

Service Transformation



Stefan Dürig
Post Immobilien und Management AG

SERVICE TRANSFORMATION

IFMA SPOTLIGHT 2018

STEFAN DÜRIG, POST IMMOBILIEN



**HAT DIE FM-BRANCHE GENÜGEND
INNOVATIONS-KNOWHOW?**





31



31 Jahre ist es her, seit der beste Fussballklub der Welt das letzte Mal Schweizer Meister geworden ist.



FOREVER



HERAUSFORDERUNG ALS PROVIDER (MARKTDRUCK)

Leistungsversprechen Post Immobilien:

«Wir sind der selbstverständliche (kritische) Partner des Post Konzerns sowie von Organisationen, die auf umfassendes Immobilienmanagement und schweizweite Facility Services angewiesen sind.

Im Markt werden wir durch pragmatische und innovative Dienstleistungen wahrgenommen.»



504

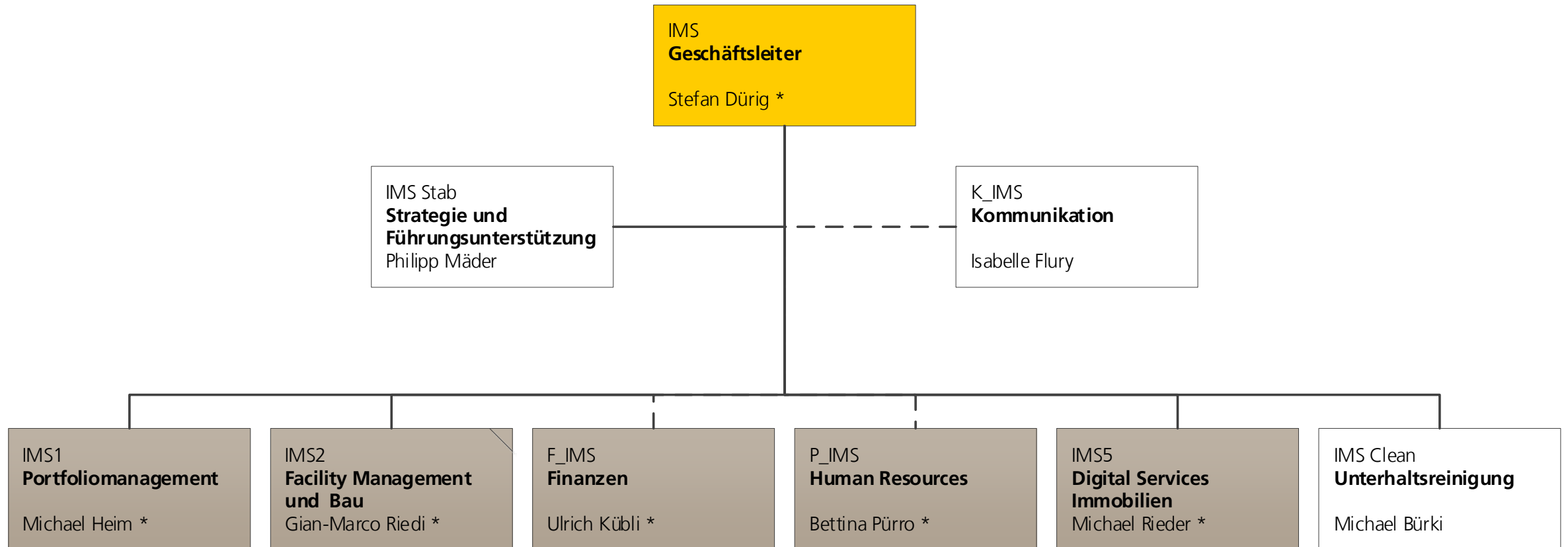
STRATEGISCHE STOSSRICHTUNGEN (2017-2020)

POST IMMOBILIEN MANAGEMENT UND SERVICES AG

1. Service Transformation
2. Act Excellence
3. Digital Real Estate (DRE)
4. Agiles Portfoliomanagement (Projektentwicklungen)
5. Organisationsentwicklung «Next 2.0»

