



STRABAG Units/EMPLOYER BRANDING

**Wahre Größe:
unsere XXL-Testimonials**



Projekte/TRIIPLE

Hoch hinaus im richtigen Takt

teams.

Das
Magazin
der
STRABAG SE

Nr. 1
2020



10 Titelthema / STRABAG PROPERTY AND FACILITY SERVICES

**#comebackstronger:
Wenn aus einem Rückschlag
Rückenwind wird**

STRABAG
TEAMS WORK.

Gesamtleistung
2019: € 884 Mio.

200 Standorte
in fünf Ländern

10.000
Beschäftigte

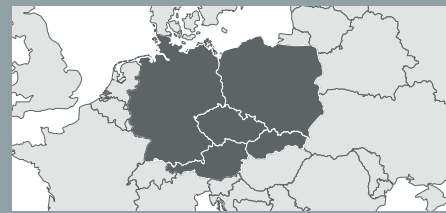
€ 767 Mio.
in Deutschland

7.900 in Deutschland

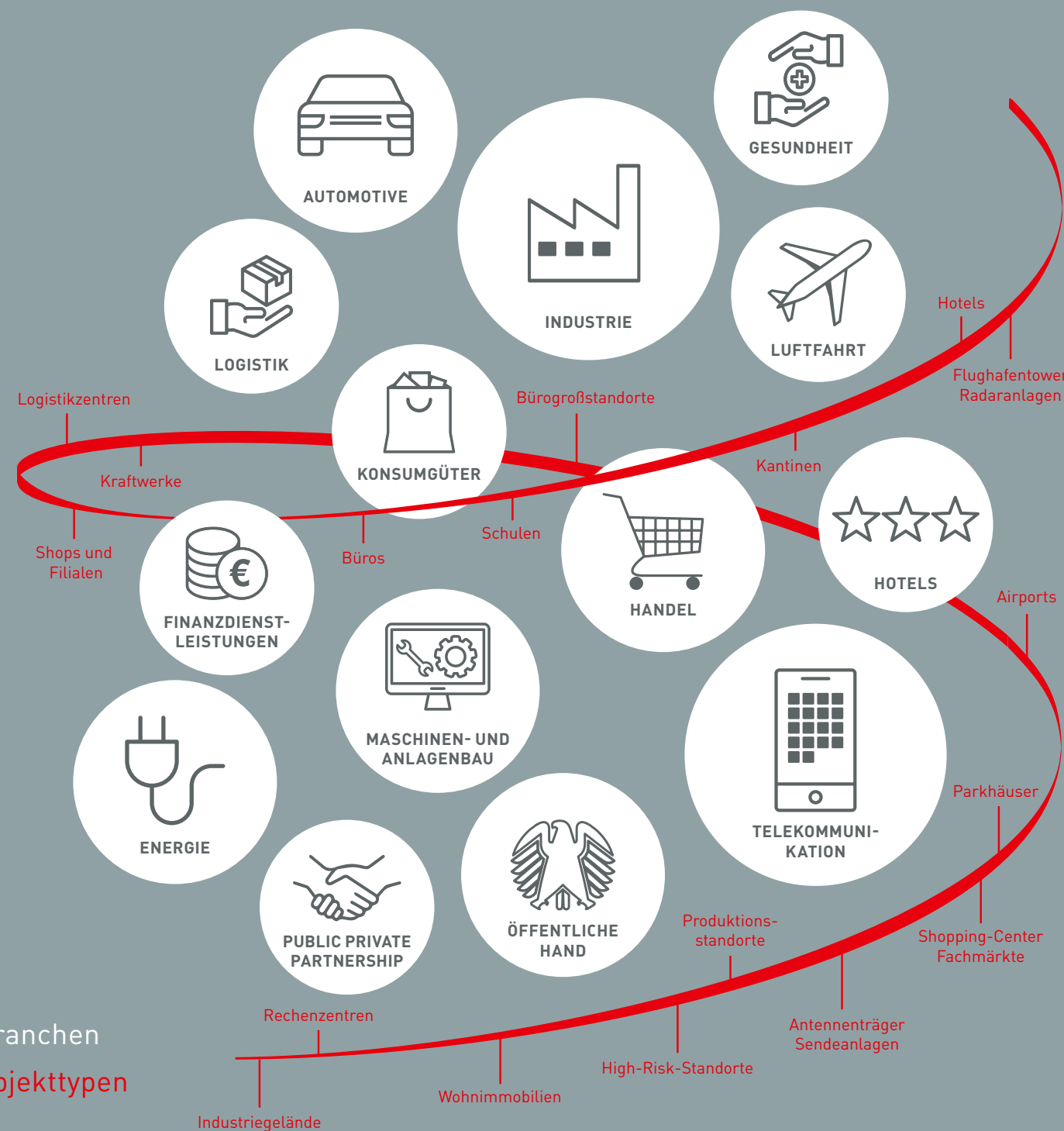
2.100 in Österreich, Polen,
Tschechien und der Slowakei

