



Herausforderung

Auf dem umkämpften Gebäudemanagementmarkt wollte sich Apleona durch Serviceangebote zur Verbesserung des Alltagslebens der Werktätigen in den von Apleona verwalteten Immobilien von der Masse abheben.

Umsetzung

Apleona startete FacilityLife als zentrale Plattform mit allen relevanten Informationen – von der besten Reisekleidung über die Fahrtroute bis zum Zeitpunkt für den Kantinengang ohne Warteschlangen.

Vorteile:

Verwandelt

gewöhnliche Bürogebäude in freundlichere Arbeitsumgebungen

Steigert

die Mitarbeiterproduktivität durch kürzere Warteschlangen und Raumsuchen

Wirkt

als starker Wettbewerbsvorteil für Apleona

Apleona

Erschafft glücklichere, produktivere Arbeitsumgebungen

Apleona ist eines der größten europäischen Facility Management Unternehmen und begleitet seine Kunden durch alle Phasen des Immobilienlebenszyklus – von der Planung und Entwicklung über das Management bis hin zu Marketing, Optimierung und Vertrieb. Neben den klassischen Facility Management Leistungen bietet das Unternehmen zahlreiche Mehrwertdienste. Apleona, mit Hauptsitz im deutschen Neu-Isenburg, beschäftigt 22.000 Mitarbeiter in über 30 Ländern und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von mehr als zwei Milliarden Euro.

„Mit der Unterstützung von IBM haben wir praktische Lösungen entwickelt, um unseren Kunden ein besseres Erlebnis zu bieten und gleichzeitig die Kosten zu senken.“

Ralf Bumba

Geschäftsführer

Apleona HSG BS GmbH

Teilen



Kundenerlebnis im Fokus

Der Wettbewerb im gesättigten Facility Management-Markt ist hart. Etablierte Anbieter konkurrieren nicht nur untereinander, sondern auch mit dem Gebäudemanagement in Eigenregie.

Um seine starke Marktposition zu behaupten, wollte sich Apleona von konkurrierenden Anbietern differenzieren, indem es für seine Kunden Mehrwertdienste einführte.

Ralf Bumba, Geschäftsführer der Apleona HSG BS GmbH, erklärt: „Wir haben über Jahrzehnte hinweg durch die Erbringung hochwertiger Wartungs- und Treuhänderservices für die Immobilien unserer Kunden die starke Marke Apleona aufgebaut. Auf diesem Erfolg wollten wir aufbauen und langfristige Kundenbindungen durch strategische Partnerschaften mit unseren Hauptkunden absichern, zu denen einige der größten Unternehmen in Deutschland gehören. Wir wollten dazu aber keine undurchschaubaren Services entwickeln, sondern suchten nach praktischen Möglichkeiten, um jeden Aspekt des Arbeitsalltags eines Kunden zu erleichtern.“

Inspirierende Innovationen

Um seine Vision in die Tat umzusetzen, leitete Apleona eine umfassende Umgestaltung seines Dienstleistungsportfolios ein. Zur Unterstützung auf diesem Weg beauftragte Apleona IBM.

Zu Beginn des Projektes führten IBM und Apleona mehrere IBM Design Thinking Workshops durch, um Ideen für neue Lösungen zu entwickeln, die auf ein erstklassiges Kundenerlebnis abzielen. Ralf Bumba erinnert sich: „Zuerst hatte ich Bedenken bezüglich der Zusammenarbeit mit IBM, weil ich viel Bürokratie und ein sehr starres und schleppendes Vorgehen befürchtete. Meine Erfahrung war dann allerdings ganz anders, und ich erlebte eine IBM, die mich eher an ein innovatives Start-Up erinnerte. Das IBM Team war jung, enthusiastisch und geradezu begierig darauf, die Ideen auszuprobieren und unsere Herausforderung aus verschiedenen Perspektiven anzugehen. Die Leute waren ernsthaft daran interessiert, unsere Erfahrungen im Facility Management kennen zu lernen und diese mit der eigenen Digitalisierungsexpertise zu kombinieren.“

Die Design Thinking Workshops waren ein großer Erfolg. Der unvoreingenommene Brainstorming-Ansatz entfachte bei meinen Mitarbeitern immense Kreativität und innovatives Denken. Und sie erlebten, wie ihre Worte Gehör fanden und zur Diskussion beitrugen. Design Thinking wirkte bei der Durchführung von Veränderungen in ihren Themenbereichen als echter Katalysator für sie.“

Gestaltung von Mehrwertdiensten

Aus den Ideen der Workshops entwickelte Apleona gemeinsam mit IBM eine Plattform namens FacilityLife, die auf der IBM Cloud™ betrieben wird. FacilityLife wird per Webbrowser und als mobile App bereitgestellt und stellt Menschen, die in den von Apleona verwalteten Gebäuden arbeiten, hilfreiche Informationen für das tägliche Leben zur Verfügung.

