

# imfokus-Gipfeltreffen „User Experience im Büro – Future Office“



Büros müssen heute mehr bieten als Schreibtisch, Internetanschluss und Kaffeemaschine. Sie sollen Arbeitnehmer motivieren und deren Produktivität steigern, sie müssen flexibel sein und moderne Kommunikationsformen fördern. Zugleich sollen sie helfen, den Wert eines Gebäudes zu sichern, und sie zahlen im War for Talents erheblich auf die Arbeitgebermarke ein.

Projektentwickler, Investoren, Property Manager und Facility Manager müssen Büroimmobilien neu denken und ein neues Produktverständnis entwickeln! Stärker als bisher müssen sie im Mieter von Büroflächen den anspruchsvollen Kunden sehen, der nicht nur vier Wände und ein Dach mietet, sondern Arbeitswelten mit Identität und Services erwartet. Wie gut den Playern der Immobilienwirtschaft dieser kulturelle Shift gelingt, zeigt als zentrale Erfolgsgröße die User Experience.

**21. November 2019 Harbour Club, Köln**

*Eine Veranstaltung von immobilienmanager*



*Diese Präsentationen entstammen dem imfokus-Gipfeltreffen „User Experience im Büro – Future Office“ am 21. November 2019.*



Auf den folgenden Seiten finden Sie die Impuls-Vorträge von:

**Professor Dr. Tim Hagemann**

Institut für Arbeitspsychologie und Arbeitsmedizin IAPAM Berlin

**Christian Krauss**

Art-Invest Real Estate

**Stephan Winn**

APOprojekt GmbH

**Ferenc Ellermann**

ISS Facility Services Holding GmbH

**Maria D'Antuono und René Wiesen**

Delvag Versicherungs-AG | Lufthansa Group

**Frank Hauser**

Great Place to Work

- *Diese Präsentationen entstammen dem imfokus-Gipfeltreffen „User Experience im Büro – Future Office“ am 21. November 2019.*



Mehr Informationen zu diesem und weiteren imfokus-Projekten finden Sie unter [www.immobilienmanager.de/imfokus](http://www.immobilienmanager.de/imfokus)

Sie interessieren sich für unsere imfokus-Reihe, wollen als Teilnehmer dabei sein oder selbst als Partner ein Thema in der Branche voranbringen?

Dann freuen wir uns auf Ihre Nachricht an: **Jeanette Schlüter**, [imfokus@immobilienmanager.de](mailto:imfokus@immobilienmanager.de)

- *Diese Präsentationen entstammen dem imfokus-Gipfeltreffen „User Experience im Büro – Future Office“ am 21. November 2019.*

---

# Pausen- und grenzenlos digital – Chancen und Risiken moderner Arbeitswelten

*Prof. Dr. Tim Hagemann*

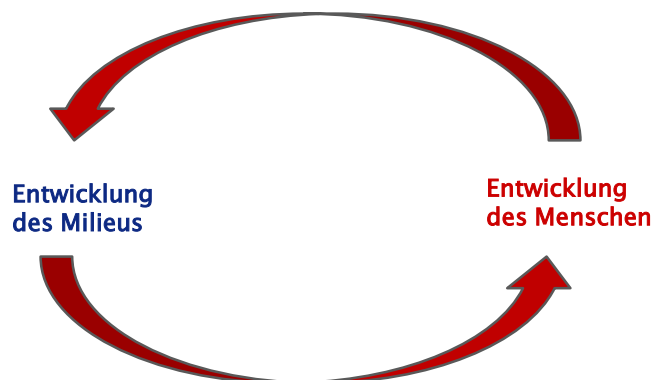
1

---

## Kulturell-Technisch versus biologische Evolution

---

Halten wir noch Schritt?



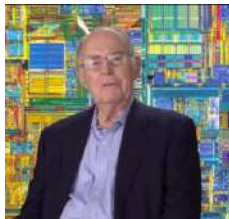
2

## Karikatur „Neurasthenie“



1891 im Zuge der Frankfurter elektrotechnischen Ausstellung

## Digitalisierung



Gordon Moore



## Fortschritt oder Revolution?

---



1965

## Digitalisierung und Zeit

---

- Elektronische Datenverarbeitung in unglaublicher Geschwindigkeit
- Attosekunden
- Möglichkeiten der Hardware kein limitierender Faktor für Entwicklungsideen

## Arbeit 4.0

---

- Internet der Dinge
- Automatisierungen
- Autonome Drohnen, Fahrzeuge & Vehikel
- Künstliche Intelligenz
- Spracherkennung und Übersetzung
- Analyse- und Diagnosetools
- Vervielfachte Problemlösekompetenz
- Cyberspace

## Realzeit

---

- Leben in der „Jetztzeit“ oder „Echtzeit“
- Umwandlung des Analogenen in 1/0 Codierung
- Raum- und Zeitstrukturen heben sich auf (Internet, 3D-Drucker...)