16 % Frauen
in Führungspositionen

€ 117 Mio. in Österreich, Polen,
Tschechien und der Slowakei



Deutschland, Österreich, Polen,
Tschechien, Slowakei



● STRABAG PROPERTY AND FACILITY SERVICES (STRABAG PFS)

#comebackstronger:

Wenn aus einem Rückschlag Rückenwind wird

Was ist das?

Technisches Facility Management

Das Technische Facility Management (FM) umfasst das Warten, Bedienen, Inspizieren, Reparieren und Optimieren der kompletten technischen Infrastruktur einer Immobilie. Betrieb und Instandhaltung sichern den störungsfreien Ablauf. Auch in der Bauphase nimmt das technische FM mittlerweile eine wichtige Rolle ein.

Infrastrukturelles Facility Management

Dazu zählen alle Reinigungsleistungen, die Pflege von Außenflächen, Empfangs- oder Sicherheitsdienstleistungen sowie der Konferenzraumservice, das Abfallmanagement oder klassische Hausmeisterdienstleistungen.

Industrieservice

Bei den Industrieservices reicht das Leistungsspektrum von der Industriereinigung über die Inspektion, Wartung und Reparatur von Maschinen und Anlagen bis hin zu sonstigen produktionsunterstützenden Dienstleistungen wie Bodenbeschichtungen, baubegleitende Flugzeugservices oder Entkalkungen von haustechnischen Anlagen und Aggregaten.

Real Estate Management

Im Real Estate Management werden technische und kaufmännische Property Management-Services wie Miet- und Objektbuchhaltungen und Wohnungseigentumsverwaltungen erbracht. Zudem umfasst es Maklerdienstleistungen, Umzugsmanagementleistungen, Workplace Management-Services sowie Planungs- und Projektsteuerungsleistungen bei Umbauten oder Modernisierungen von Bestandsgebäuden. Damit ist das Real Estate Management die ideale Ergänzung zu den Facility Management-Leistungen der STRABAG PFS.

Der 17.10.2017 ist ein besonderes Datum in der Firmengeschichte von STRABAG Property and Facility Services. Die Deutsche Telekom AG entschied damals, den Auftrag über die Bewirtschaftung ihrer Immobilien, technischen Anlagen, Rechenzentren und Funktürme nach knapp zehn Jahren nicht mehr zu verlängern. Ein herber Rückschlag für STRABAG PFS: Sie verlor mit Juli 2019 nicht nur ihre wichtigste Kundin, die rund 40 % ihrer Jahresleistung auf sich vereinte; auch viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter blickten in eine ungewisse Zukunft.

