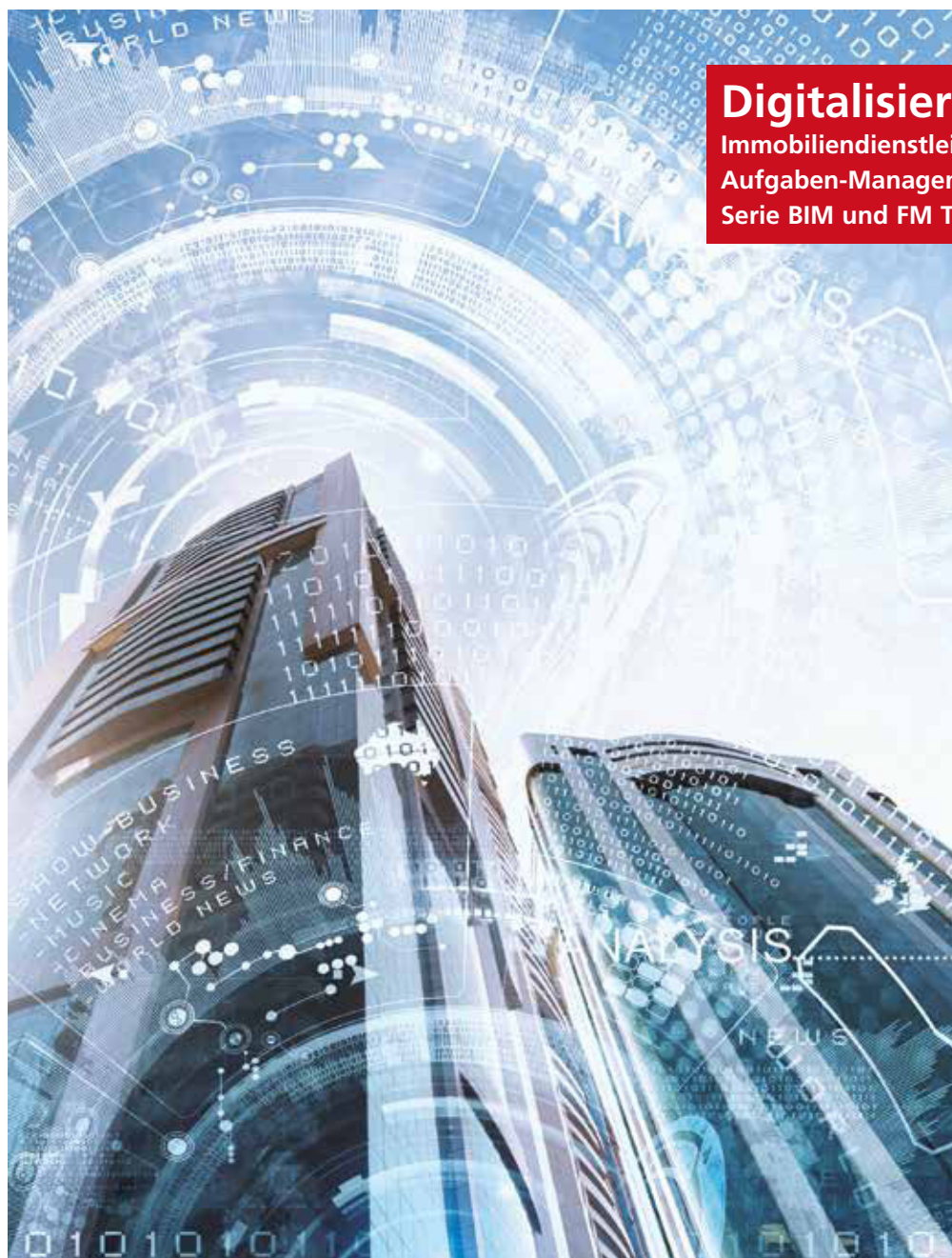


# Der Facility Manager

Mit Stellenmarkt auf S. 6

Oktober 2018  
Heft 10, Jahrgang 25

Gebäude und Anlagen  
besser planen, bauen, bewirtschaften



## Digitalisierung

Immobilien dienstleister als Digitalisierungspartner  
Aufgaben-Management-App  
Serie BIM und FM Teil 2

26

Expo Real 16

Lean Service 34

Aufzüge 40

Coworking-  
Studie 50

www.facility-manager.de  
Immer auf dem  
Laufenden

# Watson IoT Center

Im Watson IoT Center von IBM in den Highlight Towers in München arbeiten Apleona und IBM gemeinsam an den FM-Lösungen von morgen.