### ➤ **Aufhebung von Zeit und Raum als Puffer**

## Stress und Arbeit

### Leadership is associated with lower levels of stress

Gary D. Sherman<sup>a</sup>, Jooa J. Lee<sup>a</sup>, Amy J. Cuddy<sup>b</sup>, Jonathan Renshon<sup>c</sup>, Christopher Oveis<sup>d</sup>, James J. Gross<sup>e</sup>, and Jennifer S. Lerner<sup>a,1</sup>

<sup>a</sup>Harvard Kennedy School and <sup>d</sup>Department of Government, Harvard University, Cambridge, MA 02138; <sup>b</sup>Harvard Business School, Harvard University, Boston, MA 02163; <sup>c</sup>Rady School of Management, University of California, San Diego, La Jolla, CA 92093; and <sup>e</sup>Department of Psychology, Stanford University, Stanford, CA 94305

PNAS October 30, 2012 | vol. 109 | no. 44 | 17903–17907

## Auswirkung auf den Menschen



## „Digitale Ressourcen“

---

- Effizienz – „Zeitgewinn“
- Abnahme der körperlichen Belastungen
- Mobile Arbeit – Vereinbarkeit von Familie & Beruf
- Informationsverarbeitung
- Teilhabe - Abbau von Barrieren
- Digitales lernen, Arbeitsplatz als Lernort, 3D
- Instrumente für Projekt- und Teamarbeit

## „Digitale Belastungen“

---

- Rebound-Effekte
- Tempo – Dynamik
- Anzahl der Entscheidungen
- Wahrnehmungen
- Entgrenzungen
- Unterbrechungen/Multitasking
- Circadiane Rhythmik
- Out of the loop

## Umgang mit Technik

---

### ***Nutzer werden von ihren Geräten programmiert, nicht umgekehrt***

(C. Palihapitiya, ehemaliger Facebook-Manager)

- In einer Studie konnte aufgezeigt werden, dass alleine die Anwesenheit des Handys, ohne es zu nutzen, die Leistungen deutlich beeinträchtigt.

Ward, A. F., Duke, K. , Gneezy, A. & Bos, M. W. (2017) Brain Drain: The Mere Presence of One's Own Smartphone Reduces Available Cognitive Capacity. Journal of the Association for Consumer Research, 2, 2, pp. 140-154.

