

DIGITALISIERUNG

Digitale Lösung für ein bedarfsorientiertes FM

» Wer kennt sie nicht, die starren und teils ineffizienten Turnusarbeiten im Facility Management wie Kontrollgänge bei Toiletten, Pausenräumen oder Sitzungszimmern. Während lange Zeit der physische Kontrollblick vor Ort unumgänglich war, wird heute der Spiess umgedreht, sodass die Facility Manager Push-Nachrichten über Facility Services erhalten.

Autoren: Baris Erdal und Corinne Blatter

Wann standen Sie das letzte Mal im Pausenraum vor einer defekten Kaffeemaschine? Vermutlich noch nicht vor allzu langer Zeit. Werden die Komponenten Montagmorgen und schlechte Laune zur Frage hinzugefügt, versetzt es Sie in eine Geschichte, die kein Happy End erahnen lässt.

Die Buttons und Buttonboards ermöglichen einen vielseitigen Einsatz.

In der Regel wollen Gebäudenutzerinnen und -nutzer nicht den Aufwand auf sich nehmen, eine Störung kompliziert per Telefon oder E-Mail zu melden. Primär interessiert es sie nicht, von wem und wann die Maschine repariert wird. Am Morgen möchten

sie lediglich einen leckeren Kaffee schlürfen, um wie gewohnt mit einer Portion Koffein in den Arbeitsalltag zu starten. Aus Sicht des Facility Management ist es jedoch von grossem Interesse, Störungen schnell zu erkennen und anzugehen, denn im Fokus steht die Zufriedenheit der Gebäudenutzerinnen und -nutzer. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, waren bisher aufwändige Routinekontrollgänge nötig. Durch eine digitale Lösung wie *Service on Demand* sind diese teils unnötigen Kontrollblicke Vergangenheit. Die Postintern entwickelte Lösung zielt darauf ab, dass das Facility Management nur noch dann ausrückt, wenn Bedarf besteht. Ein Klick auf einen Smart Button oder ein Buttonboard reicht, damit die Facility Manager per SMS oder E-Mail informiert werden und den Auftrag angehen können.

NICHT MEHR ALLE TASSEN IM SCHRANK?

Die handlichen, batteriebetriebenen Buttons und Buttonboards ermöglichen einen vielseitigen Einsatz innerhalb von Gebäuden – zum Beispiel in Sitzungszimmern, an Snackautomaten, Aktenvernichtungscontainern oder Geschirrtischen. Fehlen die Tassen im Schrank, wird der Nachschub mit einem einfachen Klick bestellt. Die Geräte können nicht nur an beliebig vielen Standorten eingesetzt werden, sondern lassen auch je nach Anwendungsfall eine individuelle Gestaltung der Serviceleistungen zu. Auf den Buttonboards können bis zu sechs verschiedene Meldungen definiert werden, wobei Kundenwünsche über Inhalt und Layout bis hin zur Konfiguration berücksichtigt werden.

WELCHE TECHNISCHE MAGIE STECKT DAHINTER?

Die Buttons und Buttonboards sind an das sogenannte LoRaWAN (Long Range Wide Area Network) angeschlossen, wodurch die Integration einfach und unabhängig von der bestehenden IT-Infrastruktur ist. Dank dieser Verbindung kann auf einen Eingriff ins Kundennetzwerk verzichtet werden, was jede Security-Abteilung freut. Das Herzstück der Lösung bildet eine Plattform, über die sich alle Aufträge dokumentieren und analysieren lassen, sodass sie über den gesamten Prozess hinweg nachverfolgt werden können. Die Plattform sorgt für höchste Transparenz und die Sicherstellung der End-to-End-Kontrolle. Durch die Anbindungsmöglichkeit an die eigenen Systeme ergeben sich diverse Einsatzmöglichkeiten der digitalen Lösung.

Neben den Buttons und Buttonboards können auf Kundenwunsch auch Sensoren an das System angehängt werden. Beispielsweise können Besucherfrequenzen, Temperatur, CO₂ oder Luftfeuchtigkeit mittels entsprechender Sensorik gemessen werden, um bei Erreichung eines definierten Schwellenwerts Meldungen respektive Aufträge automatisiert auszulösen.



MUSS DENN DIE BEDARFSMELDUNG PHYSISCH ERFOLGEN?

In Zeiten der Digitalisierung mag die Frage, weshalb die Meldung nicht online per Smartphone erfolgt, berechtigt sein. Warum sollten weiterhin physische Boards als Kommunikationsplattform platziert werden? Das Innovationsmanagement von Post Immobilien berücksichtigte bei der Entwicklung ihrer Lösung auch eine digitale Meldemöglichkeit. Daraus entwickelte sich die hybride Alternative als QR-Code. Hinter der Idee steht, dass durch das Scannen eines QR-Codes mittels Smartphone vor Ort ebenfalls eine Bedarfsmeldung abgesetzt werden kann. Da hierfür keine Hardware gekauft und installiert werden muss, ist diese Variante preiswert.