ORGANIGRAMM

POST IMMOBILIEN MANAGEMENT UND SERVICES AG



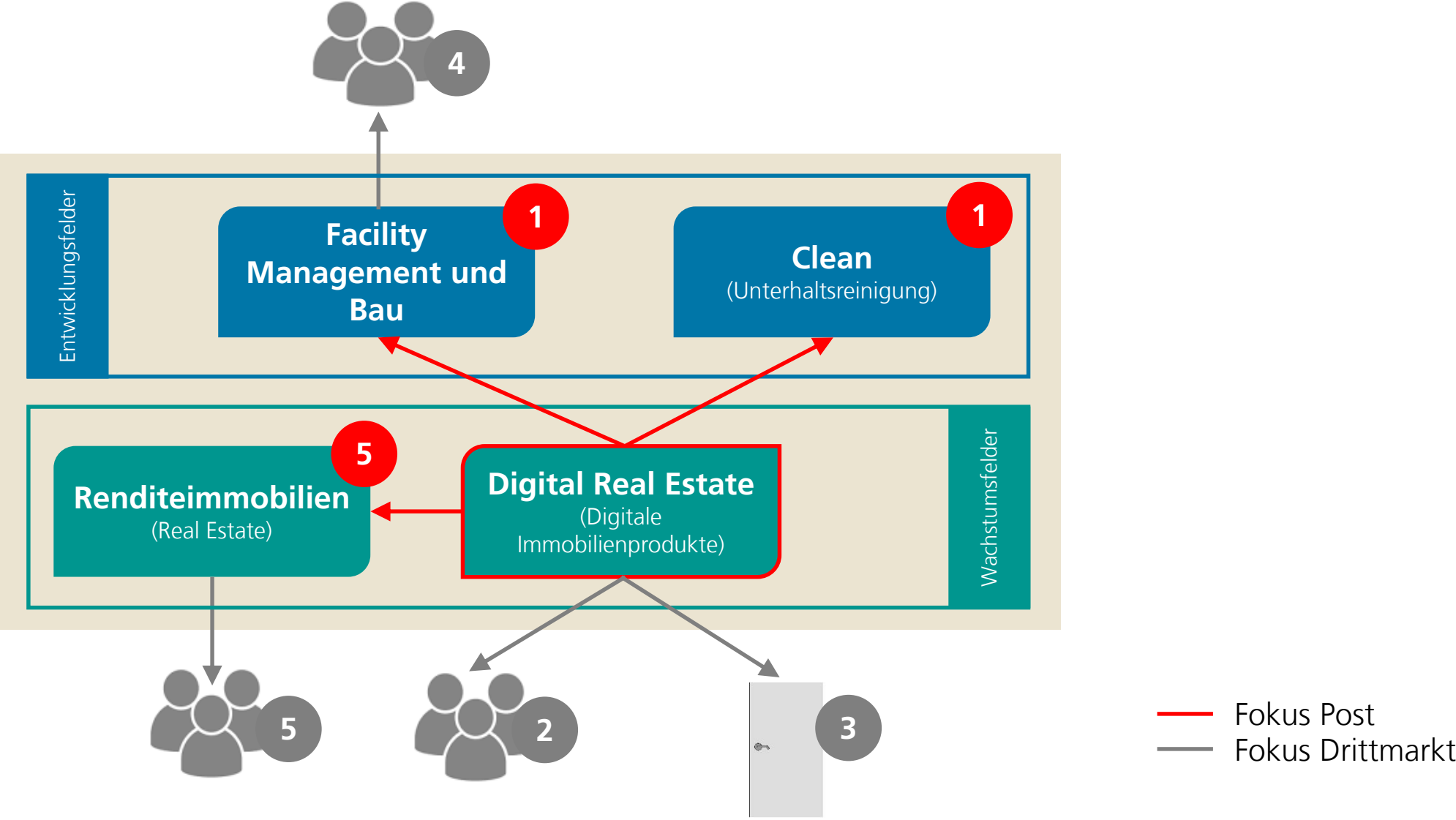