---

**Dankeschön!**

*Prof. Dr. Tim Hagemann*





ART INVEST  
— REAL ESTATE —

*„Filterkaffe meets Clubmate“*

imFokus – UX im Büro – New York Harbour Club Köln

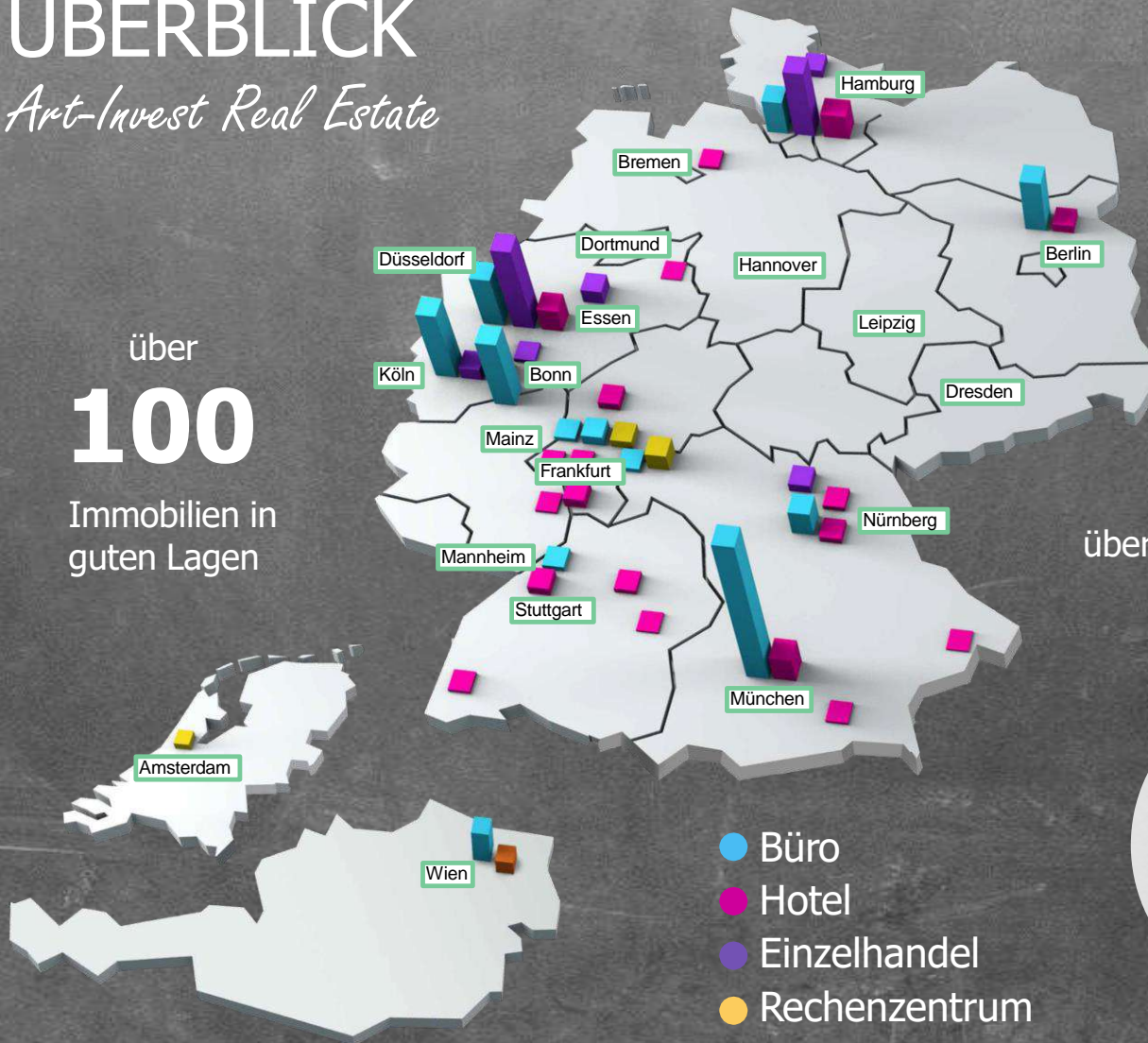


# ÜBERBLICK

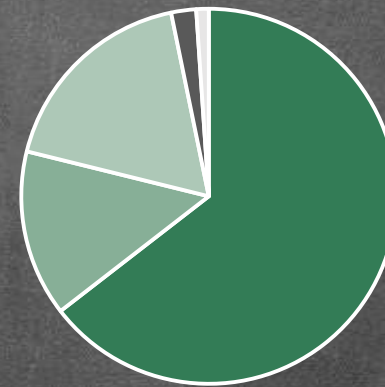
Art-Invest Real Estate

über  
**100**

Immobilien in  
guten Lagen



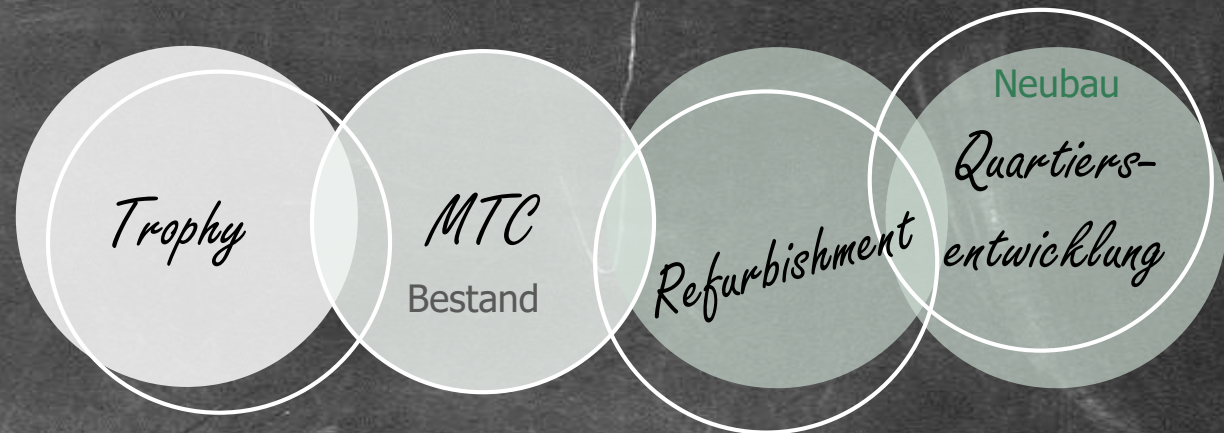
- Büro
- Hotel
- Einzelhandel
- Rechenzentrum
- Wohnen



