

«Digitalisierung hat bei uns einen hohen Stellenwert»

Facility Management ist bereits seit seiner Entstehung eine sich stark wandelnde Branche mit einer Vielzahl an Facetten. Wir haben uns mit Manuel Böhm, Teamleiter Facility Management bei Wincasa, über die aktuelle Situation und die kommenden Herausforderungen dieser spannenden Branche unterhalten.

Wincasa gilt als einer der führenden Immobiliendienstleister in der Schweiz. Wo sehen Sie die Schwerpunkte in Ihrem Unternehmen?

Als integraler Immobiliendienstleister bieten wir unseren Kunden Dienstleistungen entlang des gesamten Lebenszyklus von Immobilien. Ein Schwerpunkt liegt dabei natürlich in der Immobilienbewirtschaftung, wo neben Wohnen und Gewerbe auch besonders das Center & Mixed-Use Site Management zum Kerngeschäft gehören.

Neben diesen Kernthemen bieten wir unseren Kunden massgeschneiderte Immobilienberatung unter anderem zu Themen wie Construction Management, strategische Portfolioberatung und Nachhaltigkeit. Bei diesen Beratungsleistungen greifen wir auf das Fachwissen von unseren Inhouse-Experten zurück sowie eine Vielzahl von Kennzahlen, die wir aus unserem Tagesgeschäft generieren.

Vermieter – vor allem von Geschäftsräumen und Retailflächen – haben seit vergangenem Jahr keine einfachen Zeiten. Inwieweit spüren Sie die wirtschaftlichen Auswirkungen der Pandemie?

Der Schweizer Immobilienmarkt ist robust und bleibt grundsätzlich stabil. Allerdings machen wir uns auch unabhängig der Pandemie laufend über neue Konzepte und Innovationen Gedanken. Aufgrund der COVID-Lockdowns wurde dieser Prozess beschleunigt und Themen wie Mieterbetreuung, Flächen- und Leerstands-Management haben an Bedeutung gewonnen. Gleichzeitig erhöhen Mietzins-Ausfälle natürlich den

Druck auf die Ertragslage aller Property-Management-Firmen. So gesehen tragen beide Seiten ein gewisses Markt- und operatives Risiko der Mieter – sowohl der Liegenschaftseigentümer als auch der Immobiliendienstleister.

Gibt es da besondere Lösungsansätze für die Immobilienbranche in der momentanen Krise?

Bei Wincasa stehen die Kunden im Zentrum. Getreu unserer Mission «convenience any room – any time» setzen wir alles daran, Erreichbarkeit, Qualität und Effizienzen über operative und technologische Optimierungen zu steigern. Über Innovationen wie Flexibilisierung der Mietverträge, «Rundumsorglos-Pakete» beim Umzug, E-Mobilitätsangebote und Professionalisierung gewisser Dienstleistungen wie etwa aktives Leerstands-, Tenant- und Arealmanagement versuchen wir, Mehrwerte für Eigentümer und Mieter herbeizuführen. Zudem sind wir als Immobiliendienstleister stets bemüht, sowohl für die Mieter als auch für die Eigentümer zufriedenstellende Lösungen zu bieten. Bei Verhandlungen von neuen Mietverhältnissen oder Vertragsverlängerungen wird heute oft mehr Flexibilität gewünscht, was die Laufzeit der Verträge oder auch der Flächenbedarf betrifft. Auch das ist jedoch ein Trend, der lange vor Corona begann und sich durch die Pandemie noch akzentuiert hat.

Was die Nutzung von Flächen angeht, so wird der Bedarf an Flächen zur Begegnung und für kreatives und gemeinsames Arbeiten steigen. Im Einzelhandel wird es mehr Angebote geben, die zum Erleben und Verweilen einladen: Events, Kinos und Gastro-

nomie. Kombinieren kann man dann auch mit digitalen oder Gesundheitsangeboten. Das «Sihlcity» in Zürich beispielsweise, das Wincasa managt, ist ein gutes Beispiel für ein solches Urban Entertainment Center. Das funktioniert.

Die Leistungen von Wincasa gehen weit über die Bewirtschaftung hinaus. Welche Themenkreise sehen Sie da im Vordergrund?

Generell kann man festhalten, dass zum einen die Komplexität von Immobilien wie auch die Themenvielfalt rund um Immobilienbewirtschaftung mit Nachhaltigkeitsthemen wie Photovoltaik, ZEV, E-Mobilität, Energiecontrolling und Betriebsoptimierung, um nur ein paar zu nennen, aber auch die Ansprüche der verschiedenen Stakeholder ganz allgemein zugenommen haben. Da greifen unsere Beratungsdienstleistungen. So haben institutionellen Eigentümer insbesondere bezüglich den Nachhaltigkeitsaspekten eine grosse Verantwortung. Hier können wir die Eigentümer besonders in der strukturierten Datenerfassung und dem Reporting mittels der Vorgaben aus dem Facility Management unterstützen. So können die Kunden gegenüber ihren Stakeholdern und Investoren die entsprechenden und gefragten Nachweise (z.B. ESG-Reporting) erbringen.