INNOVATION ALS WETTBEWERBSVORTEIL

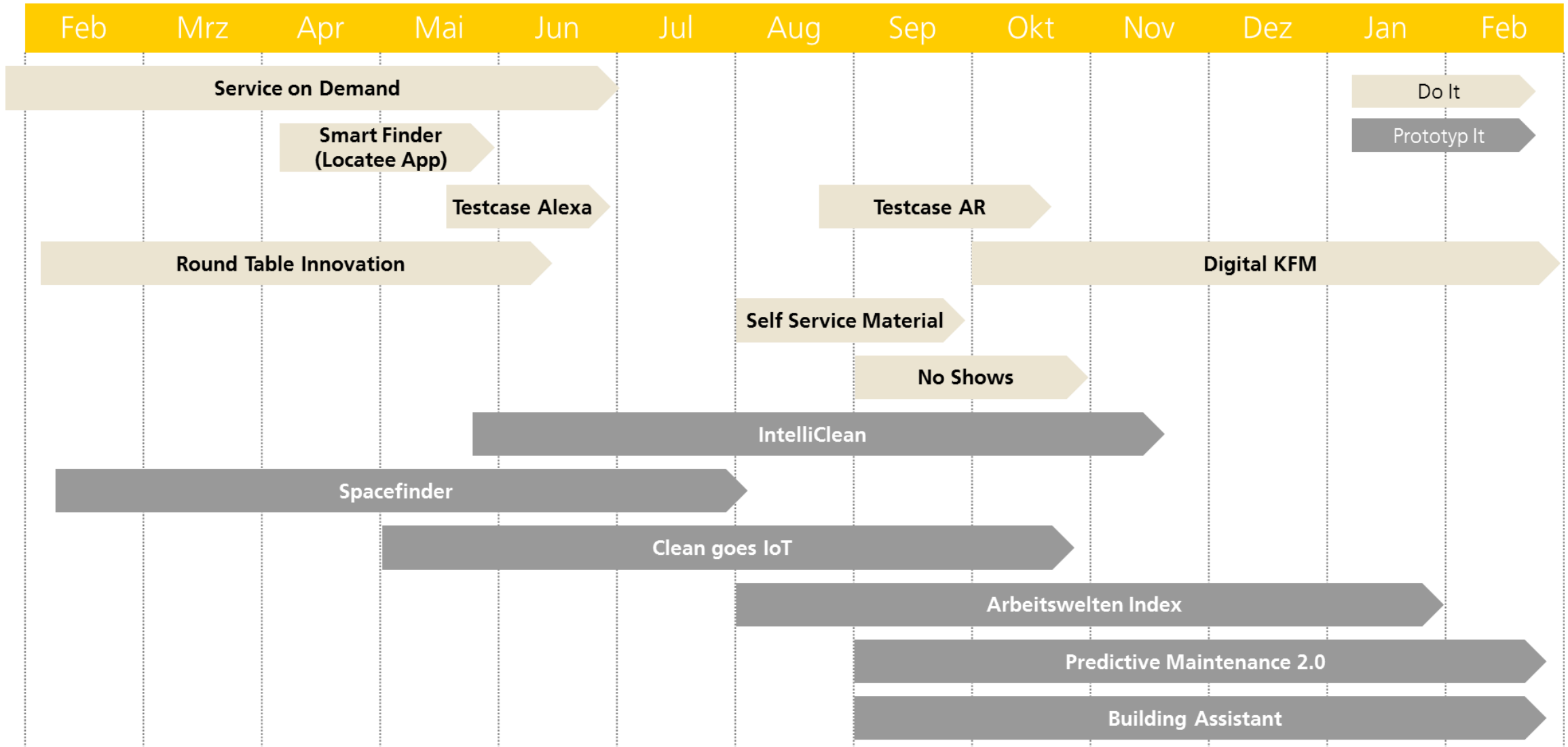
Digitalisierung hat keinen Selbstzweck!



