. Aufgrund gesetzgeberischer Maßgaben oder wirtschaftlicher Handlungszwänge wurden Prozesse in kürzester Zeit umgestellt und Verhaltensweisen modifiziert. So unterschiedlich die Unternehmen in Deutschland betroffen waren, so unterschiedlich ist der Stand bei der Rückkehr zum Regelbetrieb. Einige Unternehmen mussten und konnten binnen kurzer Zeit auf „Pandemiebetrieb" umstellen, andere haben im August 2020 noch nicht damit begonnen, Büromitarbeiter aus dem Home- oder Mobile Office zurück an den Standort zu holen. Auch die Planungen für die Zukunft sind uneinheitlich. Auf absehbare Zeit werden mehr Mitarbeiter von zu Hause aus und unterwegs und weniger im Büro arbeiten.

In den Gesprächen, die Lünendonk mit Facility-Management-Verantwortlichen aus Unternehmen führte, wurde dabei deutlich, dass eine gute Vorbereitung die Handlungsfähigkeit und vor allem die Handlungsschnelligkeit in der Anpassung der Abläufe zu maximieren half. Wo Pandemiepläne und Krisenstäbe bereits vorhanden waren, konnte die Abstimmung mit Facility-Service-Dienstleistern auf kurzem Wege leichter erfolgen und damit die Business Continuity gewährleistet werden.

Vieles, was von Unternehmen zuvor als nicht machbar oder unpraktikabel eingeschätzt wurde, musste plötzlich schnell umgesetzt werden und erwies sich als überraschend effektiv und effizient. Sowohl in den von Lünendonk durchgeführten Interviews wie auch in Umfragen anderer Institutionen gibt es dabei Indizien, dass die angepassten Verhaltensweisen und das neue „Mindset" erhalten bleiben werden.

Das New Normal wird sich in wesentlichen Aspekten von der alten Normalität der Arbeitswelt unterscheiden. In Krisenzeiten ist schnelles Handeln wichtiger als ausgefeilte Konzepte, die eine größtmögliche Effizienz und zahlreiche Detailaspekte berücksichtigen. Das geht ohne die Kooperation und die Flexibilität von externen Partnern nicht – unabhängig davon, ob es Berater, Facility-Service-Anbieter oder Hygienelieferanten sind. Gerade im aktuellen Fall zeigt das anschaulich, wie systemrelevant professionelle Service-Partner für den Immobilienbetrieb sind.

Der Blick in die Vergangenheit zeigt: Krisen sind nicht nur Herausforderungen, sondern bieten auch viele Chancen für Veränderungen. Nicht immer ist das Facility Management mit sinnvollen Vorschlägen und Maßnahmen im Unternehmen durchgedrungen, insbesondere wenn damit Investitionen verbunden waren. Die Umstände haben sich geändert.

Auch wenn die Wirtschaft sich erst mitten im Prozess des Restart befindet, werden in absehbarer Zeit neue Bewirtschaftungskonzepte notwendig sein. Noch sind viele Gebäude vergleichsweise leer, und damit ist die Gelegenheit günstig. Auch wenn Investitionen in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten nicht einfach zu argumentieren sind, können sie sich kurzfristig durch eine schnellere und höhere Produktivität auszahlen. Gerade bauliche Veränderungen lassen sich noch leichter realisieren als im Normalbetrieb.

In den kommenden drei Monaten werden viele Unternehmen ihre Immobilienstrategie an das New Normal anpassen müssen. Wenn es um Konzepte für den Dauerbetrieb geht, ist eine detaillierte Ausarbeitung so wichtig wie es Anfang März schnelle Reaktionen waren. Dabei ist noch einmal besonders deutlich geworden, wie komplex eine moderne Facility-Management-Organisation oftmals ist. In Zukunft werden die Anforderungen noch weiter steigen: an Hygiene, an technische Standards und an Prozesse, um nur einige Aspekte zu nennen. Das Ziel ist klar: ein sicherer und effizienter

Immobilienbetrieb, der sich an die sich verändernden Arbeitsgewohnheiten der Menschen anpasst, eine flexible Nutzung ermöglicht und gleichzeitig der Betreiberverantwortung gerecht wird.

Facility Management und Facility Services sind künftig auch außerhalb der Unternehmensstandorte denkbar: Im Homeoffice oder an Third Places benötigen Mitarbeiter eine adäquate und sichere Ausstattung. Durch die aktuelle Lage und die zu erwartende stärkere Nutzung von flexiblen Arbeitsplatzangeboten wie Coworking werden diese stärker in den Fokus rücken. Mit den veränderten Nutzergruppen wird sich auch die Erwartungshaltung und damit die Anforderung an das Facility Management (und die benötigten Beratungsleistungen und Services) ändern. Freiberufler und Start-ups stellen andere Anforderungen an Arbeitsplätze als mittelständische und große Unternehmen.

Die Besonderheit in der aktuellen Lage liegt weniger im Veränderungsbedarf als im zeitlich kompakten Ablauf und darin, dass sich nahezu alle Unternehmen gleichzeitig mit den Herausforderungen beschäftigen. Das bietet zugleich die Gelegenheit, das Facility Management umfassend neu zu orientieren und einen ganzheitlichen Ansatz zu verfolgen, der Workplace-Konzepte und Digitalisierung ebenso integriert wie die Stakeholder bestehend aus Nutzern, Kunden, Dienstleistern und Beratern. Dieses interdisziplinäre Vorgehen bietet die Chance, ein robustes und „lernendes" FM-Konzept zu erstellen, das auf künftige Krisen schneller und koordinierter reagieren kann.

Welche Lösungsansätze den Restart und den Übergang in ein New Normal erleichtern und worauf es in der Zukunft ankommen kann, darum geht es im zweiten Teil dieses Themendossiers.

TEIL 2

Lösungsansätze

VERÄNDERTE ARBEITSWELTEN

SYSTEMRELEVANZ DER FM-SERVICEANBIETER IM NEW NORMAL

BETRIEBLICHE HYGIENEPLANUNG NACH CORONA: NACHHALTIG MITDENKEN

IN DER KRISE SCHLÄGT DIE STUNDE DER FM-PROFIS

Veränderte Arbeitswelten

MEHR ALS RÄUME UND SCHREIBTISCHE

Dass Büromitarbeiter acht Stunden, an fünf Tagen der Woche auf demselben Stuhl im selben Büroraum sitzen, wurde bereits in der Zeit vor Corona infrage gestellt. Die Auswirkungen auf Wohlbefinden und Gesundheit der Mitarbeiter und daraus resultierend auf die wirtschaftlichen Kennzahlen eines Unternehmens sind mittlerweile mehrfach durch Studien belegt.

Corona ist demnach ein Anlass, gar ein Katalysator, um Arbeitsweisen und Strukturen im Unternehmen auf den Prüfstand zu stellen. Der Wechsel weg von festen Gefügen und starren Regelwerken hin zu agilen und lernenden Strukturen ist notwendig, um Unternehmen so zu gestalten, dass sie auf die Anforderungen der Zukunft – auch auf die unvorhersehbaren – möglichst ohne große Defizite reagieren können.

Diese angestrebte Resilienz kann nur durch einen ganzheitlichen und unternehmensspezifischen Ansatz erzielt werden.