Europa. „Der Verlust der Hauptkundin war sehr bedauerlich und natürlich ein massiver Einschnitt in unser Tagesgeschäft“, erinnert sich Marion Henschel, Unternehmensbereichsleiterin und stellvertretende Vorsitzende der Geschäftsführung von STRABAG PFS. „Wir mussten uns komplett neu erfinden. Mehr als 3.000 unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren damals alleine für die Deutsche Telekom tätig. Durch die gemeinsame Historie und die langjährige Zusammenarbeit fühlten sich diese Menschen auch mit der Telekom sehr verbunden. Von daher brauchte es neben einer Neuausrichtung unseres Geschäfts auch ein neues Mindset in der Belegschaft.“

Die neue strategische Ausrichtung, um STRABAG PFS weiterhin als führende Immobilien- und Industriedienstleisterin zu positionieren, zielte zunächst auf moderne, kundenfreundlichere und vereinfachte Prozesse sowie integrierte Dienstleistungen ab, um Kunden und Kundinnen künftig noch enger und individueller betreuen zu können. Dazu wurden die vier Direktionen des Unternehmensbereichs neu ausgerichtet. Bis Ende 2019 war die Organisation in weiten Teilen sehr zentral aufgebaut und gesteuert worden: Die neuen dezentralen Einheiten führen

Neue Struktur mit dezentralen Einheiten

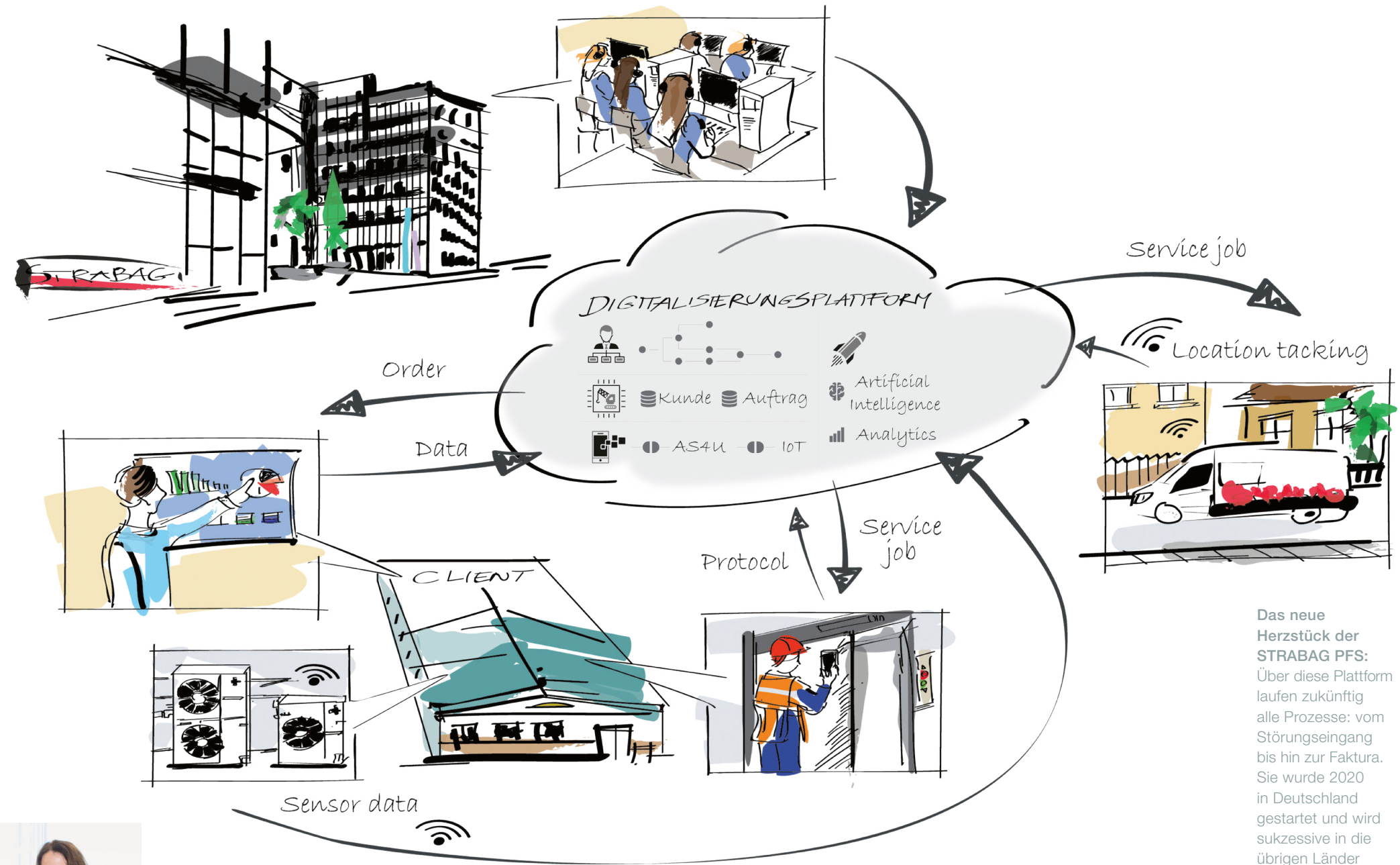
nun dazu, „dass unsere Kolleginnen und Kollegen nicht nur einen einzelnen Teilprozess, sondern in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich jetzt den gesamten Prozess verantworten – von der Auftragsannahme über die Fakturierung und Buchung bis hin zum Auftragsabschluss“, erläutert Matthias Schröckenschlager, Bereichsleiter IT. Der von ihm geführte Bereich bildete den Kern des Projekts „MOVE 2019“, mit dem die strategische und organisatorische Neuausrichtung von STRABAG PFS vorbereitet wurde.