■ Büro ■ Hotel ■ EZH ■ RZ ■ Wohnen



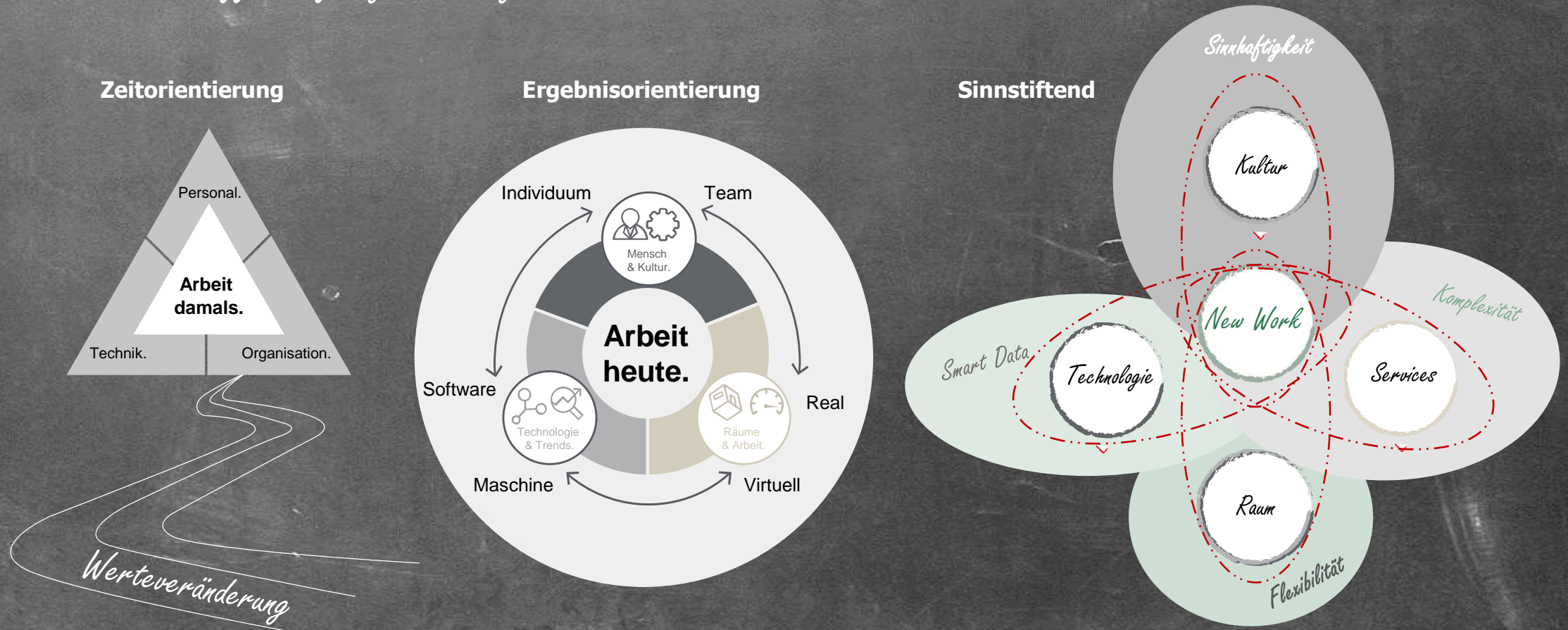
über **1.200.000 m<sup>2</sup>** vermietbare Fläche



**700.000 m<sup>2</sup>** Projekt Entwicklungsvolumen

# ARBEIT IM WANDEL

„Digital Natives treffen auf Digital Immigrants“



„Teams werden immer flexibler, Büros digitaler. Die Sinnfrage rückt in den Vordergrund.

Ein neuer Mix der Generationen entsteht: Das verändert nicht nur Arbeitsweisen, sondern auch Raumkonzepte“