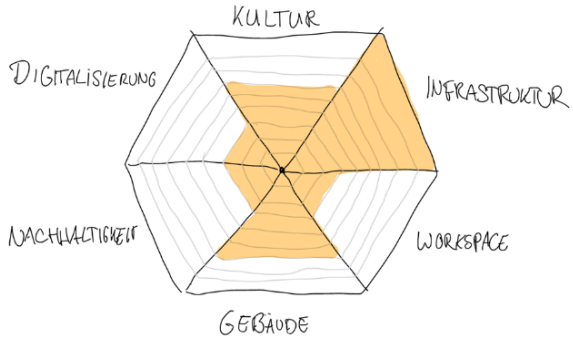


Abbildung 3: Wirkungsfelder im ganzheitlichen Ansatz

Es gilt, den Status quo der jeweiligen Wirkungsfelder im Unternehmen ehrlich zu bewerten und daraus Konzepte abzuleiten, die im Zusammenhang miteinander stehen.

Mitarbeiter mit Laptops und Handys auszustatten, um flexibles Arbeiten zu ermöglichen, ist ein Aspekt; mit einher gehen sowohl die erforderlichen IT-Strukturen in Bezug auf Konnektivität, Sicherheit und Erreichbarkeit als auch eine Kultur im Unternehmen, die geprägt ist von gegenseitigem Vertrauen zwischen Führungskraft und Mitarbeiter.

Der Umfang an Vorgaben, wie der Mitarbeiter seine Aufgaben erfolgreich lösen soll, muss möglichst minimal bleiben. Es soll dem Mitarbeiter freigestellt sein, ob er in seinem Mittagstief im Park joggt, einen Mittagsschlaf hält oder die Zeit für weniger anspruchsvolle administrative Arbeiten nutzt. Diese Selbstbestimmtheit führt zu mehr Eigenverantwortung und Identifikation mit den Tätigkeiten und dem Unternehmen. Ebenso frei soll der Mitarbeiter bestimmen können, wo er arbeitet.

In Zukunft werden sich drei grundsätzliche Räume zum Arbeiten herauskristallisieren: das Büro, das Homeoffice und der Ort dazwischen. Das Büro von gestern wird in dieser Art nicht mehr lange fortbestehen.

Büros brauchen zukünftig verschiedene Zonen: Rückzugsbereiche, die konzentrierte Einzelarbeit ermöglichen. Daneben braucht es Raum für Workshops und kreativen Austausch, wo vielfältige Hilfsmittel wie Flipcharts zur Verfügung stehen. Nicht zu vernachlässigen ist auch der informelle Austausch zwischen Kollegen. Es ist ratsam, dass diese Angebote der Raumgestaltung durch weitere wie Sitzsäcke oder Tischkicker ergänzt werden. Voraussetzung für alle Bereiche ist dabei sowohl die erforderliche IT-Ausstattung als auch die Sicherstellung der Berücksichtigung von Anforderungen aus der Hygiene und dem Arbeitsschutz.

Als Alternative zum Büro kann der Mitarbeiter das Homeoffice wählen. Hier spart er den Anfahrtsweg, kann seine Zeit noch freier einteilen und auf private Ereignisse wie Schwierigkeiten in der Kinderbetreuung flexibler reagieren. Um auch zu Hause im Team arbeiten

zu können, sind neben der entsprechenden Hardware auch geeignete Software-Tools erforderlich, die die Kommunikation sowohl visuell wie auditiv unterstützen und den Zugriff auf Daten im Cloudspeicher jederzeit sicherstellen.

Arbeit kann ebenso in der Welt zwischen Büro und Homeoffice stattfinden. Sogenannte Third Places werden zukünftig eine wichtigere Rolle spielen. Der Bedarf an eigenen oder langfristig angemieteten Flächen wird mit hoher Wahrscheinlichkeit aufgrund der geänderten Raumanforderungen um circa 10 Prozent zurückgehen. Große Meetings, Workshops oder auch Kundentermine können ausgelagert werden. Umfangreiche Anforderungen an Hygiene, Catering, Bereitstellung von Arbeitsmaterialien, aber auch IT-Schnittstellen werden damit von einem Dienstleister übernommen und müssen nicht mehr im Unternehmen gelöst werden.

Der Platz zum Arbeiten der Zukunft ist also vielfältig. Er bietet den Rahmen, um Gesundheit und Wohlbefinden der Mitarbeiter nicht zu gefährden, den Mitarbeiter selbst seine Work-Life-Balance bestimmen zu lassen und gleichzeitig die Gemeinschaft unter Kollegen und den Teamgeist zu fördern. Nur so kann die Neuausrichtung des Arbeitsplatzes dazu beitragen, dass Unternehmen zukünftig resilienter werden und unvorhersehbaren Ereignissen mit einem kürzeren Anpassungsaufwand begegnen. Es gilt, diesen Platz im engen Austausch mit Mitarbeitern und Führungskräften zu definieren und unter Berücksichtigung der Ganzheitlichkeit zu gestalten.

„SMART BUILDING": DIE DIGITALISIERUNG HÄLT EINZUG IM GEBÄUDE

Der Wettlauf um die attraktivste Immobilie wird heute durch digitale Services für Mieter gewonnen! Doch noch schrecken viele vor den Herausforderungen eines Smart Building zurück: Fehlende Erfahrung in Betriebs- und Abrechnungskonzepten, vertragliches Neuland und Datenschutz stellen derzeit – neben der Auswahl passender Sensorik und Smart Building-Apps – die größten Hürden dar. Und über allem steht die Frage nach den tatsächlichen Effekten für die Nutzer, denn Sensorik allein macht ein Gebäude nicht smart. Die Möglichkeiten einer digitalen Mensch-Gebäude-Interaktion sind bereits heute enorm. Live-Informationen aus dem Gebäude auf der Basis von IoT-Sensoren („Internet of Things") und der Gebäudetechnik in Verbindung mit Smartphones bringen positive Effekte in der Zusammenarbeit.

Stellen Sie sich vor, Sie werden zu einer Besprechung in einem smarten Gebäude eingeladen. Über einen Link in der Einladung starten Sie mit Ihrem Smartphone in die Moderne: Von Ihrem Startort aus werden Sie zur Tiefgarage navigiert. Die Schranke öffnet sich automatisch, denn es ist bekannt, dass Sie gleich einen Termin haben. Die App lotst Sie zielgenau zu Ihrem Parkplatz und mit der zeitlich begrenzten Zutrittserlaubnis betreten Sie das Gebäude kontaktlos. Der Aufzug steht für Sie bereit und bringt Sie direkt in die richtige Etage. Über die Indoor-Navigation werden Sie auf kürzestem Weg zu Ihrem Besprechungsort geführt, und gleichzeitig wird Ihr Gastgeber über Ihre Anwesenheit informiert. Der Status des Besprechungsraums ist nun „gebucht und genutzt". Das hat z. B. Auswirkungen auf die Abrechnung und Reinigung des Raumes. Die Raumtemperatur, das Licht und die Jalousien werden bequem über das Smartphone geregelt. Nach Ihrem Termin werden Sie wieder zu Ihrem Auto navigiert. Beeindruckend, oder?

Für die Mitarbeiter stehen weitere digitale Services zur Verfügung. Der Shared Desk Arbeitsplatz wird über eine App nach verschiedensten Kriterien gebucht. Für ungestörtes Arbeiten bieten sich weniger frequentierte Zonen oder spezielle Konzentrationszonen an. Abstands- und Hygienevorschriften sowie Live-Daten und voraussichtliche Tagesauslastungen unterstützen bei der Entscheidungsfindung, beispielsweise über den Zugang.