DR. GERT RIEGEL, APLEONA

## Immobilien dienstleister als Digitalisierungspartner

Im Mai gab der Facility-Services-Anbieter Apleona den Start einer Partnerschaft mit dem IT-Giganten IBM bekannt. Ziel ist die gemeinsame Entwicklung digitaler und cloudbasierter Anwendungen im Immobilienmanagement. Wir wollten es genauer wissen und sprachen über die Hintergründe mit Dr. Gert Riegel, Mitglied des Management Board von Apleona, der das FM-Geschäft mit internationalen Großkunden verantwortet.

**Herr Dr. Riegel, das Schlagwort Digitalisierung ist in aller Munde. Welchen konkreten Bedarf haben Großunternehmen im FM-Bereich in dieser Hinsicht?**

Zum einen den Bedarf an Lösungen, die sich auf Verbesserungen der Nutzung von

Gebäuden und Anlagen richten, also in der Regel an die eigenen Mitarbeiter und Gäste der Immobilien. Ziel ist die bessere „User-Experience“, zum Beispiel durch die optimierte Buchung und Belegung von Räumen oder Parkraum über Sensorik oder ein komfortableres Beschwerdemanagement durch eine Incident-App. Gerade Großkunden

legen dabei großen Wert auf individuelle, auf die jeweiligen Bedarfe hin entwickelte und in der Regel auch im eigenen Look and Feel gebrandete Lösungen.

Zum anderen erwartet diese Kundengruppe von uns mittelfristig, die bestehenden technologischen Möglichkeiten zu nutzen,



**Dr. Gert Riegel, Mitglied des Management Board von Apleona: „Immobilienanbieter müssen kurzfristig über eine digitale IT-Plattform verfügen, die für alle möglichen Kunden- oder auch Geschäftspartnerlösungen anschlussfähig ist.“**

um aus der Masse an Daten, die aus Immobilien und über deren Nutzer sowie ihr Verhalten schon heute in Echtzeit generierbar sind, datengestützte Produkte und Services zu entwickeln. Dabei geht es vorrangig um datengestützte Entscheidungshilfen zur Portfoliosteuerung oder Instandhaltung und um mehr Transparenz in der Leistungserbringung.

### **Gibt es dabei international Unterschiede? Wie sieht die Sachlage in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern aus?**

Wir betreuen mit der ICC-Organisation Großkunden mit länderübergreifenden Portfolios. Die haben ja gerade den Anspruch an die Vereinheitlichung der Standards, also zum Beispiel der SLAs, um die Qualität der Leistungserbringung über alle Ländergrenzen hinweg zu harmonisieren und einheitlich steuern zu können. Digitalisierung wird dabei in Zukunft einer der entscheidenden Treiber sein. Dieser Anspruch unterscheidet sich nicht, egal ob unser Kunde seinen Sitz in Deutschland, den USA oder London hat.

Möglicherweise werden einige Technologien an manchen Standorten, etwa weil die Lohnkosten deutlich höher sind, früher eingeführt. Das ist ein Phänomen, das man schon heute, etwa in der Parkraumbewirtschaftung oder beim öffentlichen Nahverkehr, beobachten kann. Während in Mitteleuropa längst Automaten den persönlichen Service abseits der Zentren ersetzt haben, ist selbst in Industrienationen wie den USA oft noch der Fahrkartenschalter selbst in Kleinstädten besetzt.

### **Worin unterscheiden sich die Anforderungen bzgl. Digitalisierung bei Großkunden gegenüber klein- und mittelständischen Unternehmen?**

Wir können momentan ganz klar erkennen, dass digitale Lösungen von größeren Kunden eher gefordert werden als von kleinen. Ausnahmen bestätigen aber die Regel und das muss auch nicht so bleiben. Unsere Strategie ist es deswegen, mit Großkunden operativ einsetzbare Anwendungen zu entwickeln, diese im Praxisbetrieb in den von uns gemanagten Portfolios zu testen und anschließend als Standardanwendung flächendeckend bei allen Kunden, die Interesse

[www.facility-manager.de](http://www.facility-manager.de)

# servparc

Der Hotspot für Facility Management, Industrieservice und IT-Lösungen

Frankfurt am Main, 25.–26.06.2019

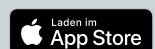
## STEHE IN DREI MINUTEN IN IHREM BÜRO.

**EINFACH DIE SERVPARC-AUSSTELLER-APP DOWNLOADEN, DIE ANZEIGE SCANNEN UND SCHON BIN ICH DA.**

Informieren Sie sich jetzt per Augmented-Reality-App über die vielfältigen Möglichkeiten, wie Sie Ihr Unternehmen, Ihre Themen, Ihre Produkte und Ihre Services auf der Servparc präsentieren können.

