

Fachkräftemangel, Automatisierung und neue Prozesse

Wie verändert die Digitalisierung das Facility Management?

Lassen sich durch die Digitalisierung die Herausforderungen des Fachkräftemangels im FM kompensieren? Wo werden Menschen in Zukunft durch automatisierte Prozesse oder Roboter ersetzt? Wie müssen sich die Branche und die Facility Services verändern, um die neuen Techniken effektiv zu nutzen? Der Artikel geht diesen Fragen nach.

Neue Technologien

BIM, Virtual oder Augmented Reality, künstliche Intelligenz, Internet of Things, die Digitalisierung und die Robotik verändern die Prozesse im Facility Management. Viele dieser neuen Technologien werden bereits eingesetzt oder befinden sich in Pilot- oder Testphasen. Und schaut man sich die aktuellen Veröffentlichungen und Forschungsberichte von Universitäten an, so sind diese erst der Anfang einer weitreichenden Entwicklung, die das Facility Management grundlegend verändern kann.

Der Markt der sogenannten PropTech-Unternehmen (PropTech = Property + Technology) wächst stetig; sie treiben die Digitalisierung in der Immobilienbranche voran. Daneben kreieren die großen Anbieter von Facility Services selbst neue digitale Ideen und Geschäftsmodelle für das FM von morgen.

Hohe Erwartungen stehen den neuen Anwendungen gegenüber: Auftraggeber und Nutzer erhoffen sich mehr Transparenz und effizientere Prozesse. Dienstleister dagegen wünschen sich eine gesteigerte Flexibilität und rechnen damit, neue Inhalte und Angebote zu platzieren.

Produktionsfaktor Mensch

Der Produktionsfaktor Mensch bestimmt und prägt das Facility Management wie kaum eine andere unternehmensbezogene Dienstleistung. Über 75 % [1] der Herstellkosten in den Facility Services entfallen auf Personalkosten. Kapitalkosten, beispielweise als Folge von Investitionen in Maschinen und Geräte, fallen kaum ins Gewicht. Eine Vielzahl eigener Ausschreibungen, Implementierungen und Audits von Facility-Management-Leistungen zeigt, dass die Qualität von Dienstleistungen – und damit die Zufriedenheit des Kunden – entscheidend von den Menschen abhängt, die eine Dienstleistung vor Ort erbringen. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese bei einem großen oder kleinen bzw. einem eher technisch oder infrastrukturell ausgerichteten Anbieter beschäftigt sind.

Derzeit arbeiten ca. 4,7 Mio. Menschen und somit über 10 % der Erwerbstätigen in Deutschland im Facility Management [2]. Jedoch oder gerade deswegen zeichnen sich in unserer Branche eine zunehmende Überalterung und ein Mangel an geeigneten Nachwuchskräften ab. Während der Altersdurchschnitt in der Bundesrepublik bei 43,4 Jahren liegt, sind die Angestellten im FM durchschnittlich 51 Jahre alt [3]. Viele Unternehmen klagen über fehlenden Nachwuchs; sie stellen zudem eine Abwanderung von Fachkräften in Richtung Industrie fest.

Für das Jahr 2030 prognostiziert eine Studie von IFMA und RICS einen Fachkräftemangel von 1,2 Mio. Menschen in der Immobilienbranche [4]. Die Digitalisierung von immobilienwirtschaftlichen Prozessen kann eine Lösung für diese personellen Veränderungen

bieten. Denn das Tätigkeitsfeld eines Facility Managers wird sich bis dahin grundlegend gewandelt haben. Aus operativen Aufgaben werden Kontroll- und Bedientätigkeiten von und an Robotern. Statt selbst Rundgänge durchzuführen, Protokolle zu schreiben und Dokumentationen zu pflegen, gilt es, die Aussagen von künstlicher Intelligenz und IoT-Plattformen zu würdigen. Riesige Datenmengen sind zu analysieren, zu interpretieren und zu bereinigen, um trotz der hohen Informationsdichte den Informationsbedarf des Kunden, der Nutzer und der eigenen Mitarbeiter besser bedienen zu können. Ziel ist es, schneller reagieren und höhere Verfügbarkeiten sicherstellen zu können. Neue Tätigkeitsfelder entstehen. Spezialisten beschäftigen sich damit, die Anwendungsmöglichkeiten der digitalen Technologien weiterzuentwickeln. Diese konzipieren Systeme für zukünftige Herausforderungen, z. B. Barrierefreiheit und Nachhaltigkeit. Gefragt sind Ansätze, die Kunden und Nutzern eine bessere Transparenz bieten. Nach Einschätzung der Bundesagentur für Arbeit lassen sich zwischen 50 und 70 % der Tätigkeiten eines Facility Managers automatisieren [5]. Eine Studie der BCG [6] zeigt, dass im Bereich der unternehmensbezogenen Dienstleistungen (Dienstleistungen, die ausschließlich von Unternehmen bezogen werden, also z. B. Facility Management) und Reinigung bis 2025 insgesamt 800.000 Jobs ersetzbar sind.