Flächenauslastungen sind in Form von „Heat Maps" auf der Basis von Live-Daten oder historisch in einem Flächenplan dargestellt. Daraus werden zum Beispiel

Veränderungen im Reinigungsbedarf abgeleitet. Zudem ist die Einhaltung der Maximalbelegung in Räumen nachweisbar.

Störungen im Gebäude werden bequem über eine App gemeldet. Durch die Kombination aus aktuellem Standort und bspw. einer Fotodokumentation wird der Mangel schneller erkannt und korrigiert. Das Facility Management steht vor einer grundlegenden Veränderung durch Smart-Building-Ansätze: Die Regelmäßigkeit von z. B. Instandhaltung und Reinigung wird ersetzt durch bedarfsgerechte Leistungen auf der Grundlage von Daten. Die Lüftungsanlage meldet, wann sie zu warten ist, die Flächenreinigung erfolgt basierend auf sich täglich ändernden Nutzungsdaten. Diese Veränderung hat tief- greifende Auswirkungen auf die Ausschreibung von FM-Dienstleistungen. Der FM-Berater steht zukünftig vor der Herausforderung, die Komplexität der Aufgaben und Anforderungen zu strukturieren und den Eigentümer auf dem Weg zu einer smarten Immobilie zu begleiten.

In Zukunft wird er neuartige Betriebs- und Abrechnungskonzepte entwickeln und gemeinsam mit dem Eigentümer echte Effekte für Smart Building Use Cases herausarbeiten. Der FM-Experte berät zudem bei der Auswahl einer passgenauen Smart-Building-Plattform und agiert gleichzeitig als Bindeglied zwischen Planung und Bau und dem Smart-Building-Plattformanbieter. Außerdem entwickelt und begleitet er neuartige Vertragsbeziehungen und Verantwortlichkeiten für den Smart-Building-Betrieb.

Für die beschriebenen Herausforderungen ist die Begleitung durch einen interdisziplinär aufgestellten Berater erforderlich: Er muss auf ein Team zurückgreifen können, das sich im zeitgemäßen Facility Management Consulting und in der Workspace- und Nachhaltigkeitsberatung ebenso auskennt wie in der technischen, thermischen und energetischen Gesamtbetrachtung der Immobilie.

Die Alpha IC versteht sich als Wegbereiter für ein neues Werteverständnis und agiert mit einem integralen und begeisterungsfähigen Team mit dem Kunden auf Augenhöhe. Dabei behalten wir die Wechselbeziehung von Mensch und Gebäude jederzeit im Auge und zeigen Verantwortung für das Zusammenspiel von Ökonomie und Ökologie, um agile und ganzheitliche Lösungen für unsere Kunden zu gestalten.

APLEONA

Systemrelevanz der FM-Serviceanbieter im New Normal

Die Corona-Pandemie ist ein Katalysator, der bestehende Trends beschleunigt, andere bremst und wieder andere neu erschafft. Es beginnt sich abzuzeichnen, wie Servicedienstleister in der viel beschworenen „neuen Realität" zusätzlichen Mehrwert für die Kunden schaffen können.

Zentrale Fragestellungen waren für Facility-Management-Dienstleister zu Beginn des Lockdown: Wie kann den Kunden in der Krise schnell und pragmatisch geholfen werden? Welche Services werden besonders gefragt sein, welche müssen neu gedacht werden? Welche Angebote können langfristig so modern und innovativ entwickelt werden, dass die gesamte FM- Branche gestärkt und systemrelevanter aus der Krise kommen kann?

Die grundsätzliche Antwort lautet: Gute FM-Provider können Lösungen für alle diese Fragen zielorientiert umsetzen, wenn sie sich als interdisziplinäre, flexible Serviceanbieter begreifen und aufstellen. Dabei müssen Trends wie die sich beschleunigende Digitalisierung mitgedacht und inkorporiert werden.

SCHNELLE REAKTION – „FIRST AID KIT"

Apleona hat sofort nach Beginn des Lockdown auf die bis dahin nicht gekannten Anforderungen mit neuen Leistungsangeboten reagiert. Von einer Taskforce zentral gesteuert wurden durch strukturiertes Ideenmanagement binnen weniger Werktage aus allen Abteilungen und Regionen Vorschläge für Ad-hoc-Pandemieleistungen gesammelt, validiert, selektiert und als konkrete Angebote und Produkte ausgearbeitet.

So wurden Abstandsmarkierungen ebenso hergestellt und geklebt wie Desinfektionsspender selbst produziert, provisorische Wartebereiche mittels Zelten in Empfangsflächen installiert und Teams wurden synchron mit dem Kunden separiert, um mögliche Infektionsketten zu unterbrechen.

Dieses „First Aid Kit" war ein wichtiger erster Schritt, um kurzfristig Vertrauen zu stärken und Handlungsfähigkeit zu beweisen.

„LÖSUNGSBAUSTEINE FÜR DAS NEW NORMAL"

Als Nächstes wurden mittel- und langfristige Konzepte erarbeitet, durch die sich beim Wiederhochfahren der Liegenschaften und im New Normal der Betrieb an die zukünftigen Gegebenheiten anpassen lässt. Die Taskforce der Apleona entwickelte in Fortführung des Ideenmanagements die „Lösungsbausteine für das New Normal". Dabei wurden einige Kunden als Sparringspartner mit ins Boot geholt und mit ihnen die Relevanz, Plausibilität und Umsetzbarkeit der entstehenden Konzepte gespiegelt. Interdisziplinäres Denken, Bereitschaft zu ungewöhnlichen Lösungen und ein belastbares Netzwerk an partnerschaftlich verbundenen Kunden und Ansprechpartnern waren dabei entscheidend.

Abbildung 4: Die Ad-hoc-Pandemieleistungen wurden in sechs Bereichen kreiert.

Abbildung 5: Lösungsbausteine des New Normal im Facility Management

So kann beispielsweise im Wegemanagement vollumfänglich von der Planung bis zur baulichen Umsetzung unterstützt werden, oder es werden nur Teilleistungen abgerufen, um punktuell zu helfen – die fachliche Expertise und die Fähigkeit zu einer multifaktoriellen Herangehensweise gepaart mit flexibler Kundenorientierung ist es, was gutes Facility Management im New Normal unverzichtbar macht.

EIN BEISPIEL: DIGITALE LÖSUNG „APLEONA.SAFEATWORK"

Zur Verdeutlichung sei ein konkretes Beispiel skizziert: Mit seiner selbstentwickelten digitalen Lösung Apleona.SafeAtWork minimiert Apleona das Risiko für Büronutzer, sich am Arbeitsplatz mit Covid-19 zu infizieren. Durch einfaches Scannen eines QR-Codes melden sich Nutzer an den von ihnen genutzten Räumlichkeiten an und ab und ermöglichen so, Kontaktketten schnell zu identifizieren und andere Nutzer derselben Räumlichkeiten über ein potenzielles Infektionsrisiko schnell zu informieren. Die Software ist denkbar einfach in der Anwendung, hardwareunabhängig, DSGVO-konform und es muss auch keine App auf dem Smartphone installiert werden – die Kamerafunktion allein reicht völlig aus. Von den Nutzern wird lediglich das Ein- und Auschecken mit der Kamerafunktion des Smartphones über an Arbeitsplätzen, Büros oder Sozialräumen angebrachte grüne oder rote Sticker mit QR-Codes verlangt. „Grüner Sticker" bedeutet dabei „einchecken", „roter Sticker" „auschecken". Dadurch können Belegungs- und Bewegungsdaten innerhalb eines Bürogebäudes leicht erhoben und Kontakte nachverfolgt werden und im Falle eines potenziellen Infektionsfalls alle Nutzer schnell und effizient informiert und so die Infektionskette sofort unterbrochen werden. Außerdem erlaubt Apleona.SafeAtWork eine bessere, bedarfsgerechte Steuerung der Reinigungs- und Desinfektionsleistungen insbesondere auch von häufig frequentierten Bereichen und Kontaktflächen um proaktiv Infektionsketten zu unterbrechen. Auch im Falle eines Covid-19-Verdachts- oder -Krankheitsfalls kann viel effektiver reagiert werden und Räume und Flächen können z. B. sofort für die weitere Nutzung gesperrt und entsprechende Gegenmaßnahmen wie Flächendesinfektionen eingeleitet werden.