[servparc.de](http://servparc.de)

Jetzt Servparc-Aussteller-App downloaden!



**mesago**  
Messe Frankfurt Group

haben, auszurollen. Wir entwickeln eben keine Insellösungen, sondern solche, die sowohl individualisierbar wie skalierbar sind, egal ob für große oder kleine Portfolios oder Kunden.

### Welche Branchen zeigen das größte Interesse, wenn es um Digitalisierung im FM geht?

Unsere Lösungen zur bequemerem und besseren Nutzung von Gebäuden stoßen quer über alle Branchen auf großes Interesse, geradezu auf Begeisterung. Das ist auch wenig überraschend, da wir inzwischen alle durch E-Commerce oder beim Reisen die Annehmlichkeiten und Vorteile von digitalen und mobilen Kundenlösungen kennen und schätzen. Viele Unternehmen haben zudem längst erkannt, dass die User-Convenience am Arbeitsplatz einen erheblichen Faktor bei der Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung darstellt. Das merken wir als FM-Anbieter schon mit den gestiegenen Erwartungen zum Beispiel an die Qualität der Betriebskantinen. Wir ergänzen dort zum Beispiel unseren Service in den von uns betriebenen Betriebsrestaurants mit einer Nutzer-App, mit der man nicht nur die aktuellen Speisenpläne, sondern auch die jeweiligen Rezepte oder den Nährstoffgehalt der Gerichte abrufen kann.

### Welche Leistungen können FM-Anbieter übernehmen, was müssen die Unternehmen selbst anpacken?

Lassen Sie mich das so beantworten: Immobiliendienstleister müssen kurzfristig über eine digitale IT-Plattform verfügen, die für alle möglichen Kunden- oder auch Geschäftspartnerlösungen anschlussfähig ist: Apleona arbeitet gerade mit Hochdruck an einer solchen Plattform, dem Apleona Eco-System. Wir wollen in der Lage sein, je nach Wunsch auf oder mit den Systemen des Kunden zu arbeiten oder Lösungen Dritter zu integrieren, weil wir eben sicher nicht alles selbst entwickeln können, sollen und wollen.

### Seit rund 25 Jahren sprechen wir über Computer Aided Facility Management. Heute tun alle so, als wäre Digitalisierung das nächste große Ding und absolutes Neuland. Wurde in der Vergangenheit nur geredet und nichts gemacht bzw. zu wenig erreicht?

Die Möglichkeit, Daten zu sammeln, in Echtzeit zu übertragen und über künstliche Intelligenz zu analysieren und etwa durch Automatisierung schnell und nahezu

fehlerlos zu verarbeiten, wird auch die Immobiliendienstleistungsbranche komplett umkremeln. Die Frage ist, in welchen Zeiträumen. Da zitiere ich gerne meinen Kollegen Otto-Kajetan Weixler, Vorsitzender der Geschäftsführung der Apleona HSG, der sich bei der Präsentation der Lünendonk-Studie so geäußert hat: „Die Auswirkung der Digitalisierung wird in Hinblick auf den Zeitraum von zwei Jahren völlig überschätzt, auf zehn Jahre gesehen aber völlig unterschätzt.“

### Sie haben mit IBM eine Entwicklungspartnerschaft für digitale und cloudbasierte Anwendungen geschlossen und arbeiten an Predictive Maintenance (vorausschauende Wartung), Office-Space-Utilization (Arbeitsplatz- und Flächennutzung mit der Möglichkeit von Forecasts zur erwarteten Auslastung) sowie an automatisierten Lösungen für Empfangs- und Conciergedienste. Können Sie Details zu den einzelnen Lösungen verraten?

Wir arbeiten zusammen mit unseren Kunden momentan gleichzeitig an mehr als 20 verschiedenen Lösungen, die sich in unterschiedlichen Entwicklungsstadien befinden. Das reicht von der Problemskizze und ersten Lösungsentwürfen über Testphasen von sogenannten MVPs (Minimal Viable Products) bis hin zum konkreten Einsatz von weitentwickelten Produkten im Realbetrieb. In der Konzernzentrale von IBM selbst ist zum Beispiel unsere Buchungslösung für das dortige Konferenzsystem bereits erfolgreich im Einsatz und wird immer weiter verbessert mit dem Ziel, diese Lösung flächendeckend im ganzen Portfolio auszurollen.

