



## FACILITY UND PROPERTY MANAGEMENT

## VOM KLASSISCHEN HAUSMEISTER ZUM SMARTEN GEBÄUDEMANAGER

Die Digitalisierung verändert zunehmend Prozesse in allen Bereichen der immobilienwirtschaftlichen Wertschöpfungskette, so auch die Bewirtschaftung von Gebäuden durch Facility-Management-Dienstleister. Neue Anforderungen an das Facility Management erfordern dabei nach Einschätzung des Autors neue Qualifikationen aufseiten der Mitarbeiter. Die Herausforderung bestehe darin, den klassischen Hausmeister, den Haustechniker und auch Reinigungskräfte so weiterzubilden, dass sie ein Verständnis für digitale Technologien entwickeln, ohne dass dabei ihre klassischen Fähigkeiten verloren gehen. Grundsätzlich bleibe die Erfahrung dieser Berufsgruppen wichtig – zumal viele der Bestandsobjekte auch weiterhin auf bewährte Weise bewirtschaftet werden.

Red.

Sensoren in Betondecken und Lampen, digitale Zugangskontrollpunkte, vollautomatische Lüftungs-, Klima- und Heizungssteuerung: Die Digitalisierung hat längst auch den Immobiliensektor erfasst. Die Gebäude werden intelligent – und dadurch ergeben sich auch ganz neue Anforderungen für deren Bewirtschaftung. So soll beispielsweise ab dem kommenden Jahr ein Hauch Silicon Valley durch den Kölner Stadtteil Ehrenfeld wehen. Dann ist das Bürogebäude „The Ship“ bezugsfertig und es soll, wenn man den Initiatoren glaubt, nicht weniger sein als „Deutschlands digitalstes Bürogebäude“.

In dem Gebäude sollen dann rund 500 Menschen arbeiten, nach modernsten „New-Work“-Prinzipien. Zu den digitalen Strukturen gehört auch ein geeignetes Sensoren- und Trackingsystem, das selbstlernend funktioniert und als eine Art Gehirn des Gebäudes fungiert. Ein ähnlich digital steuerbares Gebäude entsteht derzeit auch in Berlin. So vernetzt das Bürohaus „Cube Berlin“ zahlreiche Sensoren mit einer Künstlichen Intelligenz, um beispielsweise die Energieeffizienz und den Nutzerkomfort zu optimieren.

Der vollumfängliche Betrieb von Gebäuden wie „The Ship“ und „Cube Berlin“ stellt das Facility Management daher vor große Her-

ausforderungen. Die Bewirtschaftung derartig digitalisierter Gebäude erfordert mehr als die klassischen Hausmeistertätigkeiten wie etwa sicherzustellen, dass die Heizung läuft, alle Glühbirnen funktionsfähig sind, der Wasserhahn nicht tropft und die Züge im Winter von Eis und Schnee geräumt sind.

### Neue Qualifikationen sind gefragt

Neben dem handwerklichen und organisatorischen Geschick sind somit zunehmend auch IT-Kenntnisse bei den Mitarbeitern erforderlich, die jedoch die Fähigkeiten des klassischen Hausmeisters oder Haustechnikers nicht ersetzen können. Als sympathisches und technisch kompetentes Bindeglied zwischen den Mietern beziehungsweise Nutzern, dem Eigentümer und/oder dem Asset Management haben die Mitarbeiter vor Ort stets ein offenes Ohr und stellen insbesondere in den noch nicht digitalisierten Bestandsgebäuden, die nach wie vor nach klassischen Facility-Management-Maßstäben der Technik bewirtschaftet werden, eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung sowie einen reibungslosen Betriebsablauf sicher.

Gerade im Neubau gilt, dass Daten für die effiziente Bewirtschaftung von Gebäuden und Anlagen zu einem immer wichtigeren Rohstoff werden. Die zunehmende Vernetzung der Gebäude und ihrer technischen Komponenten sorgt beispielsweise dafür, dass mögliche Störungen in vielen Fällen bereits über Fernzugriffe diagnostiziert und teilweise auch behoben werden können, ohne dass ein Techniker vor Ort sein muss. Moderne Haustechniker müssen daher in der Lage sein, Daten auszulesen, richtig zu interpretieren und entsprechend zu reagieren.

Das Internet der Dinge (IoT) und smarte Steuerungen verändern die Art, wie Gebäude bewirtschaftet werden, grundlegend. Sensoren und digitale Datenerfassung ermöglichen detaillierte Nutzungsprofile von Gebäuden und Anlagen in Echtzeit. Aus diesen lassen sich dann Pläne für Wartung und Reinigung sowie Algorithmen zur Optimierung des Betriebs ableiten.

### Energieeffizienz und Nutzerkomfort steigen

So liefern beispielsweise CO<sub>2</sub>-Sensoren oder auch klassische Bewegungsmelder Informationen dazu, welche Räume wie stark genutzt wurden und entsprechend gereinigt werden müssen. Zudem kann je nach Nutzung der Räume die Leistung von Heizung, Klima- oder Lüftungsanlage an den tatsächlichen Bedarf angepasst werden. Das trägt dazu bei, die Energieeffizienz zu erhöhen und den Komfort für die Nutzer zu steigern.

Über smarte Energiemanager können Gebäude ihre Energieversorgung zudem zukünftig selbsttätig so steuern, dass sie regenerative Quellen, Speicher und günstige Marktpreise optimal ausnutzen. Miniaturisierte Sensoren können in Echtzeit detaillierte Daten liefern, mit deren Hilfe sich Heizung und Kühlung, Licht und Verschattung automatisch steuern lassen.