Mit dem Strategischen Facility Management machen Sie dem Kunden ein Angebot. Wie genau definieren Sie diese Dienstleistung, was genau ist Ihre Aufgabe bei Wincasa?



Manuel Böhm ist Teamleiter Facility Management beim Immobiliendienstleister Wincasa AG.
(Foto: Clara Tuma)

Mit dem Team Strategisches Facility Management bilden wir das Kompetenzzentrum für diverse komplexere Fragestellungen rund um den reibungslosen Betrieb einer Immobilie. Die Themen können sehr verschieden sein. Die Schwerpunkte lassen sich in folgende zwei Punkte unterteilen: Einerseits bieten wir mit dem klassischen planungs- und baubegleitenden Facility Management Beratungsleistungen über den gesamten Lebenszyklus einzelner Liegenschaften an. Im besten Fall sind wir schon in der frühen Phase der Vorstudien und Vorprojekte dabei, um Einfluss auf den späteren Betrieb nehmen zu können. Hier geht es insbesondere um Betriebskostenschätzungen und betriebstechnische

Aspekte. Im weiteren Projekt- respektive Baufortschritt stehen wir dann dem Eigentümer mit unserer Expertise bei sämtlichen Entscheiden zur Seite. Andererseits beraten wir die Eigentümer bei der Beschaffung von FM-Dienstleistungen. Dies auf Liegenschaftsebene oder aber auch vermehrt über das gesamte Portfolio. Hier analysieren wir das Immobilienportfolio nach Komplexität, Regionalität, Nutzung und Grösse der Liegenschaften und können dann mittels massgeschneidertem Konzept portfolioweite Sourcingstrategien umsetzen. So definieren wir das gemeinsame Verständnis zu Themen wie Reporting, Controlling, Kommunikation und Innovation.

Meine Aufgabe bei Wincasa ist es, diese Projekte gemeinsam mit dem Team zu koordinieren und umzusetzen. Ein wesentlicher Bestandteil ist hier auch die Abstimmung mit sämtlichen anderen Abteilungen von Wincasa, um je nach Bedarf weitere Spezialisten hinzuziehen zu können.

Wie müssen wir uns das in der Praxis vorstellen? Wie arbeitet Ihr Team?

Das Team besteht aus verschiedenen Projektmanagern, mit welchen wir Projekte in der gesamten Schweiz begleiten. Insbesondere konnten wir während der vergangenen Jahre einen grossen Bauboom in der Westschweiz feststellen, welchen wir auch mit Personal vor Ort begleiten. Die Arbeitsweise im Team ist sehr flexibel und kommunikativ. Jedes Projekt ist einer Person zugeordnet, allerdings arbeiten je nach Komplexität und Thema verschiedene Personen mit. Hierbei profitieren unsere Kunden von mehreren Jahrzehnten Erfahrung, die bei Wincasa vorhanden ist. Ein grosses Plus in unserer Organisation ist die enge Vernetzung unter den verschiedenen Abteilungen. So können wir jederzeit auf die Expertise aus den unterschiedlichen Bereichen zurückgreifen.

Facility Management ist ein grosses Spektrum, das sich je nach Betrachtungsweise über den gesamten Lebenszyklus einer Immobilie – von der Planung bis zum Rückbau und dem Recycling der Baustoffe – erstreckt. Wie kann sich Wincasa da einbringen?

Mir persönlich ist die lebenszyklusübergreifende Betrachtungsweise und somit die Verknüpfung von Bau und Betrieb ein grosses Anliegen. Hier werden in der frühen Planungsphase Entscheide getroffen, welche einen nachhaltigen Einfluss auf die Betriebsdauer (zwischen 30 und 100 Jahren) einer Immobilie haben. Durch das planungs- und baubegleitende Facility Management fungieren wir oftmals als eine Art Übersetzer der verschiedenen Phasen. So können wir die diversen Interessen von Mietern, Construction Management und Asset Management miteinander diskutieren und optimale bauliche und betriebliche Lösungen herbeiführen.

Was sind die Vorteile der Immobilienbesitzer an einer Zusammenarbeit mit Wincasa?