Das Herzstück der neuen Organisation ist eine zentrale Plattform: Auftragssteuerung, Disposition, Ticketing sowie Vertragsmanagement und Rechnungslegung werden über diese Plattform abgewickelt. „Auf unserer Plattform können wir z. B. über Kundenportale oder -schnittstellen direkt mit dem Kunden oder der Kundin interagieren und kommunizieren. Außerdem liefert sie die Voraussetzung für unsere digitale Transformation, für neue datengestützte Services und für neue Geschäftsmodelle“, führt Henschel aus. Dazu gehören IoT (Internet of Things), Künstliche Intelligenz und der Einsatz von Sensoren.

Probleme beheben, bevor sie entstehen

Die STRABAG PFS nutzt die digitale Transformation für ihre Neuausrichtung, löst sich von einem in die Jahre gekommenen starren System und setzt auf die Möglichkeiten der Plattformökonomie. Fast zwei Jahre wurde an dem Projekt gefeilt und nach der richtigen Lösung gesucht, bis im Februar 2019 die Einführung gestartet wurde. Microsoft Dynamics 365 ist eine Cloud-Lösung, die End-to-End-Funktionalitäten und Transparenz bietet. Das schnelle Erfassen von Aufträgen, Störungen oder Anfragen fördert raschere Entscheidungen. „Wir können für die Kundinnen und Kunden sämtliche Prozessschritte dokumentieren. Unsere Leute vor Ort haben überall und jederzeit Zugriff auf die aktuellsten Daten“, sagt Schröckenschlager und ergänzt: „Das spart Zeit und damit Kosten.“ Laut Jürgen Schneider, Bereichsleiter für Digitalisierung und Innovation, ist es das Ziel, „die Rentabilität des Geschäfts durch bessere und automatisierte Prozesse und durch neue Serviceoptionen zu erhöhen.“

Neben diesem positiven Effekt auf das Ergebnis bieten Daten zum Nutzerverhalten oder zur Funktion von Anlagen weiteres Potenzial: „Wir gewinnen durch die Daten enormes Wissen über die betreuten Objekte, die technischen Anlagen sowie über unsere Kundinnen und Kunden



Das neue Herzstück der STRABAG PFS: Über diese Plattform laufen zukünftig alle Prozesse: vom Störungseingang bis hin zur Faktura. Sie wurde 2020 in Deutschland gestartet und wird sukzessive in die übrigen Länder der STRABAG PFS ausgerollt.