# HERAUSFORDERUNGEN

*Arbeitswelten in Deutschland*

**40%**

*Gebäude verursachen  
des weltweiten  
Energieverbrauchs*

*Ökologie*

**13%**

*Mitarbeiter  
sind mit ihrer  
Arbeit zufrieden*

*Nutzerzufriedenheit*

**95%**

*Der deutschen  
Unternehmen  
fokussieren sich auf  
„Digitale Führung“*

*Smart Building*

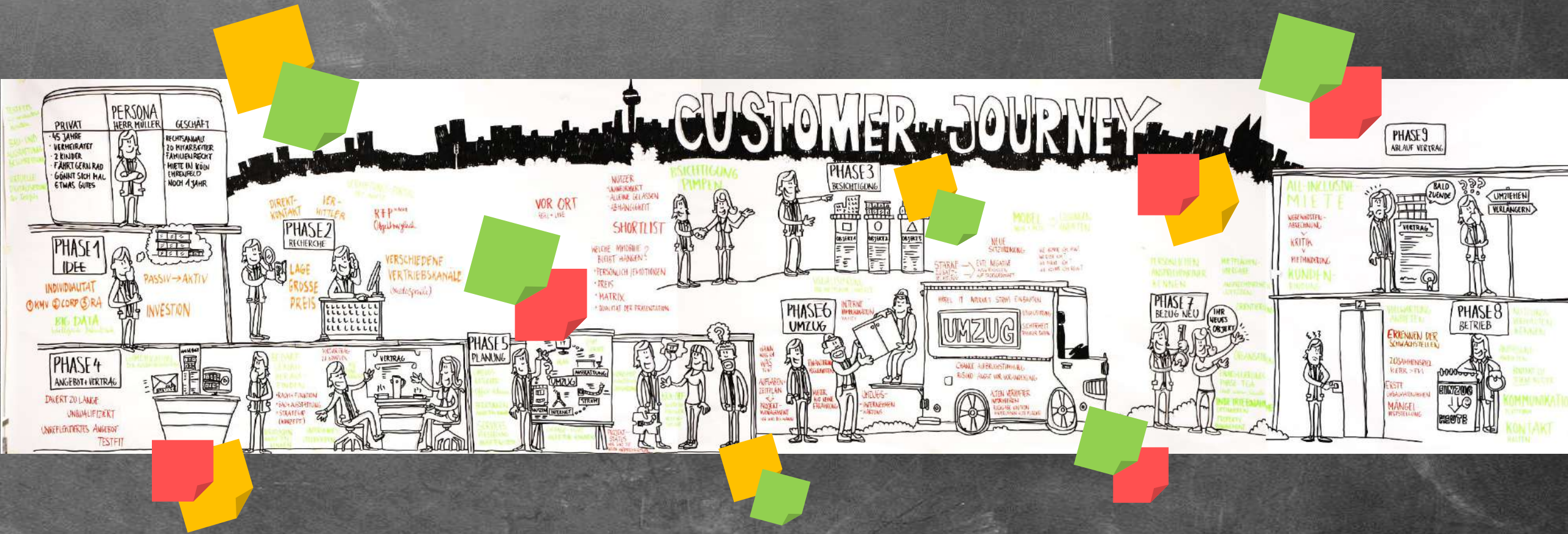
**1%**

*€ Nebenkosten  
€ Mietkosten  
€ Mitarbeiter*

*Services*

# CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY

Office & Workplace Strategy

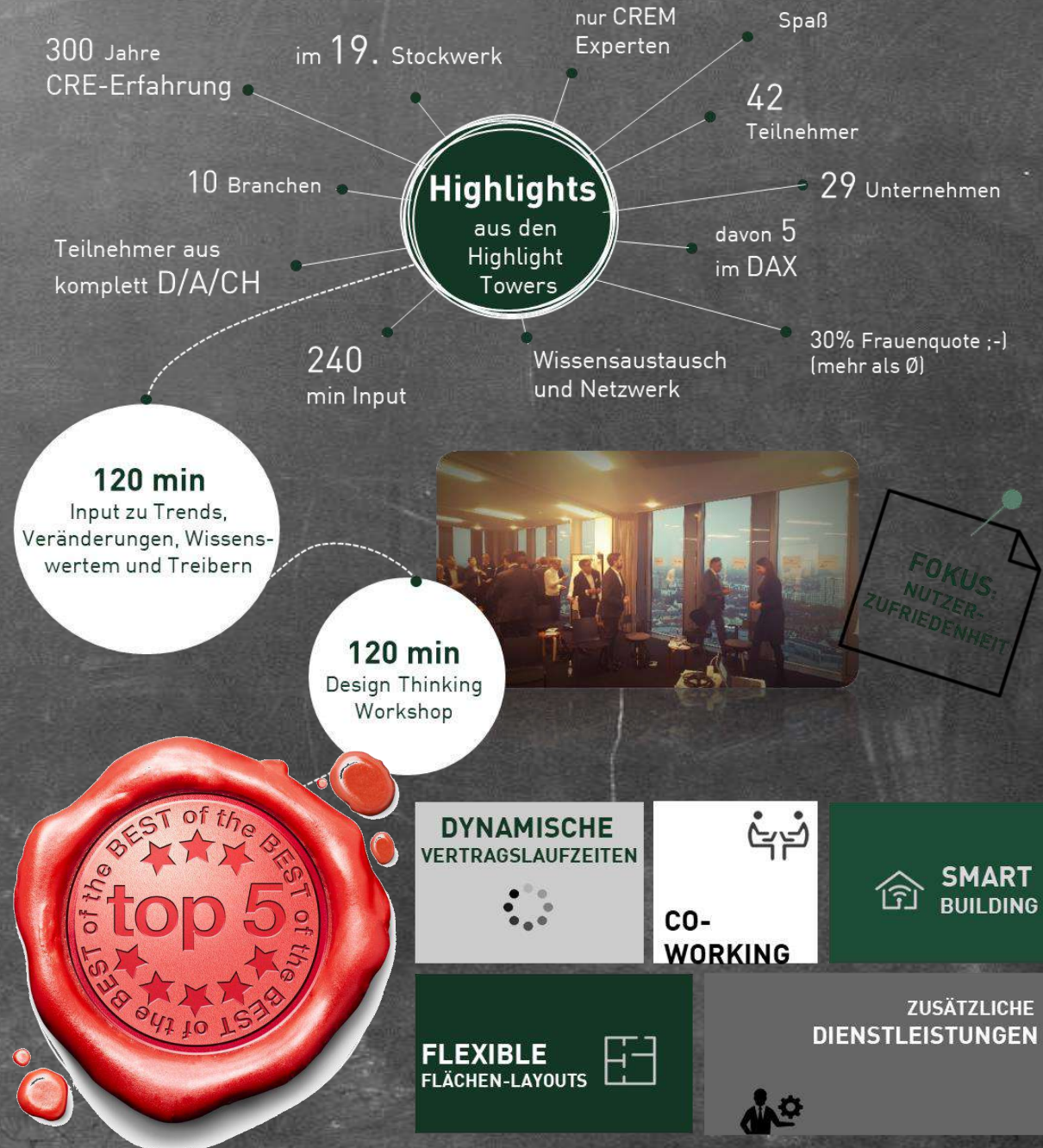


# NUTZER DIALOG # 2018

*Veränderung basiert auf Lernprozessen*

## HERAUSFORDERUNGEN

1. Digitalisierung
2. Agiles Management
3. War for Talents
4. Work Life Verschmelzung
5. M&A Wachstum
6. Dynamische Belegschaft
7. Wohlbefinden
8. Innovation



# NUTZERBEDÜRFNISSE IM FOKUS

*UX 2 RE as a Service*

1 „Mieterbedürfnisse definiert die Gebäude von morgen“

1

3 „Real Estate as a service“  
fokussiert sich auf die  
Zufriedenheit der Endnutzer

3



2

2 Zukunft liegt im Wissen  
der „User Experience“

# NUTZERBEDÜRFNISSE

*Was beeinflusst Unternehmen in Deutschland*

## Außenwirkung

Arbeitsumgebungen entstehen, die das Branding und die Unternehmenskultur widerspiegeln

## Kultur

Sensibilisierung für demografischen Wandel, Förderung der Integrität von Arbeit und individuellem Alltag

## Effektivität

Implementieren von Strategien zur Förderung von Innovation, Zusammenarbeit und Wissenstransfer

## Effizienz

Optimale Zuteilung und Nutzung von Flächen für erhöhte Leistungsfähigkeit und Flexibilität

## Nachhaltigkeit

Zertifizierung, Entwicklung und Etablierung nachhaltiger Gebäudesysteme und effiziente Ressourcennutzung