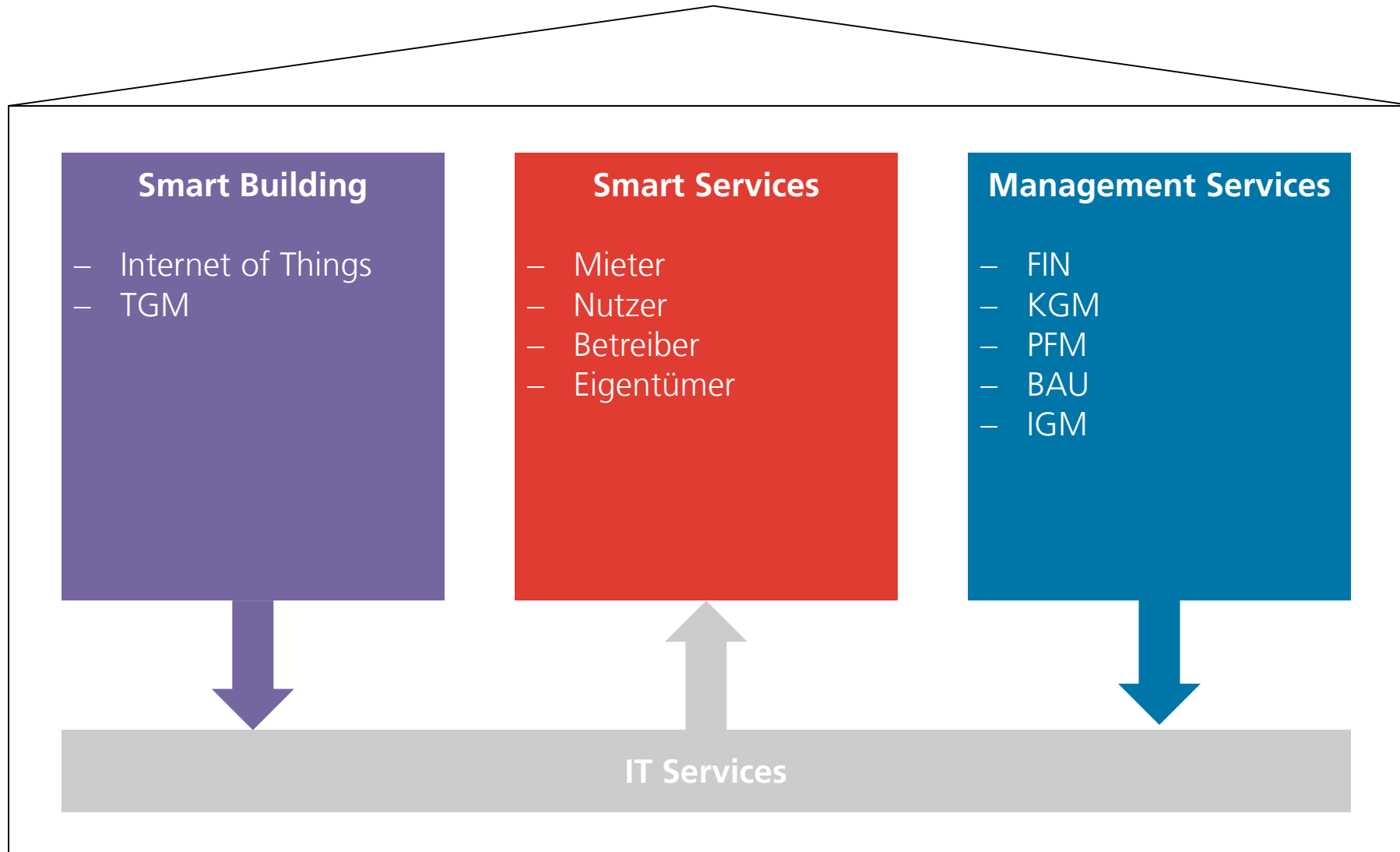
HANDLUNGSFELDER DIGITAL REAL ESTATE (DRE) > **WIR HABEN EINEN PLAN!**



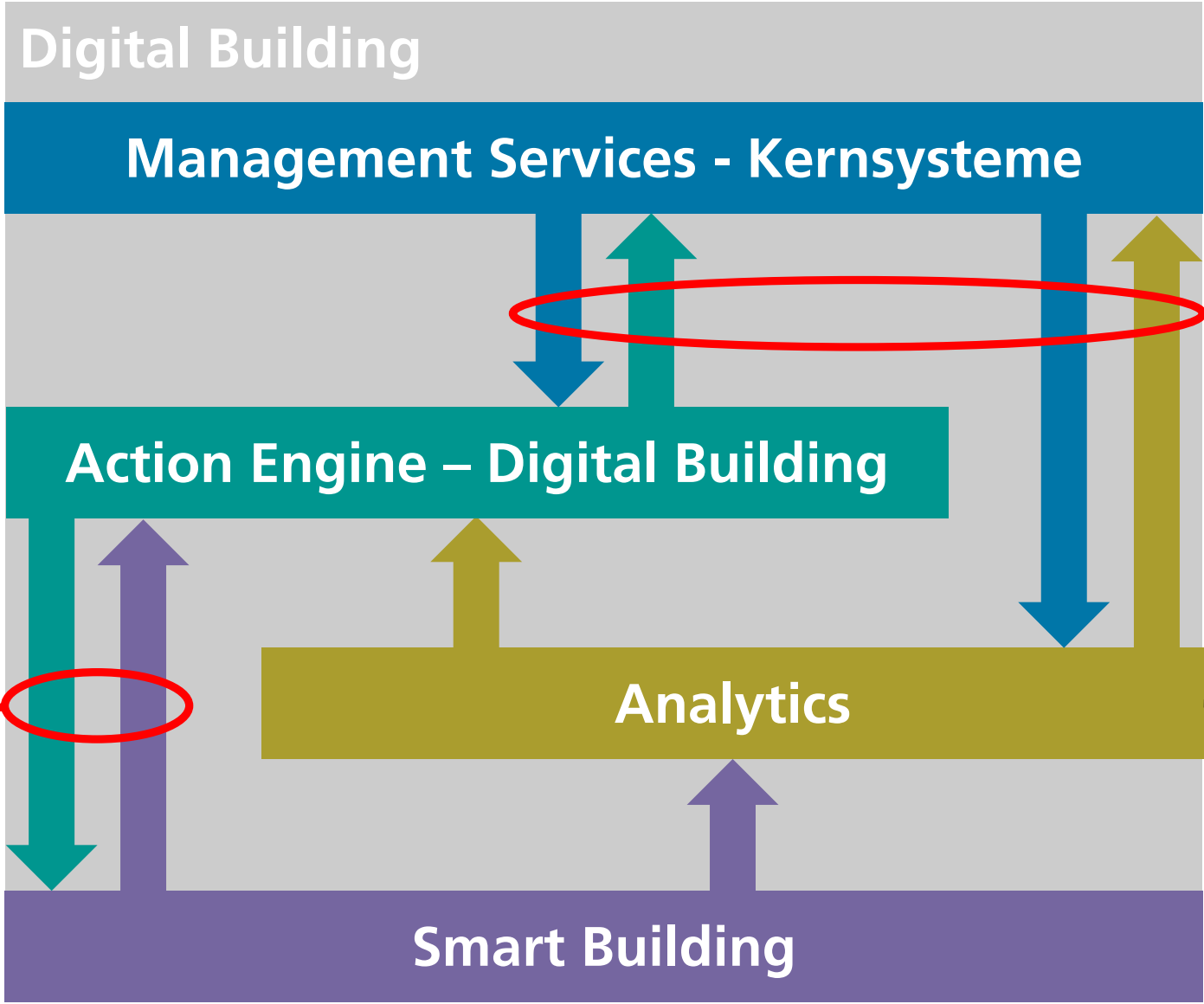
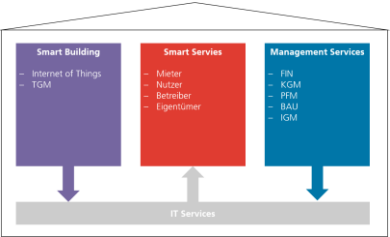
HANDLUNGSFELDER DIGITAL REAL ESTATE (DRE) > INNOVATIONS-PLAN 2017



DIGITAL BUILDING POST IMMOBILIEN



ICT-REFERENZARCHITEKTUR «DIGITAL BUILDING POST IMMOBILIEN»



Effizienz aus Automatisierung

Effizienz aus Automatisierung

Ertrag aus Dritt-Verwendung von Daten

I understand only train station





«Wenn Digitalisierung ein Restaurantbesuch wäre, wären wir gerade beim Gruss aus der Küche»

Ralf Kleber, Amazon-Deutschland-Chef



Der Blick in die Kristallkugel



Service Transformation

Connected World

Plattform Ökonomie

Blockchain



DIE DIGITALISIERUNG ALS CHANCE, EINE GANZE BRANCHE ZU POSITIONIEREN

Praxis 1: «Service on Demand»



WAS IST DIE DIGITALE REVOLUTION?