FAZIT

Die Corona-Pandemie und ihre Folgen haben gezeigt, dass integriertes Facility Management während der Krise und im New Normal essenziell ist und sein wird. Dies gelingt durch innovatives und vor allem kundenorientiertes Vorgehen, das sich beschleunigende Trends wie die Digitalisierung inkorporiert. Lösungsbausteine für das Wiederhochfahren des Betriebs und für das New Normal, aber auch schnelle und verlässliche Vorgehensweisen im akuten Pandemiemanagement sind konkrete Resultate dieser Philosophie. Dabei sind es integrierte Serviceanbieter, die gegenüber reinen Gewerkespezialisten den entscheidenden Vorteil mitbringen: Sie sind in der Lage, von der Bedarfsanalyse über die Konzeption bis hin zur Ausführung integrierter Konzepte ganzheitlich, flexibel und nachhaltig vorzugehen und Services von höchster Qualität aus einer Hand zu liefern.

Gutes Facility Management ermöglicht es dem Kunden schon immer, sich auf seine Kernprozesse zu konzentrieren – in der Corona-Krise wird diese Systemrelevanz evidenter denn je. Ein moderner One-Stop-Shop-Anbieter leistet einen essenziellen Beitrag zu gelungenem Pandemiemanagement und gestaltet das New Normal aktiv, modern und vorausschauend mit.

Betriebliche Hygieneplanung nach Corona: Nachhaltig mitdenken

Die Rückkehr ihrer Mitarbeiter an die Arbeitsstätten stellt viele Arbeitgeber angesichts der Covid-19-Pandemie vor noch nie dagewesene Herausforderungen. Noch während sie mit den wirtschaftlichen Auswirkungen des Shutdown zu kämpfen haben, müssen alle notwendigen Vorkehrungen getroffen werden, um die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich vor gesundheitlichen Risiken zu schützen.

Ein umfassendes Hygienekonzept gehört dabei zum festen Bestandteil des betrieblichen Risikomanagements – das Handbuch für betriebliche Pandemieplanung, herausgegeben vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, kann dabei als wertvolle Hilfestellung dienen. Anhand einer Checkliste können Hygieneverantwortliche prüfen, mit welchen Maßnahmen sie eine umfassende Gesundheitsprävention für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen können.

Die Zahlen sprechen für sich: Effizientes Hygienemanagement senkt Krankheitsraten und schont die Finanzen. Schon in gewöhnlichen Jahren entstehen Unternehmen in Deutschland durch krankheitsbedingte Ausfalltage jährlich Kosten in Höhe von circa 130 Milliarden Euro. Ein Großteil der Fehlzeiten wird durch Erkältungskrankheiten verursacht. Bis zu 80 Prozent aller Infektionskrankheiten werden laut WHO durch Berührungen mit den Händen übertragen.

SANITÄRBEREICHE SIND DREH- UND ANGELPUNKT IN DER BETRIEBLICHEN HYGIENEPLANUNG

Für sanitäre Anlagen legt das Handbuch für betriebliche Pandemieplanung fest, dass dort ausschließlich Einmalhandtücher eingesetzt werden dürfen. Das bedeutet, dass jedes Handtuch beziehungsweise jeder Handtuchabschnitt nur von einer Person genutzt werden darf. Was viele nicht wissen: „Einmal" bedeutet nicht gleichzeitig „Einweg". Damit ein Handtuchabschnitt von nur einer Person verwendet werden kann, muss er am Ende nicht zwangsläufig in den Abfall wandern.

Abbildung 6: Stoffhandtuchspender bieten eine nachhaltige Lösung zur Händetrocknung.

Die Alternative: Einmalhandtücher aus dem Stoffhandtuchspender. Diese werden nach der Benutzung im geschlossenen System des Spenders auf einer getrennten Rolle aufbewahrt. Die Stoffhandtuchrollen werden regelmäßig gewechselt und fortlaufend in modernen Hightech-Wäschereien umweltfreundlich aufbereitet. Im Einklang mit den Prinzipien der Kreislaufwirtschaft schonen sie auf diese Weise wertvolle natürliche Ressourcen. Zudem wird offener Abfall in den Waschräumen vermieden, der ein zusätzliches Infektionsrisiko darstellen kann.

Der Ausbruch des Coronavirus hat dazu geführt, dass viele Menschen und Unternehmen zunehmend auf Einweglösungen zurückgreifen, wodurch die Müllproduktion allerorts steigt. Dies ist ein fatales Signal an die

eigenen Mitarbeiter in Zeiten steigenden Umweltbewusstseins. Mit den nachhaltigen Stoffhandtuchspendern von CWS können Hygieneverantwortliche dieser Zwickmühle in der betrieblichen Hygieneplanung entgehen.

Neben nachhaltigen Möglichkeiten zur Händetrocknung bietet CWS auch weitere Lösungen für Kommunen und Unternehmen aller Branchen, damit diese im Einklang mit einer modernen CR-Strategie für mehr Gesundheit und Hygiene sorgen können: So machen neuartige Armaturen, die Wasser und Seife bereits vorgemischt ausgeben und sich berührungsfrei bedienen lassen, das Händewaschen besonders komfortabel. Der regelmäßige Lieferservice sorgt dafür, dass immer ein Vorrat an Seife und Handtuchrollen verfügbar ist.

HYGIENE AM ARBEITSPLATZ SOLLTE CHEF- UND CHEFFINNENSACHE SEIN

Im täglichen Austausch raten die Experten von CWS bereits seit Langem jedem Unternehmen zu einem Hygienekonzept, das regelmäßig aktualisiert und an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert wird. In Pandemiezeiten haben sich Krisenmanagement-Teams

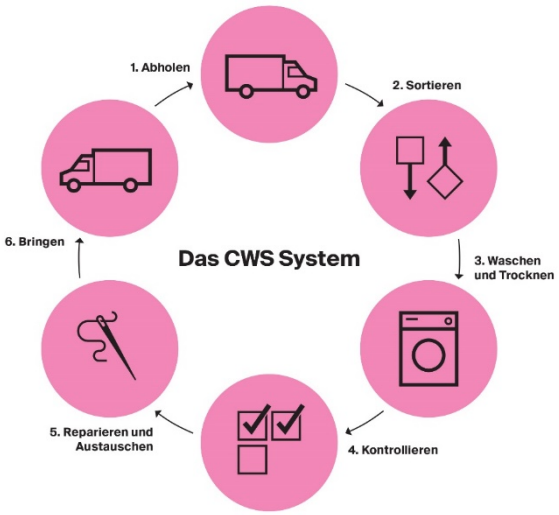


Abbildung 7: Fokus Nachhaltigkeit: Mit Mehrwegsystemen wie der Stoffhandtuchrolle gehen Hygiene und Nachhaltigkeit Hand in Hand.

zum Thema Gesundheit und Sicherheit als besonders hilfreich erwiesen. Diese setzen diverse Maßnahmenpakete auf, um die Arbeitsprozesse am Laufen zu halten. Hygiene ist ein wesentlicher Teil von Arbeitsschutz und Gesundheitsprävention und sollte in allen Branchen Chef- und Chefinnensache sein.