Das Geschäfts-führungsteam von STRABAG PFS: Marion Henschel und Martin Schenk

„Wer sich nicht ändert, fällt im Wettbewerb der Ideen zurück.“

Marion Henschel,
Unternehmensbereichsleiterin und
stellvertretende Vorsitzende der
Geschäftsführung von STRABAG PFS

und können unseren Service dadurch anpassen und verbessern“, erklärt Schneider. Er kann sich vorstellen, dass mit Algorithmen künftig Wartungs- und Handlungsempfehlungen abgeleitet werden können, um durch Predictive Maintenance Störungen zu erkennen. „Auch Ressourcen- und Einsatzpläne lassen sich mit diesen Daten optimieren, Echtzeitberichte sowie Spracherkennung können weitere wesentliche Punkte in der Gestaltung des Services von morgen sein“, so Schneider. „Im Moment sind wir noch dabei, unsere Prozesse zur Abwicklung von Aufträgen auf der Plattform zu implementieren und zu verbessern“, hält Henschel fest und ergänzt: „Die Plattform verfügt nicht nur über automatisierte Schnittstellen zu Konzernapplikationen für das Rechnungs- und Bestellwesen, sondern – in vielen Fällen – auch zu kundeneigenen CAFM-Systemen (Computer Aided Facility Management). Im nächsten Schritt werden wir diese zu einer IoT-Plattform weiterentwickeln, bei der auch Anlagen, wie Aufzüge, Klimaanlage oder GLT-Anlagen, direkt über Schnittstellen an die Plattform angeschlossen werden. Dabei ist es wichtig, dass wir

nicht nur neue Technologien und digitale Innovationen einsetzen, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen unsere Vision verstehen und den digitalen Wandel positiv begleiten. Darin sehen wir unsere große Aufgabe im Rahmen von ‚People first‘.“

Eine derart innovative Plattform befindet sich im ständigen Wachstum und bietet eine breite Palette an Möglichkeiten – diese Optionen könnten nach Meinung von Marion Henschel generell auch für andere Unternehmensbereiche und Servicebetriebe im Konzern interessant sein.

Interview

Wie Phönix aus der Asche

Eine Großkundin, wie es die Deutsche Telekom war, ist Segen und Bürde zugleich. Einerseits lässt sich so die Auslastung und Beschäftigung für eine große Organisation sichern, andererseits entstehen große wechselseitige Abhängigkeiten. STRABAG PFS hat die Situation, ihre Großkundin zu verlieren, für sich genutzt und neue Strukturen, Systeme und Zukunftspläne entwickelt. Marion Henschel, Unternehmensbereichsleiterin und stellvertretende Vorsitzende der Geschäftsführung der STRABAG PFS, hat darüber mit uns gesprochen.

Frau Henschel, die Vertragskündigung der Deutschen Telekom war ein Schock, aber auch die Gelegenheit, veraltete Strukturen aufzubrechen und das Unternehmen neu zu strukturieren. Worin sehen Sie die größten Chancen?

Wir haben den Weggang der Kundin Deutsche Telekom tatsächlich auch als Chance begriffen, die PFS komplett zu erneuern, sowohl strategisch als auch organisatorisch. Wir sind heute agiler als vorher, unsere Prozesse sind digitaler und kundenorientierter und seit Anfang 2020 sind wir auch vollständig in den STRABAG-Konzern integriert.

Stichwort Integration: Im Rahmen von „FASTER TOGETHER 2022“ das ist das teamconcept eine der sieben definierten Felder, in die der Konzern in Zukunft investieren möchte. Welchen Anteil haben Sie hier?

Wir sehen die Rolle der PFS im teamconcept vor allem darin, gemeinsam mit unseren Kolleginnen und Kollegen vom Hochbau für unsere Kundschaft smarte und nachhaltige Betriebs- und Bewirtschaftungskonzepte zu entwickeln. Das teamconcept darf nicht mit der Übergabe des Projekts enden, sondern sollte den gesamten Lebenszyklus abbilden – und da kommen wir ins Spiel. Nur noch wenige Baukonzerne können ihre Kundinnen und Kunden über den gesamten Lebenszyklus begleiten. Wir machen das. Das ist ein Alleinstellungsmerkmal des STRABAG-Konzerns.