- Ein Produkt, das sich nach dem Verhalten und den effektiven Bedürfnissen der Nutzer richtet.
- Abkehr von festgelegten Routen und Intervallen.
- Orientierung nach tatsächlich anfallenden Arbeiten.
- Abgestimmt auf das Benutzerverhalten im Objekt.
- **Reduktion Übererfüllung.**

20%

Zeiteinsparungen
nach 6 Monaten
im Einsatz

Praxis 2: «IntelliClean»



INTELLICLEAN ALS ZENTRALE ANWENDUNG EINER IOT-PLATTFORM FÜR DAS FM

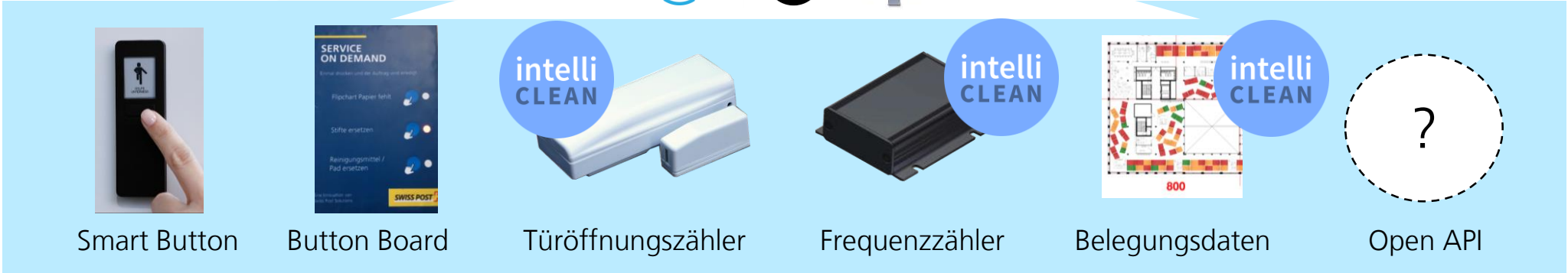
Anwendungen für das FM



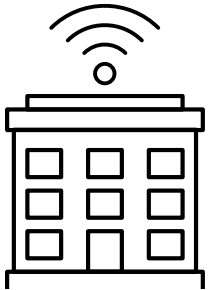
IOT-Plattform & Analytics Plattform Konzern