„Wir haben FacilityLife auf IBM Cloud gestartet, weil wir zuversichtlich waren, damit eine ausgezeichnete Verfügbarkeit zu erreichen und die hohen Sicherheitsstandards unserer Kunden zu erfüllen“, erläutert Ralf Bumba. „Außerdem wollten wir unseren Kunden demonstrieren, dass wir bei unseren IT-Services mit einem zuverlässigen, bekannten und angesehenen Lieferanten zusammenarbeiten.“

„Mit IBM Cloud lassen sich APIs von Drittanbietern einfach, problemlos und ohne großen Aufwand integrieren. Und selbstverständlich können wir die Lösung leicht für Zehntausende von Benutzern hochskalieren, wenn die Beliebtheit von FacilityLife steigt.“

IBM und Apleona konzentrierten sich zunächst auf die allmorgendlichen Gewohnheiten der Mitarbeiter. Um den Arbeitstag zu verbessern, integrierte Apleona Echtzeit-Verkehrsdaten von Google in FacilityLife, so dass die Mitarbeiter den besten Weg ins Büro wählen können. Das Unternehmen integrierte auch Wetterdaten von [The Weather Company](#), einem IBM Unternehmen, um den Benutzern die Entscheidung über angemessene Reisekleidung zu erleichtern. FacilityLife Benutzer können dabei ihren Wetterkanal auf ihr gewohntes Büro einstellen oder sich den entsprechenden Standort aus einer Liste auswählen, wenn sie an diesem Tag einen anderen Firmenstandort besuchen müssen.

Als nächstes nutzte Apleona Hybrid Cloud Personaldienstleistungen und IBM Cloud Services – einschließlich der [IBM Cloudant®](#) Datenbank – um eine Ticketing App zu entwickeln, die es Kunden erleichtert, Störungsmeldungen abzusetzen und Reparaturen zu beschleunigen. Anstatt sich im Intranet anmelden und eine Beschreibung des Problems eingeben zu müssen, öffnen sie jetzt ganz einfach die FacilityLife App und machen ein Foto des Schadens.

Der Techniker identifiziert den Standort des gemeldeten Vorfalles anhand des Bildes und sieht sofort, welche Teile defekt sind. Anschließend packt er die notwendigen Werkzeuge zusammen und macht sich an die Behebung des Problems – alles in Echtzeit. In Zukunft wird Apleona möglicherweise Funktionen zur Fehlerdiagnose mithilfe einer visuellen Erkennungssoftware einführen. Durch die Zusammenführung von Informationen aus mehreren Störungsreports wird Apleona in der Lage sein, seinen Kunden ein klareres Bild der Lage zu vermitteln und ihnen den aktuellen Zustand ihrer Gebäude zu präsentieren.

Schließlich integrierte Apleona auch noch Informationen der Cateringanbieter in die FacilityLife App, damit die Mitarbeiter Menüpläne sowie Angaben über Allergene und Nährwerte einsehen können, bevor sie die Kantine erreichen. Das ist besonders in Deutschland wichtig, weil hier die meisten Mitarbeiter jeden Tag in der Betriebskantine essen.

Zukünftig plant Apleona die Entwicklung eines Tools zur Andrangserkennung, das den Mitarbeitern in Echtzeit die Länge der Warteschlange an der Essensausgabe anzeigt. Außerdem möchte das Unternehmen es den Menschen erleichtern, Feedback über Essen und Ambiente der Kantine in Form von Sternbewertungen oder kurzen Kommentaren abzugeben, um so einen Kreislauf kontinuierlicher Verbesserung zu etablieren.



„FacilityLife ist gewiss keine Atomwissenschaft, wir erleichtern nur etwas das Arbeitsleben der Menschen, indem wir alle von ihnen benötigten Informationen an einem Ort zusammenfassen“, erklärt Ralf Bumba. „In unserer Gesellschaft verbringen wir einen großen Teil unseres wachen Lebens bei der Arbeit, deshalb wollen wir diese Zeit so angenehm und produktiv wie möglich gestalten.“

„Wir haben FacilityLife bereits bei einem unserer größten Firmenkunden implementiert, und das erste Feedback war sehr vielversprechend. Auch anderen Kunden haben wir FacilityLife schon präsentiert, und sie zeigen enormes Interesse daran, bald einzusteigen.“

Eine noch bessere Zukunft schaffen

Die Einführung von FacilityLife unterstützt Apleona dabei, sein Leistungsportfolio zu transformieren und sich auf Mehrwertdienste zu konzentrieren. Apleona ist zuversichtlich, dass seine neuen Services dazu beitragen werden, die Kundenbeziehungen zu vertiefen und die Kundenbindung langfristig abzusichern.