Marion Henschel ist überzeugt, dass wir uns über unseren Qualitätsanspruch im Wettbewerb abheben können: Innovative Prozesse und Services sind die Basis für exzellente Dienstleistungen.

Sind „Smart/Digital Buildings“ die Zukunft?

Moderne Gebäude sollen sicher und flexibel nutz- und steuerbar sein sowie möglichst wenig Energie verbrauchen. Richtig „smart“ – also intelligent – werden Gebäude aber erst dann, wenn alle Komponenten koordiniert zusammenwirken – und das herstellerübergreifend, zentral und leicht bedienbar. Wir haben auf diesem Gebiet bereits viele praktische Erfahrungen im Bereich „baubegleitendes FM“ gesammelt – etwa bei den Tanzenden Türmen in Hamburg oder beim Upper West in Berlin.

Welche Komponenten sind davon betroffen?

Dies betrifft tatsächlich alle Gewerke wie Heizung, Klimatisierung, Be- und Entlüftung, aber auch Beleuchtung, Beschattung, Aufzüge und Sicherheitstechnik. Diese Gebäudevernetzung ist nicht nur ein großer Wachstumsmarkt für die Bauwirtschaft, sondern erfordert auch von uns – als Immobilien-dienstleisterin – smarte Services.

Wie kann ein „smarter Service“ aussehen?

Im Gebäudebetrieb spielt Sensorik eine wichtige Rolle, mit der wir große Datenmengen im Gebäude erfassen und mithilfe künstlicher Intelligenz auswerten können. Uns helfen diese Informationen dabei, in Abstimmung mit den Kundinnen und Kunden unsere Serviceleistungen zu optimieren und Einsparpotenziale aufzuzeigen. So können wir beispielsweise Reinigungspläne an die tatsächliche Raumnutzung anpassen – und unser Personal noch effektiver einsetzen.

Haben Sie solche Sensoren schon im Einsatz?

Wir sind in der Testphase. In Österreich haben wir eine Kooperation mit „Green Bird“ – das österreichische Start-up ist spezialisiert auf digitale Lösungen für Gebäudereinigung. Seit 2018 testen wir rund 100 Sensoren an zwei Standorten in Wien, die uns Aufschluss darüber geben, ob ein Raum genutzt wurde. Auf einer Gesamtfläche von über 5.000 m² ist diese Information bei der Erstellung von Reinigungsplänen extrem hilfreich. Darüber hinaus verwenden wir seit 2017 ein elektro-

nisches Qualitätssicherheitssystem in Österreich (e-QSS). Aktuell nutzen wir dieses System bereits flächendeckend zur Qualitätskontrolle, dem Erfassen von Anwesenheitszeiten, aber auch zur Leistungsdokumentation im Infrastrukturellen Facility Management.

Wie innovationsfreudig sehen Sie die STRABAG PFS?

Wir haben den Anspruch, unsere Kundschaft mit qualitativ hochwertigen Immobilien- und Industriedienstleistungen zu bedienen. Über unseren Qualitätsanspruch heben wir uns auch im Wettbewerb ab. Meiner Meinung nach sind innovative Prozesse und Services Voraussetzungen für exzellente Dienstleistungen.

Was wäre ein Beispiel dafür?

Ein Beispiel wäre unsere Kooperation mit NavVis. Wir haben einen NavVis Indoor Scanner im Einsatz, mit dem Gebäude – auch Altbauten und Bestandsgebäude – raum- und anlagenscharf digitalisiert werden können. Das Scannen und Digitalisieren

stößt aber nicht nur bei unseren Kunden auf großes Interesse, unser NavVis Scanner ist zunehmend auch bei unseren Kolleginnen und Kollegen von ZÜBLIN und dem Fachbereich Immobilien des BRVZ im Einsatz.