.

In der Krise schlägt die Stunde der FM-Profis

Andreas Kowalski
CEO Corporate Services Central Europe, Sodexo

Sodexo hat mit fast 700 Betrieben in Deutschland die Auswirkungen der Pandemie direkt bei seinen Kunden miterlebt. Inwiefern Facility-Management-Dienstleister in der aktuellen Situation als Partner für Geschäftskontinuität und Risikomanagement gefragt sind, erklärt CEO Corporate Services Central Europe, Andreas Kowalski.

WIE HABEN IHRE KUNDEN REAGIERT, ALS KLAR WURDE, DASS DIE PANDEMIE DEUTSCHLAND ERREICHT HAT?

Kowalski: Zu Beginn haben wir zwei Reaktionen gesehen: In Bürostandorten stiegen Kunden schnell auf „Arbeiten von zu Hause" um. In Produktionsstandorten lief die Arbeit oftmals unter erschwerten Bedingungen weiter. Je nach Branche wurde auch spontan verändert, was vom Fließband läuft. Einer unserer Kunden beispielsweise stellte auf die Produktion von Desinfektionsmittel um. Bei allen Unternehmen galt gleichermaßen: Sicherheit hat Priorität. Sodexo hatte hier als FM-Dienstleiter eine Rolle inne, die über unsere normale Tätigkeit als Caterer oder Reinigungsdienstleister hinausging: In einer Pandemie schlägt die Stunde der Hygieneprofis. Plötzlich waren wir noch mehr als zuvor als Berater gefragt. Ein hohes Maß an Arbeitsschutz für Mitarbeiter wurde zur absoluten Voraussetzung für einen laufenden Betrieb und später dann auch für die Remobilisierung.

WIE HABEN SIE ALS FM-DIENSTLEISTER IN DER HOCHPHASE DER KRISE IHRE KUNDEN UNTERSTÜTZT, UM ZU VERHINDERN, DASS DER BETRIEB KOMPLETT EINGESTELLT WERDEN MUSSTE?

Kowalski: Lassen Sie mich ein paar Beispiele nennen: Zum einen haben wir reaktive und präventive Desinfektionsreinigungen durchgeführt. Kunden riefen uns an, die nach einem Corona-Fall ein komplettes Gebäude desinfiziert haben wollten – ein speziell geschultes Team von Sodexo rückte an. An Eingängen haben wir Fieber gemessen und Wärmebildkameras überwacht. Im Cateringbereich war Innovation gefragt: Unsere Mannschaft entwickelte „Take Away"-Angebote für die deutlich reduzierte Zahl an Menschen im Büro. In einem Betrieb haben wir zum Beispiel komplette Mahlzeiten im Glas angeboten. Alle Maßnahmen erfolgten in enger Abstimmung mit unseren Fachexperten: Hygienetechniker, ein Mikrobiologe, staatlich geprüfte Desinfektoren und unser komplettes Segment „Healthcare" fungierten als Expertenunit. Letztere Kollegen waren zudem selbst in Krankenhäusern an der Front und desinfizierten Isolierstationen.

DAS ALLES IST NUR DANN MÖGLICH, WENN SCHUTZKLEIDUNG, DESINFEKTIONSMITTEL UND MASKEN VERFÜGBAR SIND. ZU BEGINN DER KRISE WAR ALLES VERGRIFFEN. WIE SIND SIE DAMIT UMGEGANGEN?

Kowalski: Das war eine große Herausforderung. Die haben wir gelöst, indem wir eine eigene Logistik für geschäftskritische Produkte aufgebaut haben. In einigen Fällen haben wir aus unserer eigenen Beschaffung dann auch unsere Kunden mit Masken und Desinfektionsmittel ausgestattet. Auch hier galt: Als Dienstleister waren wir der Partner, der sicherstellt, dass das Geschäft weiterläuft.

Abbildung 8: Essenslieferung aufs Stockwerk: Digitale Cateringlösungen wie die Bite App von Sodexo gewinnen in der aktuellen Situation an Bedeutung.

WIE MANAGT MAN ALS UNTERNEHMEN DAS RISIKO FÜR MITARBEITER UND DAS GESCHÄFT, WENN DER GEGNER UNSICHTBAR IST?

Kowalski: Ziel ist immer die Minimierung von Risiken. Dazu bedarf es eines klaren Verständnisses der Prioritäten: Die Sicherheit der Mitarbeiter, Kunden und Gäste ist nicht verhandelbar. Danach muss es darum gehen, einen Beitrag zu leisten, um die Folgen für die Allgemeinheit abzufedern – in unserem Fall: Entlastung des Krankenhaussystems – und erst dann geht es um die eigene Bilanz. Risiken erfolgreich zu managen ist nur mit klarer Strategie möglich: Alle Entscheidungen folgen einem Pandemieplan und alle Entscheidungen werden von einem Krisenstab getroffen. Zentral ist der direkte Draht zwischen Operative, Krisenstab und Querschnittsfunktionen. Regel Nummer eins im Risikomanagement ist, dass Sicherheit nicht erst in der Krise zum Thema wird. Auch hier sieht man die Stärke von FM-Unternehmen als Partner. Sicherheitsdenken ist bei uns im Alltag gegenwärtig und Teil der Unternehmenskultur. Eine konsequente Aufarbeitung von Unfällen und eine institutionalisierte Integration von Sicherheitsthemen und Sicherheitskontrollen zahlen sich aus.

LASSEN SIE UNS NACH VORNE BLICKEN. FÜR VIELE UNTERNEHMEN GILT DIE WIEDEREREÖFFNUNG DES BETRIEBSRESTAURANTS ALS EIN KERNELEMENT BEI DER RÜCKKEHR IN DIE BÜROS. DIE PANDEMIE IST ABER NICHT VORBEI. WIE STELLEN SIE ALS DIENSTLEISTER SICHER, DASS DER GANG ZUM MITTAGESSEN NICHT ZUM RISIKO WIRD?

Kowalski: Voraussetzung für die Wiedereröffnung von Betriebsrestaurants ist ein umfassendes Konzept für Hygiene- und Arbeitssicherheit. Was muss man tun? Besucherströme am Eingang oder Schlangen an der Kasse darf es nicht geben. Hier sind konkrete Lösungsvorschläge vom Caterer gefragt. Bei einem Kunden haben wir beispielsweise Sensoren unter Tischen und an den Wänden installiert. Die Gäste sehen vor dem Gang online oder auf Bildschirmen, wie viele Tische frei sind. In einem anderen Betrieb haben wir farbige Buttons ausgegeben, die Einlass zu bestimmten Zeiten gewähren. Unsere Bite-App ermöglicht Essenslieferungen aufs Stockwerk. Zudem sind viele kleine Schutzmaßnahmen notwendig: entzerrte Öffnungszeiten, weniger Stühle an den Tischen, klare Abstandsregeln, Maskenpflicht bei unseren Kollegen. Wichtig ist außerdem, Trends aufzunehmen: Derzeit sehen wir, dass Gäste stärker über den Tag verteilt Essen abholen. Darauf reagieren wir mit neuen Angeboten. Als Dienstleister sind wir auch als Innovationstreiber gefragt – Krise kann eine Chance sein, die neue Arbeitswelt aktiv mitzugestalten.