*Personalbeschaffung,  
Arbeitgeberattraktivität*

Engagement der  
Mitarbeiter

*„LIFE-working“  
Balance*

Erhöhte Zufriedenheit

*Innovation,  
Zusammenarbeit*

Gesteigerte Produktivität

*Kosteneinsparung,  
Flexibilität*

Kosteneinsparung

*„Corporate Social  
Responsibility“*

Weniger CO<sub>2</sub> durch  
Flexibilität

# NUTZERPROFILE

*Was sind die Erwartungen unserer Mieter?*

KMU



„Entscheidung wird oft kulturell und emotional durch Inhaber getroffen“

Kanzlei



„Der Fokus liegt auf einem guten Standort, Konzentration & Repräsentanz“

CREM



„Ist es konform mit unseren Compliance und Governance Richtlinien?“

Start-up



„Auf jeden Fall anders als die konventionelle Arbeitsumgebung und unabhängig!“

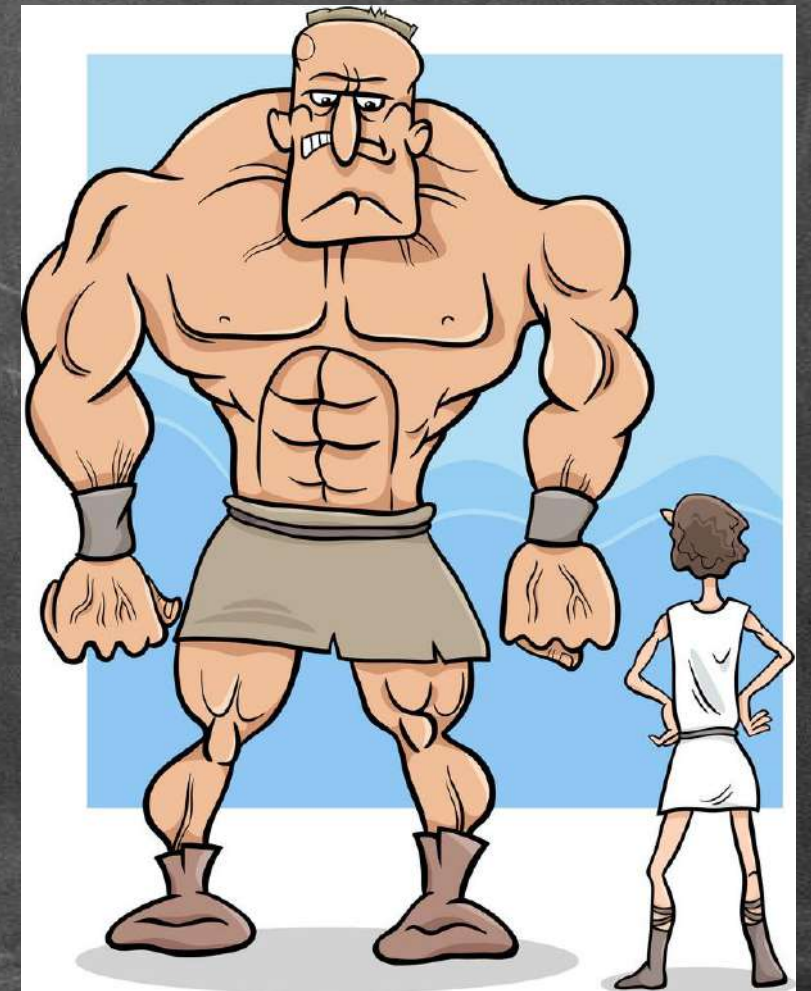
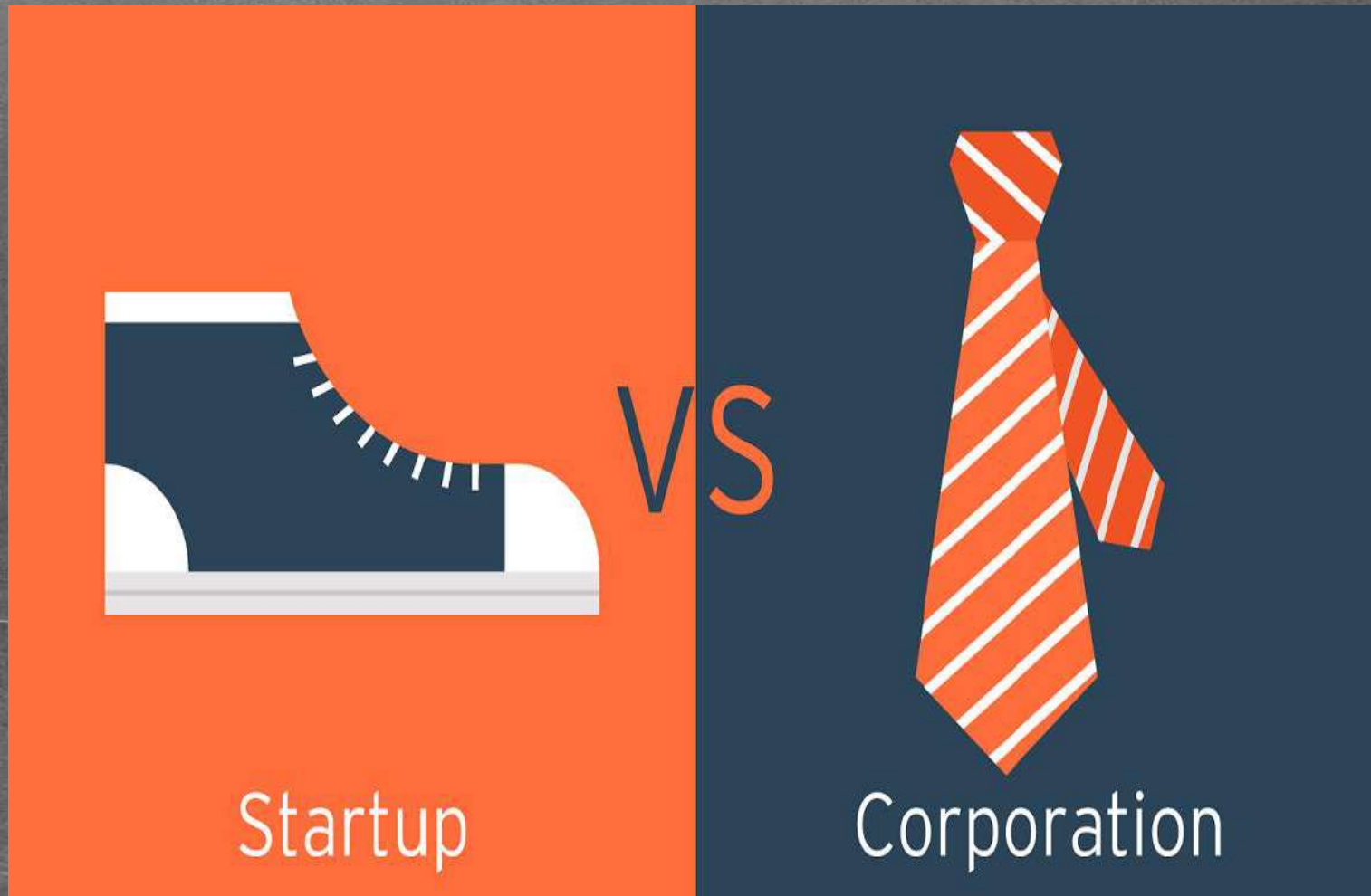
# HÄUPTLING ODER INDIANDER