Um das „Cross Selling“ im Konzern zu fördern, gäbe es demnach genügend Möglichkeiten. Warum, denken Sie, wurden die internen Ressourcen bislang so wenig genutzt?

Bis vor Kurzem waren wir sehr stark auf unsere ehemalige Hauptkundin – die Deutsche Telekom – konzentriert und haben uns zuerst nach deren Bedürfnissen ausgerichtet. Im Zuge des Wegfalls haben wir uns neu aufgestellt und damit auch vollständig in den Konzern integriert – das betraf etwa die Anbindung an die AS4U. Es liegt nun an uns, unsere „Hidden Champion Services“ intern zu vermarkten und aufzuzeigen, welche Vorteile eine interne Partnerschaft nicht nur für den Konzern, sondern auch für unsere gemeinsamen Kundinnen und Kunden haben kann.

”

Nur noch wenige Baukonzerne können ihre Kundinnen und Kunden über den gesamten Lebenszyklus begleiten. Wir machen das.

“

Zukunftstrend „smarte Services“: Im Gebäudebetrieb spielt Sensorik eine große Rolle. Mit ihr können große Datenmengen im Gebäude erfasst und mithilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet werden.



Unsere Hidden Champion Services

Nehmen wir nur mal ein paar Beispiele aus unserem Alltag: Wann sind Sie das letzte Mal in einem Airbus geflogen? „Mit großer Wahrscheinlichkeit“, so Mike Kirschner, Direktionsleiter der Fläche Deutschland, „haben wir am Bau dieser Maschine mitgewirkt und Produktionsschritte vom Entgraten über Schleifarbeiten bis zum Finishing für Airbus durchgeführt, bevor das Flugzeug das erste Mal abheben konnte.“ Wenn Sie telefonieren möchten, sollte Ihr Telefonbetreiber funktionierende Mobilfunkmasten haben. Telefonica setzt hier auf einen Überwachungsservice für Notstrom-Batterien von STRABAG PFS, der im Falle einer unerlaubten Entwendung einen Alarm auslöst. Und falls Sie einen Besuch bei IKEA planen: Wir alle wissen es zu schätzen, dass man dort immer einen freien Einkaufswagen vorfindet. Auch das stellt STRABAG PFS unter anderem sicher.

Nur ein paar wenige Beispiele dafür, wie unterschiedlich das Leistungsportfolio von STRABAG PFS ist: Die Kolleginnen und Kollegen agieren im Hintergrund und sind doch ständig präsent. Ohne dass wir es wahrnehmen, erleben wir die STRABAG PFS-Services in unserem Privatleben – warum also nicht auch mehr Integration im betrieblichen Konzernmiteinander? STRABAG PFS bietet ein so breites Portfolio an Dienstleistungen, das vielen gar nicht bekannt ist. „Hidden Champion Services“ werden diese wenig bekannten Serviceleistungen genannt, und es ist unsere Mission, diese Services sichtbar zu machen sowie Interesse und Nachfrage zu generieren.“

Je früher, desto besser!

Synergieeffekte können entstehen durch eine intensive Zusammenarbeit mit der Projektentwicklung (STRABAG Real Estate) und dem Hochbau, um beispielsweise baubegleitende Facility Management-Dienstleistungen zu erbringen. „Der Einstieg in der Planungsphase wäre der Optimalfall, aber grundsätzlich gilt: Je früher, desto besser!“, erklärt Torsten May, Direktionsleiter und verantwortlich für Key Accounts in Deutschland. Ein sehr gutes Beispiel für diese Art der Zusammenarbeit ist das Hochbauprojekt Upper West in Berlin. „Die Wahl von Oberflächen, die Gestaltung von Grundrissen, die Auswahl von Herstellern technischer Gebäudeausrüstung: Diese Entscheidungen sind maßgeblich für den späteren Betrieb des Gebäudes und vor allem dessen Kosten“, erläutert May. „Wir haben Erfahrung und umfangreiche Daten über alle Facility Management-Themen, egal ob infrastrukturell, technisch oder industriell – wir können

Naschen Sie gerne?