Abbildung 9: Grünes Licht: Sensoren messen im Betriebsrestaurant, wo Plätze frei sind. Auf Monitoren und in Apps ist live das Ergebnis zu sehen.

VERWEISE

Fußnoten

1

[1] Vgl. Lünendonk und Hossenfelder GmbH: Auswirkungen des Corona-Virus auf B2B-Unternehmen, Lünendonk-Blitzumfrage 2020, März 2020.

[2] Vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales: SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandard, 16.04.2020, URL: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Schwerpunkte/sars-cov-2-arbeitsschutzstandard.pdf?__blob=publicationFile&v=1 [Zugriff: 15.07.2020].

[3] Vgl. Graichen, Marie: Stille Wasser sind gefährlich, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 50–52.

[4] Vgl. O.A.: Covid-19-Pandemie: Empfehlungen zum Betrieb von Klima- und Lüftungsanlagen, Facility Management, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Covid-19-Pandemie_Empfehlungen_zum_Betrieb_von_Klima-_und_Lueftungsanlagen_3545456.html [Zugriff: 15.07.2020].

[5] Vgl. Graichen, Marie: Stille Wasser sind gefährlich, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 50–52.

[6] Vgl. O.A.: Shutdown- und Restart-Manager für Immobilien, Facility Management, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Shutdown-_und_Restart-Manager_fuer_Immobilien_3523821.html [Zugriff: 15.07.2020].

[7] Siehe Scheube, Sebastian; Uzundemir, Ertan: Business Continuity. Gut und krisenfest ins „New Normal", 09.06.2020, Industry of Things, URL: https://www.industry-of-things.de/gut-und-krisenfest-ins-new-normal-a-938357/ [Zugriff: 15.07.2020].

[8] Vgl. Lederer, Sandra: Back to Business, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 20–23.

[9] Vgl. Inderwies, Wolfgang; Dr. Wiesinger, Georg: Mit agilen Methoden zur Krisenstrategie, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 16–19.

[10] Vgl. Alipour, Jean-Victor; Falck, Oliver; Schüller, Simone: Homeoffice während der Pandemie und die Implikationen für eine Zeit nach der Krise, ifo Schnelldienst, 7/2020, 15. Juli 2020, URL: https://www.ifo.de/DocDL/sd-2020-07-alipour-falck-schueller-homeoffice.pdf [Zugriff: 15.07.2020].

[11] Vgl. ebd.

[12] Vgl. Rixecker, Kim: Mehrheit der Unternehmen plant dauerhafte Homeoffice-Option, 15.07.2020, t3n, URL: https://t3n.de/news/mehrheit-unternehmen-plant-1299198/ [Zugriff: 15.07.2020].

[13] Siehe Alipour, Jean-Victor; Falck, Oliver; Schüller, Simone: Homeoffice während der Pandemie und die Implikationen für eine Zeit nach der Krise, ifo Schnelldienst, 7/2020, 15. Juli 2020, URL: https://www.ifo.de/DocDL/sd-2020-07-alipour-falck-schueller-homeoffice.pdf [Zugriff: 15.07.2020].

[14] Vgl. Ball, Thomas; Hossenfelder, Jörg: Gebäudedienstleister unterschiedlich stark von Corona betroffen – Immobiliennutzer werden höheren Wert auf Qualität legen.

[15] Vgl. Lederer, Sandra: Back to Business, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 20-23.

[16] Vgl. Zimmermann, Greg: Health and Wellness Will Be the New Normal of Office Buildings, facilitiesnet, 23.06.2020, URL: https://www.facilitiesnet.com/facilitiesmanagement/article/Health-and-Wellness-Will-Be-the-New-Normal-of-Office-Buildings--18938 [Zugriff: 15.07.2020].

[17] Siehe und vgl. Scheube, Sebastian; Uzundemir, Ertan: Business Continuity – Gut und krisenfest ins „New Normal", 09.06.2020, Industry of Things, URL: https://www.industry-of-things.de/gut-und-krisenfest-ins-new-normal-a-938357/ [Zugriff: 15.07.2020].

[18] Vgl. Hoffmann, Sandra: Wer digitalisiert, optimiert, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 34–37.

[19] Vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales: SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandard, 16.04.2020, URL: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Schwerpunkte/sars-cov-2-arbeitsschutzstandard.pdf?__blob=publicationFile&v=1 [Zugriff: 15.07.2020].

[20] Vgl. Lünendonk und Hossenfelder GmbH: Digitales Facility Management. Sensorik in Immobilie, Industrie und Infrastruktur als Basis für das digitale Facility Management, Lünendonk-Whitepaper 2019.

[21] O.A.: Energiesparende Gebäude, Umwelt Bundesamt, 29.05.2020, URL: https://www.umweltbundesamt.de/themen/klima-energie/energiesparen/energiesparende-gebaeude#eigentuemer [Zugriff: 17.07.2020].

[22] Vgl. o. A.: Digital meets Green FM, Facility Management, 1/2019, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Digital_meets_Green_FM_3294473.html [Zugriff: 21.07.2020].

[23] Vgl. Schwiegershausen, F.: Facility Management: Green Management für Gebäude, Handelsblatt, 06.05.2009, URL: https://www.handelsblatt.com/technik/energie-umwelt/facility-management-green-management-fuer-gebaeude/3171342.html?ticket=ST-14190029-eTpTE39nGKIHtkiUCXF9-ap4 [Zugriff: 17.07.2020].

[24] Vgl. Ball, Thomas; Hossenfelder, Jörg: Gebäudedienstleister unterschiedlich stark von Corona betroffen. Immobiliennutzer werden höheren Wert auf Qualität legen, 2020.

[25] Siehe und vgl. Prof. Kummert, Kai; Naumann, Thomas; Ballhause, Thorsten; Rädeker, Lisa: Automatisierung, Digitalisierung und Servicerobotik, 03/2016, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Automatisierung_Digitalisierung_und_Servicerobotik_2581363.html [Zugriff: 14.07.2020].

[26] Vgl. Die Möglichmacher – Facility Management: Was ist Facility Management? Wir machen Gebäude und Anlagen komplett; URL: https://fm-die-moeglichmacher.de/facilitymanagement/ [Zugriff: 13.07.2020].

Quellenverzeichnis

Alipour, Jean-Victor; Falck, Oliver; Schüller, Simone: Homeoffice während der Pandemie und die Implikationen für eine Zeit nach der Krise, ifo Schnelldienst, 7/2020, 15. Juli 2020, URL: https://www.ifo.de/DocDL/sd-2020-07-alipour-falck-schueller-homeoffice.pdf [Zugriff: 15.07.2020]

Ball, Thomas; Hossenfelder, Jörg: Gebäudedienstleister unterschiedlich stark von Corona betroffen. Immobiliennutzer werden höheren Wert auf Qualität legen

Bundesministerium für Arbeit und Soziales: SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandard, 16.04.2020, URL: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Schwerpunkte/sars-cov-2-arbeitsschutzstandard.pdf?__blob=publicationFile&v=1 [Zugriff: 15.07.2020]

Cline, Steven: Facility Management for the New Normal, URL: https://amplifiedperspectives.burnsmcd.com/post/facility-management-for-the-new-normal [Zugriff: 13.07.2020]

Die Möglichmacher: Was ist Facility Management? Wir machen Gebäude und Anlagen komplett; URL: https://fm-die-moeglichmacher.de/facilitymanagement/ [Zugriff: 13.07.2020].