Aktuell läuft bei Post Immobilien ein weiterer Versuch mit Sprachsteuerung über die virtuelle Assistentin Alexa von Amazon. Interessant ist diesbezüglich die Zweiwegkommunikation: Über Voice (Alexa) können nicht nur mehr und genauere Informationen vermittelt, sondern gar Hilfe zur Selbsthilfe angeboten werden. Der Sprachassistent liefert wertvolle Tipps, zum Beispiel wie die Störung selbst behoben werden kann. Die Facility Manager erscheinen in diesem Fall nur noch dann, wenn Fachleute gefragt sind. Letztlich bedeutet jede Technologie ein Abwägen zwischen den verschiedenen Vor- und Nachteilen. Im Gegensatz zur physischen Bedarfsmeldung per Knopfdruck kommunizieren die digitalen Melder wie QR-Code oder Alexa nicht über LoRaWAN, sondern über das reguläre WLAN oder mobile Internet.

PROFITIEREN ALLE AKTEURE VON DER LÖSUNG?

Kurze Antwort: Ja. Immobilieneigentümerinnen und -eigentümer haben die Gewissheit, dass ihre Gebäude effizient und kostensparend bewirtschaftet werden. Die Betreibenden bieten ihrem Hausdienst eine zeitgemässe Lösung an, um bedarfsgerechte Leistungen zu erbringen. Das Facility Management wiederum profitiert, indem es Routine-Servicegänge reduziert oder ganz auf diese verzichtet und so seine Services kosteneffizienter erbringt. Gleichzeitig sichert es durch den Einsatz der digitalen Lösung einen Wettbewerbsvorteil, denn die Digitalisierung macht auch vor dem Facility Management nicht halt. Letzten Endes haben die Nutzerinnen und Nutzer des Gebäudes den Vorteil, dass sie unkompliziert einen Bedarf melden können und nur dieser verrechnet wird. Eine Win-win-win-Situation für alle Beteiligten.

HÜRDEN BEI DER UMSETZUNG?

Obwohl die Installation an sich einfach ist, reicht die Platzierung und Aktivierung der Meldesender für eine erfolgreiche Umsetzung nicht aus. Einmal mehr bedarf es einer Einstellungsänderung. Die Erfahrung zeigt, dass zunächst sowohl Facility Manager



als auch Gebäudenutzerinnen und -nutzer vollumfassend über den neuen Service informiert werden müssen. Je nach Einsatz lohnt sich eine Schulung der betroffenen Personen. Ferner wird empfohlen, in der Anfangsphase den Service in einem kleineren Rahmen einzuführen, um mit hohem Tempo durchzustarten und herauszufinden, welche Anwendungsfälle im konkreten Fall am meisten Sinn ergeben. Insbesondere von den Facility Managern ist eine Offenheit gegenüber Alternativen zu den in ihren Köpfen verankerten Kontrollgängen gefordert. Bisher gehörte eine teilweise Übererfüllung des Service Level Agreement zur Tagesnorm. Einerseits brauchen sie nun Mut, die Kontrollfrequenzen zu reduzieren oder gar zu eliminieren und nur noch vor Ort aufzutauchen, wenn Bedarf besteht. Andererseits braucht es auch den Mut, Meldungen zu bündeln und im Sinne einer optimalen Kombination aus effizienter Disposition und Einhaltung des Service Level Agreement eine sinnstiftende Tourenplanung zu definieren. Der offene Umgang mit den neuen Möglichkeiten ist notwendig, damit sich der neue Service zwischen den Akteuren einpendeln kann.

Zurück zur Situation am Montagmorgen: Dank Service on Demand läuft die Kaffeemaschine rechtzeitig wieder wie geschmiert. Per Knopfdruck fließt der Kaffee aus einem Guss durch das mickrige Röhrchen in die Tasse. Alles ist bereit für eine erfolgreiche Arbeitswoche: Die Gebäudenutzerinnen und -nutzer starten gestärkt in den neuen Tag. Das Facility Management weiss, wann und wo der Schuh drückt! <<

Aus Sicht des FM ist es von grossem Interesse, Störungen schnell zu erkennen und anzugehen, denn im Fokus steht die Zufriedenheit der Gebäudenutzer.



Baris Erdal
Innovationsmanager Post Immobilien Management und Services AG.



Corinne Blatter
Produktmanagerin Post Immobilien Management und Services AG.