Aber Apleona will sich nicht auf seinen Lorbeeren ausruhen und arbeitet bereits an weiteren Funktionen für FacilityLife. So weiß das Unternehmen beispielsweise, dass viele gebuchte Büro- und

Besprechungsräume nicht genutzt werden weil Meetings teilweise früher enden oder woanders stattfinden während andere, nicht reservierte Räume tatsächlich belegt sind. In der IBM Deutschland Zentrale in Ehningen hat Apleona deshalb ein interaktives Raumbuchungskonzept entwickelt, bei dem leerstehende Räume automatisch für die Umbuchung freigegeben werden und die Mitarbeiter Räumlichkeiten ganz einfach durch Scannen eines QR-Codes reservieren können. Diese Initiative wird sicherlich dazu beitragen, von den Mitarbeitern aufgewendete Zeiten für die Suche nach Besprechungsräumen zu verkürzen.

Im Laufe der Zeit wird FacilityLife Apleona eine Fundgrube von Daten liefern, aus der das Unternehmen sein Wissen über die tatsächliche Arbeitsplatznutzung weiter verbessern kann. Auf Basis dieser neuen Erkenntnisse wird Apleona in der Lage sein, seinen Kunden wertvolle Ratschläge zu geben – beispielsweise warum einige Gebäude in der Bewirtschaftung teurer sind, wie Gebäude zur Produktivitätssteigerung angepasst werden könnten oder wie zukünftige Arbeitsplätze aussehen sollten. Diese Initiative läutet einen massiven Paradigmenwechsel ein, weil sie den Übergang vom passiven Facility Management zur proaktiven Verbesserung auf Basis von Echtzeitdaten vollzieht.

„Die Immobilienpreise sind in den letzten Jahren explodiert. Daher ist es für Unternehmen wichtiger denn je, jeden Quadratzentimeter einer Immobilie möglichst effizient zu nutzen“, erläutert Ralf Bumba. „Durch den Einsatz von Tools, die für eine effektive Nutzung von Flächen wie Besprechungsräumen sorgen, reduzieren Unternehmen sowohl ihren Platzbedarf als auch die Kosten.“

„Da die Telearbeit immer beliebter wird, kann die Anzahl der Mitarbeiter im Büro von Tag zu Tag stark variieren. Zum Beispiel verzeichnen viele Unternehmen montags und dienstags Spitzenwerte, könnten aber möglicherweise freitags, wenn viele Menschen von zu Hause aus arbeiten, eine ganze Etage schließen, um die Heiz- oder Kühlkosten zu senken. Durch genaue Vorhersagen geringer Belegung ließe sich Geld sparen und Verschwendung reduzieren, weil dann auch die Caterer weniger Essen kochen und weniger Reinigungspersonal einplanen müssten.“

Ralf Bumba fasst zusammen: „Mit der Unterstützung von IBM haben wir praktische Lösungen entwickelt, um unseren Kunden ein besseres Erlebnis zu bieten und gleichzeitig die Kosten zu senken. Wir freuen uns sehr darauf, die FacilityLife Plattform auch bei anderen Kunden einzusetzen und die Lösung immer weiter zu verbessern, um noch mehr Aspekte des täglichen Lebens der Menschen zu verbessern.“

„Das IBM Team war jung, enthusiastisch und geradezu begierig darauf, die Ideen auszuprobieren und unsere Herausforderung aus verschiedenen Perspektiven anzugehen.“

Ralf Bumba, Geschäftsführer, Apleona HSG
BS GmbH

Lösungskomponenten

- IBM Cloud™
- IBM Cloudant®
- IBM Software Services Hybrid Cloud
- IBM Software Services Watson IoT
- Wetterdaten von The Weather Company

Nächste Schritte

Wenn Sie mehr über IBM Cloud erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner, IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: ibm.com/cloud

In Kontakt bleiben



© Copyright IBM Corporation 2018, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, December 2018.

IBM, the IBM logo, ibm.com, Cloudant, and IBM Cloud are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

The Weather Company is a registered trademark of TWC Product and Technology, LLC, an IBM Company.

Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions.

All client examples cited or described are presented as illustrations of the manner in which some clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics will vary depending on individual client configurations and conditions. Contact IBM to see what we can do for you.

It is the user's responsibility to evaluate and verify the operation of any other products or programs with IBM products and programs.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.

Statements regarding IBM's future direction and intent are subject to change or withdrawal without notice, and represent goals and objectives only.



55022755-DEDE-00