### In der Ankündigung Ihrer Partnerschaft mit IBM steht, dass Ihre Experten und die IBM-Spezialisten in der IBM Cloud Garage und im Watson IoT Center in München zusammenarbeiten.



Ähnlich wie in einem Start-up-Unternehmen sitzen in der IBM Cloud Garage Spezialisten von Apleona und IBM an einem Tisch, um gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten.

## Wie genau kann man sich diese Zusammenarbeit und die Aufgabenaufteilung vorstellen?

Ähnlich wie in einem Start-up-Unternehmen sitzen alle Stakeholder – Produktverantwortliche, Architekten, Designer, Entwickler und Nutzer – an einem Tisch, um gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten. Das Apleona-Kernteam von fünf Dienstleistungsspezialisten, jeweils ergänzt durch weitere Experten, je nach Case, bringt die FM-Expertise ein. Immer rückgekoppelt an die jeweiligen Kundenwünsche. Das Team in der IBM Cloud Garage arbeitet und funktioniert schnell, mit flachen Hierarchien und kurzen Entscheidungswegen. Der iterative Prozess umfasst die Entwicklung von der Idee zu einer ersten Minimalanwendung bis zu einem skalierbaren und in der Fläche einsetzbaren Produkt. Und das bei denkbar kurzen Entwicklungszeiträumen.

## Was hat IBM von der Entwicklungspartnerschaft?

Das müssen Sie eigentlich IBM fragen. Wir sind seit mehr als 15 Jahren Dienstleistungspartner von IBM und setzen diese Partnerschaft in umgekehrten Rollen jetzt bei der Entwicklung von digitalen Lösungen fort. Wir sind sehr stolz, dass wir bei der Cebit Co-Aussteller am IBM-Stand sein durften, und umgekehrt freuen wir uns sehr, dass IBM mit uns zusammen bei der Expo Real gemeinsam entwickelte Lösungen präsentiert.

## Cloudlösungen ziehen stets Fragen nach der Datensicherheit nach sich. Ist das bei Ihren Kunden noch ein Thema oder ist das Problem mittlerweile gelöst?

Unsere Cloud-Anbieter zählen zu den weltweit größten und bedienen Kunden auf allen Kontinenten der Erde. Wir haben hohes Vertrauen in ihre Standards. Zudem können unsere Kunden festlegen, an welchem Ort und mit welchen jeweils geltenden Standards ihre Daten in der Cloud gespeichert werden.

## Sowohl die Anbieter als auch die Auftraggeber von FM-Leistungen klagen derzeit über einen eklatanten Fachkräftemangel. Um die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern, bedarf es eines speziellen Know-hows. Anbieter von Facility Services sind bislang für hochqualifizierte IT-Experten nicht die erste Wahl, wenn es um die Jobwahl geht. Mit welchen Argumenten können Sie entsprechende Fachkräfte überzeugen, bei Ihnen anzuheuern?

Auch da hilft die Partnerschaft mit IBM.

Martin Gräber ■

[www.facility-manager.de](http://www.facility-manager.de)

## Apleona und IBM gemeinsam auf dem Future Lab

Die Zusammenarbeit von Apleona und IBM interessiert Sie und Sie möchten gerne mehr darüber wissen? Dann besuchen Sie unser Future Lab, das am

21. und 22. November im Marriott München stattfindet. Dort werden Andrea Martin, Chief Technology Officer der IBM in Deutschland, Österreich und der Schweiz, und Dr. Michael Lange, Commercial Director Key Account bei Apleona, der die Entwicklungspartnerschaft zwischen Apleona und IBM verantwortet, über den aktuellen Stand ihrer Arbeit berichten. Höhepunkt der Veranstaltung ist der Besuch des Watson IoT Centers von IBM in den Highlight Towers.

[www.facility-manager.de/future-lab](http://www.facility-manager.de/future-lab)



## Ich entscheide mich für niedrige

**Betriebskosten.** Durch ein System zum Kühlen und Heizen mit 33 % höherer Energieeffizienz.



## Die neuen City Multi VRF-Außengeräte

Frei skalierbar und wirtschaftlich bis ins Detail.  
**Vorsprung. Ausgebaut.**

Vorsprung erleben:  
**CHILLVENTA**  
Nürnberg  
16.-18.10.2018  
Halle 4 // Stand 4-115



Erfahren Sie mehr:  
[vorsprung.mitsubishi-les.com](http://vorsprung.mitsubishi-les.com)

Höchstwerte im Vergleich zur vorherigen Baureihe. Die Geräte enthalten R410A.