Graichen, Marie: Stille Wasser sind gefährlich, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 50-52

Hoffmann, Sandra: Wer digitalisiert, optimiert, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 34-37

Inderwies, Wolfgang; Dr. Wiesinger, Georg: Mit agilen Methoden zur Krisenstrategie, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 16-19

Prof. Kummert, Kai; Naumann, Thomas; Ballhause, Thorsten; Rädeker, Lisa: Automatisierung, Digitalisierung und Servicerobotik, 03/2016, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Automatisierung_Digitalisierung_und_Servicerobotik_2581363.html [Zugriff: 14.07.2020]

Lederer, Sandra: Back to Business, Juli/August 2020, Der Facility Manager, S. 20-23

Lünendonk und Hossenfelder GmbH: Auswirkungen des Corona-Virus auf B2B-Unternehmen, Lünendonk-Blitzumfrage 2020, März 2020

Lünendonk und Hossenfelder GmbH: Digitales Facility Management. Sensorik in Immobilie, Industrie und Infrastruktur als Basis für das digitale Facility Management, Lünendonk-Whitepaper 2019

O.A.: Covid-19-Pandemie: Empfehlungen zum Betrieb von Klima- und Lüftungsanlagen, Facility Management, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Covid-19-Pandemie_Empfehlungen_zum_Betrieb_von_Klima-_und_Lueftungsanlagen_3545456.html [Zugriff: 15.07.2020]

O.A.: Die neue Rolle des FM: Von Dienstleistern zu Erfahrungsmanagern, Servicefutures, URL: https://www.servicefutures.com/de/die-neue-rolle-des-fm-von-servicedienstleistern-zu-erfahrungsmanagern [Zugriff: 21.07.2020]

O.A.: Digital meets Green FM, Facility Management, 1/2019, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Digital_meets_Green_FM_3294473.html [Zugriff: 21.07.2020]

O.A.: Energiesparende Gebäude, Umwelt Bundesamt, 29.05.2020, URL: https://www.umweltbundesamt.de/themen/klima-energie/energiesparen/energiesparende-gebaeude#eigentuemer [Zugriff: 17.07.2020]

O.A.: Shutdown- und Restart-Manager für Immobilien, Facility Management, URL: https://www.facility-management.de/artikel/fm_Shutdown-_und_Restart-Manager_fuer_Immobilien_3523821.html [Zugriff: 15.07.2020]

Rixecker, Kim: Mehrheit der Unternehmen plant dauerhafte Homeoffice-Option, 15.07.2020, t3n, URL: https://t3n.de/news/mehrheit-unternehmen-plant-1299198/ [Zugriff: 15.07.2020]

Scheube, Sebastian; Uzundemir, Ertan: Business Continuity. Gut und krisenfest ins „New Normal", 09.06.2020, Industry of Things, URL: https://www.industry-of-things.de/gut-und-krisenfest-ins-new-normal-a-938357/ [Zugriff: 15.07.2020]

Zimmermann, Greg: Health and Wellness will be the New Normal of Office Buildings, facilitiesnet, 23.06.2020, URL: https://www.facilitiesnet.com/facilitiesmanagement/article/Health-and-Wellness-Will-Be-the-New-Normal-of-Office-Buildings--18938 [Zugriff: 15.07.2020]

UNTERNEHMENSPORTRÄT

Alpha IC

Die Alpha IC GmbH ist ein inhabergeführtes Consultingbüro für das Real Estate Management. Das Beratungsportfolio umfasst Strategie & Organisation, Facility Management, Green Building, Energie & Technik, Inbetriebnahme, Klima & Bauphysik, Digitalisierung, Workspace Performance sowie Technische Due Diligence.

Mit der Change Performance Methode macht Alpha IC das Real Estate Management ihrer Kunden zukunftsfähig. Immobilien sind entscheidend für das Kerngeschäft von Unternehmen, das Wirken von Menschen und nicht zuletzt für Umwelt und Gesellschaft. Der Erfolgsfaktor ist dabei immer der Mensch. Daher fokussieren sich die Berater sehr stark auf die Bedürfnisse der Nutzer sowie bei der Auswahl von Dienstleistern auf die handelnden Personen. Mit der konsequenten Begleitung von Change Prozessen spielen nicht zuletzt neue Arbeitskonzepte und Workspaces, digitale Tools und die Wirkung auf die Unternehmens- und Führungskultur eine Rolle. Den Rahmen bildet dabei die Mensch-Gebäude-Interaktion, mit der das Zusammenspiel und die Kommunikation zwischen Nutzer und Immobilie aus Sicht unterschiedlicher Disziplinen wie beispielsweise der Digitalisierung, Services oder Nachhaltigkeit betrachtet wird.

Visionäre Querdenker, erfahrene Experten und kreative Köpfe arbeiten bei Alpha IC vernetzt und interdisziplinär. Der Ansatz „weg von Hierarchien, Kontrollieren und raus aus dem Hamsterrad hin zu kollaborativer Wissensarbeit" ermöglicht eine agile Organisation mit Fokus auf selbstbestimmtes Arbeiten, Eigenverantwortung, Interaktion und Innovation. Dabei werden die Werte Partnerschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Selbstbestimmtheit und Qualität konsequent von allen Mitarbeitern gelebt. Darüber hinaus bietet die Alpha IC eine zu 100 Prozent CO_2-neutrale Beratung.

KONTAKT
Alpha IC GmbH
Daniela Merkenich
Senior Consultant
Am Wassermann 36, 50829 Köln
Telefon: +49 (0) 221 801 099-51
E-Mail: d.merkenich@alpha-ic.com
Internet: www.alpha-ic.com

UNTERNEHMENSPORTRÄT

Apleona

APLEONA

Apleona ist ein in Europa führender Real Estate und Facility Manager mit Sitz in Neu-Isenburg bei Frankfurt am Main. Zirka 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in mehr als 30 Ländern betreiben und managen Immobilien aller Assetklassen, bauen und rüsten sie aus, betreiben und warten Anlagen und unterstützen Kunden unterschiedlichster Branchen bei Produktion sowie Sekundärprozessen. Das Dienstleistungsspektrum reicht vom integriertem Facility Management über Gebäudetechnik und Innenausbau bis hin zum Real Estate Management mit allen kaufmännischen Leistungen, der An- und Vermietung sowie Vermarktung von Immobilien.

Modular oder integriert – je nach Kundenwunsch – Aber immer aus einer Hand

Alle Services werden modular oder als integrierte Leistung im Paket angeboten. Dabei sorgen länder- und leistungsbezogene operative Gesellschaften in einer je nach Kundenbedarf regionalen oder überregionalen Account-Struktur für eine optimale Leistungserbringung und einen einheitlich hohen Qualitätsstandard über Ländergrenzen hinweg. Zu den Auftraggebern von Apleona gehören marktführende Industrieunternehmen, Fondsgesellschaften, Versicherungen, Banken, die öffentliche Hand, Entwickler, Eigentümer und Nutzer.