Unsere Kunden profitieren vom ganzheitlichen Know-how und der interdisziplinären Zusammenarbeit unserer Experten entlang des gesamten Immobilienlebenszyklus. Hierbei verbinden wir die nationale Präsenz mit

lokalem Know-how. Wincasa bietet massgeschneiderte Lösungen, die auf die Art und Grösse des Immobilien-Portfolios abgestimmt sind. Neben den klassischen, lebenszyklusübergreifenden Dienstleistungen – von der Planung, dem Bau über den operativen Betrieb bis zur Revitalisierung und Repositionierung – deckt Wincasa auch Themen wie Mehrwertsteuerberatung oder Nachhaltigkeit ab.

Welche Art von Immobilienbesitzer sprechen Sie mit Ihrem Angebot in erster Linie an?

Mit unserem Dienstleistungsangebot sprechen wir insbesondere institutionelle Anleger an, die ein grösseres Immobilienportfolio bewirtschaften. Hier sprechen wir beispielsweise von Banken, Pensionskassen oder Fonds.

Bildung und Weiterbildung ist sicher auch in Ihrer Branche ein wichtiges Thema. Gibt es genug Fachleute auf diesem Gebiet?

In unserer Branche ist die Weiterbildung ein wichtiges Thema und es gibt hier auch verschiedenste Angebote von Halbtageskursen bis zu kompletten Bachelor- oder Masterstudiengängen. Hier ist es interessant zu beobachten, wie viele Personen an denselben Themen arbeiten, jedoch über viele unterschiedliche Wege im FM-Bereich landen. Fachleute sind sehr gefragt und können sich durch Weiterbildungsangebote diversifizieren. Insbesondere bedarf es beim Thema Digitalisierung – sei es bezüglich der Arbeitsweise oder aber im Bereich der Gebäude – entsprechender Weiterbildungen, um am Ball zu bleiben.

Welche Berufsbilder sprechen Sie dabei besonders an?

In unserem Team sprechen wir insbesondere Absolventen mit einem Hochschulabschluss in FM oder verwandten Studienrichtungen an. Gern gesehen ist auch, wenn vorgängig noch eine Ausbildung mit technischem oder kaufmännischem Hintergrund absolviert wurde. Wir sprechen aber auch «Quereinsteiger» an, die sich im Lauf der Karriere einen entsprechenden Rucksack an FM-Erfahrung aneignen konnten und dies in der strategischen Beratung einbringen möchten.

Die Digitalisierung der Planungs-, Bau- und Verwaltungsprozesse hat sicher auch einen wichtigen Stellenwert. Wo liegen da die Schwerpunkte?

Die Digitalisierung hat bei uns einen sehr hohen Stellenwert. Mit der Neuausrichtung unserer IT-Infrastruktur wurde noch vor der Pandemie begonnen: Dazu gehören eine



Der Immobilienpark in den grossen Zentren – wie hier in Zürich – erfordert ein am Lebenszyklus orientiertes nachhaltiges Facility Management.

Cloud-Strategie, die Ablösung des ERP-Systems sowie laufende Rollouts von digitalen Plattformen und Portalen für Eigentümer, Mieter und Mitarbeitende.

Unterstützt durch die Anpassung der Workflows und Strukturen wird die Zusammenarbeit zwischen Wincasa, den Eigentümern und den Mietern stetig verbessert. Mit unserem Strategischen Facility Management unterstützen wir die Eigentümer hierbei bei der Definierung der betrieblichen Vorgaben und Nutzeranforderungen.

Wagen wir einen Blick in die Zukunft. In welche Richtung wird sich das Facility Management weiterentwickeln? Noch schneller, noch digitaler, noch genauer?

Um für die Zukunft gewappnet zu sein, benötigen wir einerseits das richtige Personal und andererseits die entsprechenden Strukturen. Im Moment stellen wir fest, dass das Facility Management neben der strategischen Ausrichtung vermehrt auch sehr spezifische Themenfelder abdecken muss.

So hat sich zum Beispiel bei uns das Team Nachhaltigkeit aus dem FM herausgebildet, wodurch wir der Nachfrage nach Spezialisten im Markt entsprechen können. Insbesondere geht es hierbei um Themen wie Elektromobilität, Energiecontrolling, CO₂-Absenkpfadberatung oder Photovoltaik, bei denen wir über Fachexperten verfügen. Das angesprochene Thema der Digitalisierung ist bei uns bereits voll in der Implementierung. Zurzeit beschäftigen wir uns damit, neben den kaufmännischen Liegenschaftsdaten auch die technischen Informationen in unsere Systemwelt zu integrieren. Die Herausforderung ist hier eine strukturierte Datensammlung, die derzeit noch nicht branchenweit einheitlich gehandhabt wird. Das Facility Management ist seit seiner Entstehung eine sich stark wandelnde Branche mit einer Vielzahl an Facetten. Mit unserem Team tragen wir massgeblich zur Entwicklung von neuen Branchenstandards bei. Implizit durch diverse Kundenprojekte, explizit durch den Einsatz in diversen Fachgremien und Verbänden. ■