Datenquellen



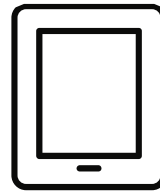
INTELLICLEAN - DATENBASIERTE DYNAMISCHE ROUTENPLANUNG



Intelligente
Gebäudedaten



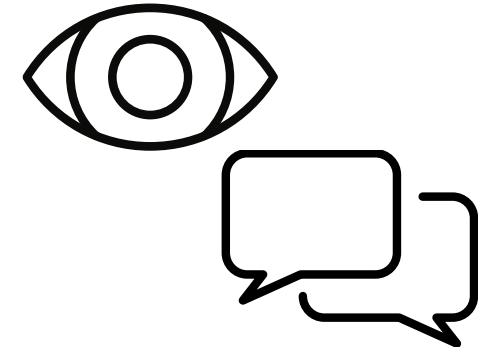
Optimierte
Reinigung
nach Bedarf



Applikation-
Verfügbarkeit
auf mobilen
Endgeräten

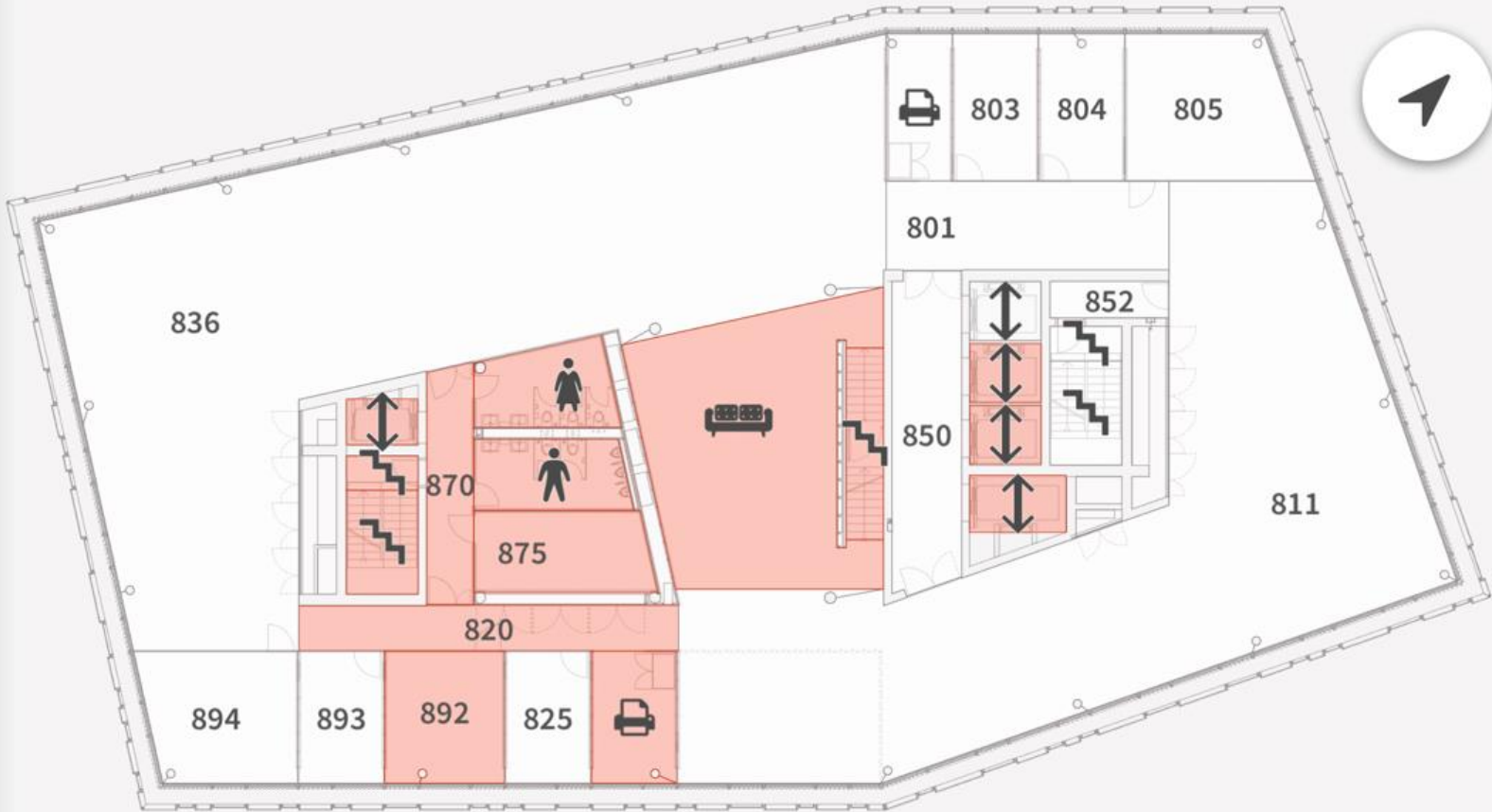


Ausnahmen
schnell und
einfach melden



Erhöhte
Transparenz
und
vereinfachte
Kommunikation

- 10. OG 28
- 9. OG 26
- 8. OG 15
- 7. OG
- 6. OG
- 5. OG
- 4. OG 30
- 3. OG 27
- 2. OG 35
- 1. OG 31
- EG 24
- SG 60



10. OG 28

9. OG 26

8. OG 15

7. OG

6. OG

5. OG 336

4. OG 30

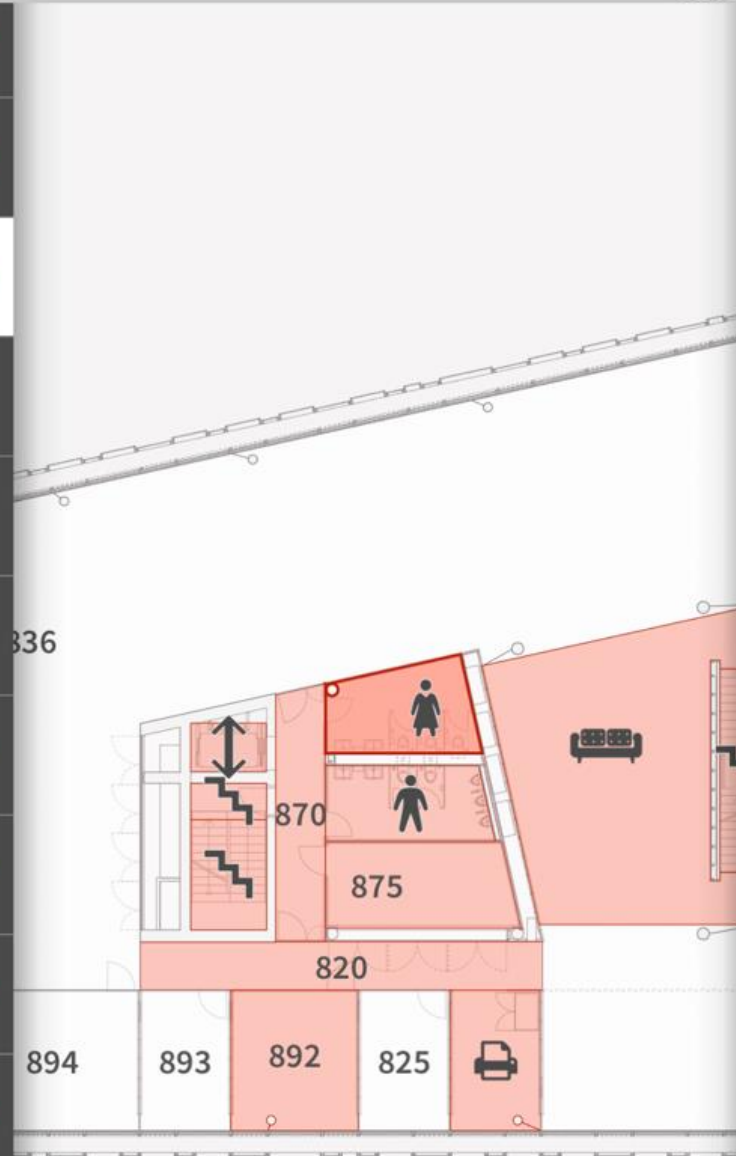
3. OG 27

2. OG 35

1. OG 31

EG 24

SG 60



873

Toilette Damen

Warum wurde gereinigt?


 Fingerabdrücke Staub auf Mobiliar Abfall voll Brösmeli / Staub auf Boden (Staubsaugen) Geschirr / Essensreste auf Tisch Fussabdrücke / Flecken (Feucht aufnehmen)

Als erledigt markieren


 Keine Reinigung erforderlich

INTELLICLEAN - PILOT KPIS

Gesetzte Ziele




PF Tower
5% Einsparungen
Reinigungszeit




Zollikofen
5% Einsparungen
Reinigungszeit

Erreichte Ziele



12.8 %



11.1 %

Learnings

- Theoretische Einsparung
- In 1/3 der Räume wurden nur Fingerabdrücke gereinigt (Ansatzpunkt für Steuerung durch Kunde)
- Zielsetzung um Faktor 2 übertroffen
- Dynamische Reinigung funktioniert

INTELLICLEAN - SUB KPIS

Gesetzte Ziele



**Kunden-
zufriedenheit**
Qual. Feedback Kunde



Sensoren 3. Markt
Algorithmus basierend