Was uns unterscheidet

Apleona gehört schon heute zu den größten Immobiliendienstleistern Europas. Eine hohe Leistungsbreite und Wertschöpfungstiefe zeichnet uns aus. Unsere europäische Plattform und unser internationales Netzwerk mit länderübergreifender Account-Struktur und Organisation sorgt für einen einheitlich hohen Qualitätsstandard über Ländergrenzen hinweg. Wir verfügen über eine hohe technische Kompetenz und Eigenleistungstiefe und erbringen für viele Branchen und Industrien anspruchsvolle Services - ausgerichtet auf Effizienz und Langfristigkeit und angetrieben vom hohen Qualitätsanspruch des „German Engineering". Unser Geschäftsmodell ist auf langfristige Kundenbeziehungen angelegt - immer am Bedarf unserer Kunden orientiert und mit dem Blick fürs Ganze.

KONTAKT
Apleona GmbH
Dieter Jäckel
Head of Inside Sales
An der Gehespitz 50, 63263 Neu-Isenburg
Telefon: +49 (0) 152 54 55 48 28
E-Mail: dieter.jaeckel@apleona.com
Internet: www.apleona.com

UNTERNEHMENSPORTRÄT

CWS

Eine gesündere und sichere Zukunft zu schaffen – so lautet das Ziel von CWS. Mit innovativen, nachhaltigen und digitalen Mietlösungen sorgt das Unternehmen für mehr Gesundheit, Sicherheit und Schutz in den Betrieben seiner Kunden.

Als Systemanbieter setzt CWS auf sechs Leistungsbereiche, in denen er seine Kunden ganzheitlich berät und beliefert: Hygiene, Matten, Berufskleidung, Brandschutz, Reinraum, Gesundheit und Pflege.

CWS Hygienelösungen können die Übertragung von Infektionen einschränken und Krankheitsraten senken. Regelmäßig kontrollierte Schutzkleidung soll zur Sicherheit am Arbeitsplatz beizutragen.

Seine Mietprodukte bereitet das Unternehmen in eigenen, Ressourcen schonenden High-Tech-Wäschereien auf, sodass sie langfristig genutzt werden können. Berufskleidung wird beim Kunden abgeholt, gewaschen, bei Bedarf ausgebessert und wieder ausgeliefert. Nach dem gleichen Kreislaufprinzip behandelt der Hygieneexperte auch seine Stoffhandtuchrollen, damit sie bis zu 100-mal wiederverwendet werden können, ohne Abfall im Waschraum zu verursachen.

CWS ist eine Marke der CWS-boco International GmbH und ihrer Tochtergesellschaften. Aktuell beschäftigt die Unternehmensgruppe rund 10.600 Mitarbeitende in 15 Ländern. Im Jahr 2019 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 1,188 Milliarden Euro. Die CWS-boco International GmbH und ihre Tochtergesellschaften sind eine 100-Prozent-Beteiligung der Franz Haniel & Cie. GmbH.

KONTAKT
CWS-boco International GmbH
Dr. Maren Otte
Group Director Corporate
Communications & CR
Dreieich Plaza 1B, 63303 Dreieich
Telefon: +49 (0) 6103 309-1030
E-Mail: presse@cws.com
Internet: www.cws.com

UNTERNEHMENSPORTRÄT

Sodexo

Sodexo ist ein weltweit agierendes Unternehmen für Facility Management, Catering, Reinigungs- Empfangs-, Sicherheits- und Wartungsdienste. Mit der Kombination aus Onsite Services, Benefits and Rewards Services und Personal and Home Services erreicht Sodexo täglich 100 Millionen Menschen in 67 Ländern. In Deutschland beschäftigt Sodexo circa 10.800 Mitarbeiter in rund 700 Betrieben. Zu den Kunden zählen Wirtschaftsunternehmen, Behörden, Schulen, Kindergärten, Kliniken und Senioreneinrichtungen.

Sodexo setzt auf integrierte und individuell auf die Anforderungen der Kunden zugeschnittene Lösungen. Sodexo hat als Servicedienstleister den Anspruch, durch die Erhöhung der Lebensqualität seiner Kunden und Verbraucher einen wichtigen Beitrag zum Erfolg von Organisationen zu leisten.

Sodexo wurde 1966 in Frankreich gegründet und beschäftigt heute weltweit 470.000 Mitarbeiter. Sodexo ist in den Indizes CAC Next 20, ESG 80, FTSE 4 Good und DJSI enthalten.

Sodexo weltweit (zum 31. August 2019)
- 22,0 Milliarden Euro Konzernumsatz
- 470.000 Mitarbeiter
- Nr. 19 der größten Arbeitgeber weltweit
- 67 Länder
- 100 Millionen Verbraucher jeden Tag
- 8,6 Milliarden Euro Marktkapitalisierung (zum 24. Juni 2020)

Sodexo in Deutschland (zum 31. August 2019)
- 10.800 Mitarbeiter (On-site Services)
- 1,3 Millionen Verbraucher jeden Tag
- 11.400 Kunden (Benefits & Rewards)
- 690 Betriebe (On-site Services)
- 112.000 Einlösestellen (Benefits & Rewards)

KONTAKT
Sodexo Services GmbH
Andreas Kowalski
CEO Corporate Services Central Europe
Eisenstraße 9, 65428 Rüsselsheim am Main
Telefon: +49 (0) 6142 1625 102
Assistenz: Eva Mastrorilli/E-Mail: Eva.Mastrorilli@sodexo.com
Internet: https://de.sodexo.com

UNTERNEHMENSPORTRÄT

LÜNENDONK

Lünendonk & Hossenfelder

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Management- und IT-Beratung, Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung, Facility Management und Instandhaltung sowie Personaldienstleistung (Zeitarbeit, Staffing).

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien" heraus.

Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Unternehmer mit den Lünendonk-Service-Awards aus.

KONTAKT
Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Thomas Ball
Partner
Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim
Telefon: +49 (0) 8261 73140 - 0
Mobil: +49 (0) 151 230 12 703
E-Mail: ball@luenendonk.de
Internet: www.luenendonk.de

IMPRESSUM
Herausgeber:
Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 8261 73140-0
Telefax: +49 (0) 8261 73140-66
E-Mail: info@luenendonk.de
Internet: www.luenendonk.de

Autoren:
Thomas Ball, Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Katrin Mikulcic, Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Bilderquellen:
Titel © AdobeStock / Robert Kneschke / 364442566
© AdobeStock / Quality Stock Arts / 344562121
© AdobeStock / LIGHTFIELD STUDIOS / 217135316
Seite 6 © AdobeStock / akf / 76816016
Seite 10 © AdobeStock / zapp2photo / 132250722
Seite 13 © Fotolia / scusi / 114305924
Seite 15 © Fotolia / Gajus / 352309138

Copyright © 2020 Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim
Alle Rechte vorbehalten

LÜNENDONK

ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Management- und IT-Beratung, Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung, Facility Management und Instandhaltung sowie Personaldienstleistung (Zeitarbeit, Staffing). Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien" heraus. Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalisten.

- Wirtschaftsprüfung/ Steuerberatung
- Managementberatung
- Technologieberatung/ Engineering Services
- Informations- und Kommunikationstechnik
- Facility Management/ Industrieservice
- Zeitarbeit/ Personaldienstleistungen

Erfahren Sie mehr unter
http://www.luenendonk.de

MARKTFORSCHUNG UND MARKTBERATUNG AUS EINER HAND