Stand der Digitalisierung im FM

Seit Jahrzehnten preisen Anbieter von CAFM-Software die Vorzüge der Digitalisierung der Dokumentation von Gebäuden, technischen Anlagen und Prozessen an. In der Realität stehen Bauherren und Betreiber immer noch vor analogen Aktenschränken mit häufig unvollständigen und fehlerhaften Revisionsunterlagen. Die Folge: Berater führen vor nahezu jeder Ausschreibung eine Bestandsaufnahme durch oder finden häufig nur lückenhaft vorhandene Daten vor. Dienstleister gleichen bei jedem Kunden aufwändig Leistungsverzeichnisse mit Bestandsdokumenten und dem Anlagenbestand im Gebäude ab. Auf den Schreibtischen der Objektleiter stapeln sich Papierberge mit Katalogen, Angeboten und Arbeitsaufträgen. Kurzum: Die Möglichkeiten der verfügbaren Lösungen werden in vielen Unternehmen nicht ansatzweise ausgeschöpft. Die Gründe dafür sind vielfältig. Sie reichen von technischen Unzulänglichkeiten wie mangelhafter Performance, fehlender oder nicht funktionierender Schnittstellen über Prozesse, die noch nicht auf die digitale Welt adaptiert sind, bis zum Faktor Mensch und dessen Misstrauen in neue Technik. Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz verunsichern die Unternehmen und verzögern damit den digitalen Fortschritt.

Was muss sich ändern?

Die Entwicklung und Anwendung digitaler Lösungen im Facility Management erfordern Investitionen in Hardware. Beispielsweise in Sensorik, in Roboter, in Software wie z. B. Analyseplattformen von IoT-Daten und Cloud-Lösungen. Im Vergleich zu anderen Branchen sind Forschung und Entwicklung deutlich unterrepräsentiert – mangels Interesse und Finanzen. Derzeit erbringen externe Dienstleister mehr als 50 % der Facility Services. Die Laufzeiten für solche Verträge betragen zwischen zwei und fünf Jahren. Und in den meisten Ausschreibungen erfolgt eine Vergabe an den günstigsten Anbieter. Demzufolge bleibt den Dienstleistern kaum ein finanzieller Spielraum, um in die Digitalisierung zu investieren. Zumal sich kundenspezifische Lösungen innerhalb der kurzen Vertragslaufzeit amortisieren müssen. Gerade bei infrastrukturellen Services mit einer Mitarbeiterentlohnung nahe dem Mindestlohn rechnen sich solche Ausgaben wirtschaftlich nicht. Auf Auftraggeberseite wird durch die externe Vergabe von

Dienstleistungen weiterhin angestrebt, alle nicht kernprozessbezogenen Kapitalkosten im Unternehmen zu minimieren und diese auszulagern. Bei institutionellen Immobilieninvestoren besteht wenig Anreiz zu investieren, solange sich nicht eine deutliche Kostenersparnis mit kurzen Amortisationszeiten nachweisen lässt.

Fazit

Um diese Hemmnisse zu überwinden, braucht es Vorreiter in der Branche – sowohl bei Auftraggebern als auch bei Auftragnehmern–, die bereit sind, in langfristigen Partnerschaften neue Methoden und Techniken gemeinsam zu erproben, an-zuwenden und weiterzuentwickeln. Auch die Eigennutzer von Immobilien spielen hierbei eine wichtige Rolle. Neue Services und Vertragsmodelle, weg von der Leistungs- oder Ergebnisorientierung hin zu einer „Nutzen- oder Produktorientierung“ in Vermietungsmodellen wie WaaS (Workplace as a Service), können die Entwicklung neuer Technologien unterstützen. Ein FM-Modell der Zukunft könnte darin liegen, für jeden Arbeitsplatz einen nutzungsabhängigen und bedarfsgerechten Rundumservice zu erbringen: Hierbei gilt es, zeitnah automatisiert individuelle Bedarfe zu erkennen, situationsabhängig zu analysieren und zu priorisieren, um den Arbeitsplatz nach flexiblen Service-Levels zu bedienen, statt nach fixen Intervallen zu reinigen und zu warten. Alle neuen Technologien müssen sich in der Praxis erst nochbewähren und in Serienreife zeigen, ob sie den Mangel an Fachkräften tatsächlich kompensieren und Bestandteil des FM der Zukunft sein können. Unabhängig davon wird FM weiterhin von Menschen dominiert bleiben. Damit gewinnen die Ausbildung und das Recruiting von Fachkräften weiter an Bedeutung.

Martin Preuße, MSc im Facility Management und
Dipl.-Ing. (BA) für Instandhaltung/Service management,
Projektleiter in der FM-Beratung, Canzler GmbH

Literatur

[