nur auf Sensoren



**Dynamische
Steuerung**
Test mit 2 RKs in Zollikofen



Korrelation
80%

Erreichte Ziele



Kunde A:
«**Alles brauchbar**»



**Alles ausser
Open Space**



funktioniert



82.7%

Learnings

- Feedback standardisieren
- Belegungsmessung nicht zwingend für IntelliClean
- 5% vs 17% Effizienzsteigerung pro Reinigungskraft
- Korrelation Belegung ↔ Kategorien
- 26.2% nur Fingerabdrücke

Digitalisierung verlangt andere Chefs

Die neuen Führungskräfte brauchen viel technisches Fachwissen, Sozialkompetenz und Motivationsfähigkeit

GIORGIO V. MÜLLER

Wenn in der Schweiz von Chief Digital Officers (CDO) die Rede ist, fällt immer wieder der Name Michael Nilles. Das 44-jährige Geschäftsleitungsmitglied

IT-Branche gearbeitet hat, u. a. als Regionen-Chef bei der Softwarefirma CA, von den Kandidaten gerne Arbeitsproben anhand von Fallstudien und testet ihre operationalisierten Verhaltensweisen. Dabei gehe es darum, eine holistische Sicht der digitalen Möglichkeiten

mal einer», fügt Huber bei. Besser seien die Voraussetzungen bei operativ bewährten Führungskräften mit einem Vorleben in der Beratung, weil diese in der Regel ein breiteres Wissen im Bereich Geschäftsprozesse mitbrächten.



FOREVER

**VIELEN DANK FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT**

Service Transformation

Welche Aussage trifft am besten auf Sie zu?

→ *Publikation der Fragen und Resultate nach der Veranstaltung auf www.ifma.ch*