Die STRABAG PFS trägt durch die Reinigung der Produktionsanlagen wesentlich dazu bei, dass Ritter Sport die quadratischen Schokoladentafeln störungsfrei und mit höchsten Hygienestandards produzieren kann.



25 Jahre Partnerschafts- Modell:



In Deutschland setzt ZÜBLIN bereits seit 25 Jahren auf das Partnerschaftsmodell „teamconcept“. Der große Erfolg war mitunter auch ein Grund, warum der Vorstand dieses Modell in die FASTER TOGETHER 2022-Strategie explizit aufgenommen hat und zukünftig in den Ausbau dieser Synergieeffekte investieren möchte.



kompetent beraten und das bietet einen Mehrwert für alle Projektbeteiligten. Und natürlich ist es unser Ziel, die fertige Immobilie später einmal zu betreiben. Für den Kunden bzw. die Kundin bedeutet das dann ‚alles aus einer Hand‘.“

Marko Bohm leitet mit der Direktion Real Estate Management innerhalb der STRABAG PFS ein Geschäft, das die Facility Management-Leistungen abrundet und ergänzt. „Hier findet man die Expertinnen und Experten für die Themen kaufmännisches und technisches Property Management, Flächenmanagement, Vermietung sowie „Bauen im Bestand“. Mit ihren Benchmarkanalysen und ihrer breiten Marktkennntnis aus dem Management von ca. 1.800 Immobilien mit insgesamt fast 8 Mio. m² Mietfläche können sie realistische Kostenpläne für die Betriebsphase erstellen – Daten, die die Basis für die Vermarktung liefern. Aber auch im Flächenmanagement können sie mit ihrer Expertise unterstützen bei der Planung von Flächen, Optimierung von Raumbelagungen oder bei Umzügen. „Wir haben ein sehr gutes Gefühl für den Markt“, betont Bohm und hofft, dass dieses Potenzial im Konzern stärker genutzt wird.

Unsere Stärke: der Umgang mit Menschen

Die STRABAG PFS ist im Umgang mit Menschen das führende Unternehmen im Konzernverbund. Nirgendwo anders im Konzern werden gemessen an der Leistung so viele Menschen beschäftigt. „Unsere Dienstleistungen werden von Menschen ausgeführt“, sagt Stefan Babsch, Leiter der Direktion PFS International, und regt an, „dass es etliche Gewerke gibt, wie beispielsweise Malertätigkeiten, wo wir sehr wohl auch unsere – baunahen – Dienstleistungen anbieten können.“ Es muss aber auch nicht immer zwingend einen Bezug zum Bau geben, auch im Bereich der Textilveredelung haben sie den Fuß in der Tür: „Nachdem wir im letzten Jahr die neue Großkundin UniCredit in Deutschland gewonnen hatten, haben wir die rund 630 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der STRABAG PFS, die seitdem für die UniCredit arbeiten, in kürzester Zeit nicht nur neu eingekleidet, sondern die Kleidung hierfür auch selbst mit Flex-Digitaldruck bedruckt“, erzählt Andrea Jager, Leiterin der Direktion Fläche Deutschland. Am Standort in München werden aber nicht nur Kleidung, Taschen, Baustellenbeschilderungen oder Plakate bedruckt. „Wir übernehmen auch großflächige Folierungen, wie etwa an Geschäftslökalen. Aktuell betreuen wir 90 Diskontmärkte im Design, in der Produktion und bei der Montage“, ergänzt Kirschner.

Selbstbewusst und im neuen Glanz präsentiert sich unsere STRABAG PFS und erobert mit Innovationen und Digitalisierungsstrategien den Markt. Nützen wir diese Stärke im Konzern und arbeiten wir gemeinsam an dem Service der Zukunft für unsere Kundinnen und Kunden.