Daneben können die Datenquellen so miteinander verknüpft werden, dass Probleme frühzeitig etwa über Dashboards oder andere intuitive Visualisierungen sichtbar werden – mitunter schon, bevor die Störung überhaupt entsteht. Dadurch lässt sich die Wartung gezielter steuern, was dazu beiträgt, Ausfallzeiten und Reparaturen zu verringern. Auch die Kommunikation zwischen Nutzern und Betreibern wird durch den Einsatz von Dashboards einfacher: beide Parteien schauen auf die gleichen Datensätze.

„Big Data“ macht dabei eine sogenannte „Predictive Maintenance“ möglich: Mehrere Datenquellen, die bisher nicht miteinander in Verbindung gebracht wurden, können auf einer Smart-Data-Plattform vernetzt werden, um Probleme frühzeitig zu erkennen und vorausschauend zu handeln. So

DER AUTOR

### FRITZ-KLAUS LANGE

Vorsitzender des Vorstands, Gegenbauer Holding SE & Co. KG, Berlin



Quelle: privat

können beispielsweise verlässliche Voraussagen zu Ausfällen von Aufzügen und Rolltreppen oder Füllständen von Kaffeemaschinen und Kopierern gemacht werden.

### Big Data ermöglicht effizienteres Arbeiten

Mithilfe von biometrischen Systemen werden des Weiteren nicht nur im Kontext von Zutrittskontrollen und Flächenbelegungskonzepten Effizienzreserven gehoben, sondern gleichzeitig mit ihrer Integration in betriebliche Gesundheitsmanagementsysteme neue Niveaus der Mitarbeiterzufriedenheit bei den Mietern der smarten Gebäude erreichen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Facility-Management-Dienstleister erhalten über mobile Endgeräte ihre Informationen zu Aufgaben und akutem Handlungsbedarf und können auf diese Weise noch effizienter und vor allem vorausschauender statt reaktiver arbeiten. Smart Metering beispielsweise kann zudem für die Minimierung von Fehlern sorgen, die sonst etwa beim Ablesen von Strom-, Gas- und Wasserzählern entstanden sind. Zudem werden die entsprechenden Prozesse am Point of Service vereinfacht und in die bestehende IT-Landschaft integriert, wodurch papierlose Vorgänge ermöglicht werden.

### Faktor Mensch bleibt wichtig

Mit Robotern für Reinigung und andere Services kündigt sich zudem bereits die nächste Generation des Facility Management an: Smarte Gebäude, die sich autonom selbst managen und dabei vom Menschen nur noch Unterstützung brauchen, wenn es um die grundlegende Optimierung der Systeme und um die Behebung von technischen Problemen geht.

Derartige Entwicklungen erfordern auch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Umdenken – und nicht zuletzt entsprechende Investitionen der Unternehmen in die Aus- und Weiterbildung ihrer Arbeitskräfte, um den neuen Anforderungen Rechnung zu tragen. Diese Anpassung wird durch den Wettbewerb vorangetrieben – und getragen von Menschen. Die Herausforderung ist, den klassischen Hausmeister, den klassischen Haustechniker und auch Reinigungskräfte so weiterzubilden, dass sie ein Verständnis für digitale Technologien entwickeln, ohne dass dabei ihre klassischen Fähigkeiten verloren gehen.

Zugleich benötigen Berufseinsteiger im Bereich des Facility Managements neben handwerklichen Fähigkeiten zukünftig auch eine hohe IT-Affinität. Der Faktor Mensch als Bindeglied zwischen Nutzer und Eigentümer und erlebbarer Servicemoment im täglichen Umgang mit der Immobilie bleibt jedoch wichtig und lässt sich durch noch so smarte Haustechnik nicht vollständig ersetzen.

### Wandel vollzieht sich nicht ad hoc, sondern schrittweise

Trotz des rasanten technischen Fortschritts sind die Veränderungen im Facility Management nach wie vor nur sukzessive umsetzbar. Das liegt daran, dass die technische Weiterentwicklung zu Smart Buildings vor allem Neubauten betrifft.

Bestandsgebäude dürften sicherlich auch Stück für Stück nachgerüstet werden, diese Entwicklung braucht aber viel Zeit, zumal in den allermeisten Fällen eine energetische Sanierung oder beispielsweise in der Industrie Investitionen in das Kerngeschäft Vorrang haben.

Die allermeisten Bestandsbauten werden auch in den kommenden Jahren noch auf ganz klassische Art und Weise gemanagt. Für das Facility Management bedeutet das, dass die zusätzlichen Kompetenzen für das digitale Zeitalter zwar aufgebaut werden müssen, man sich dafür aber die notwendige Zeit nehmen und keine übereilten Entscheidungen treffen sollte.

Die Offenheit für Neues – auch für neue Berufsbilder – müssen die Dienstleister aber mitbringen. So könnten beispielsweise schon bald Gebäudedatenmanager für Facility-Management-Dienstleister arbeiten, die die klassischen Hausmeister, Haustechniker und Reinigungskräfte bei ihrer Arbeit unterstützen. Vom Backoffice aus könnten die erfahrenen Techniker den jungen Mitarbeitern vor Ort, die vielleicht mit VR-Brillen ausgestattet sind, die entsprechenden Anweisungen für die Wartung und Reparatur der technischen Anlagen geben. Sie könnten die Daten der unterschiedlichen Gebäudesensoren auslesen und interpretieren und möglicherweise auch per Fernwartung entsprechende Updates aufspielen. Die Arbeit im Facility Management wird nicht weniger – sie wird nur anders. ■