*Auf wen müssen wir uns konzentrieren?*



# DAVID ODER GOLIATH

*Was unterscheidet Start Ups von Corporates?*



# FILTERKAFFEE ODER CLUB-MATE

*Philosophie einer Generation*



# WIRKLICH STEREOTYP !?

*Neu oder nur aktuell Hipp*



1908

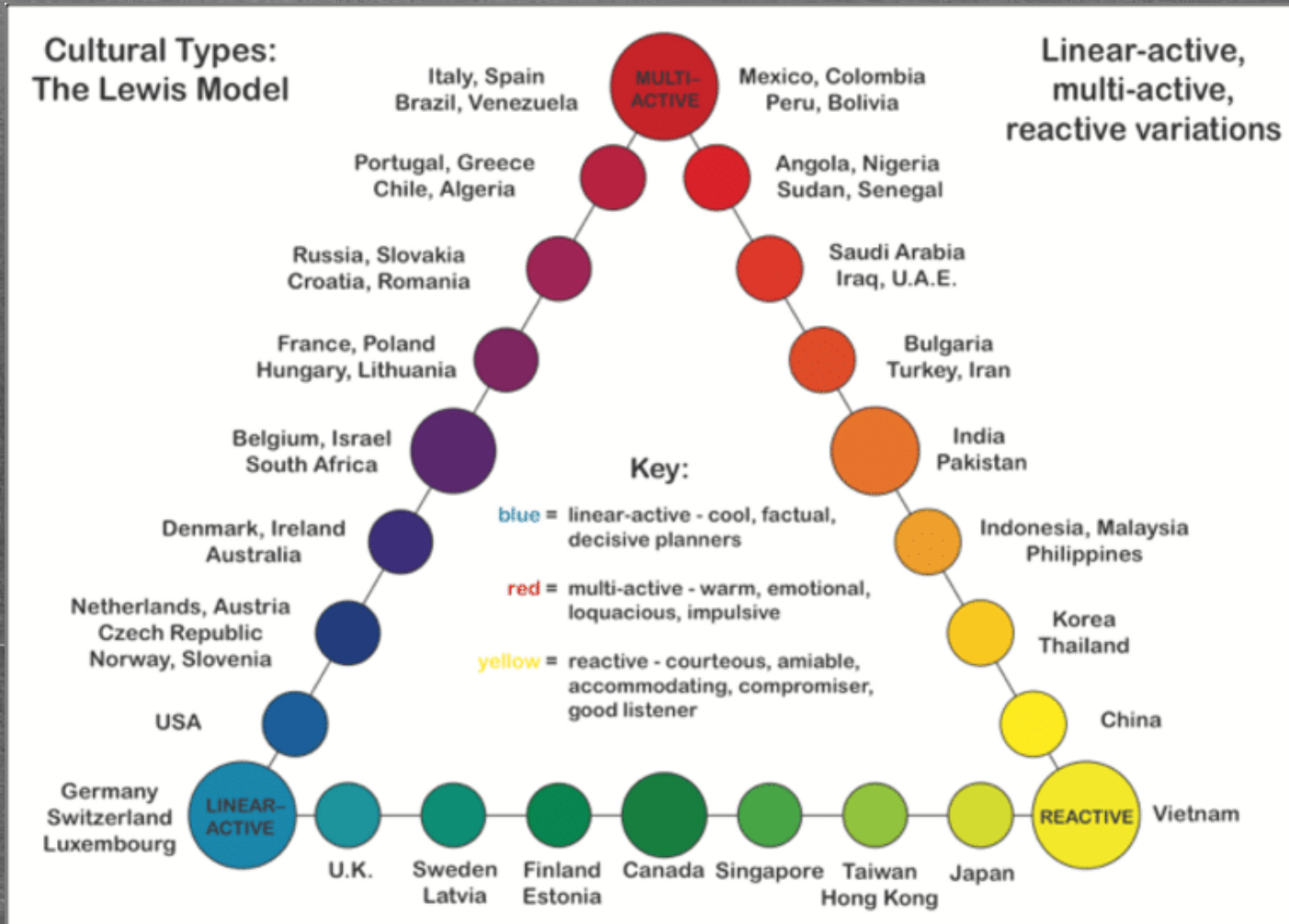
... entwickelte Melitta Bentz einen Filter aus Papier

1924

... stellte Georg Latteier das damals sogenannte "Sekt-Bronte" her

# INTERKULTURELLE HANDLUNGSKOMPETENZEN

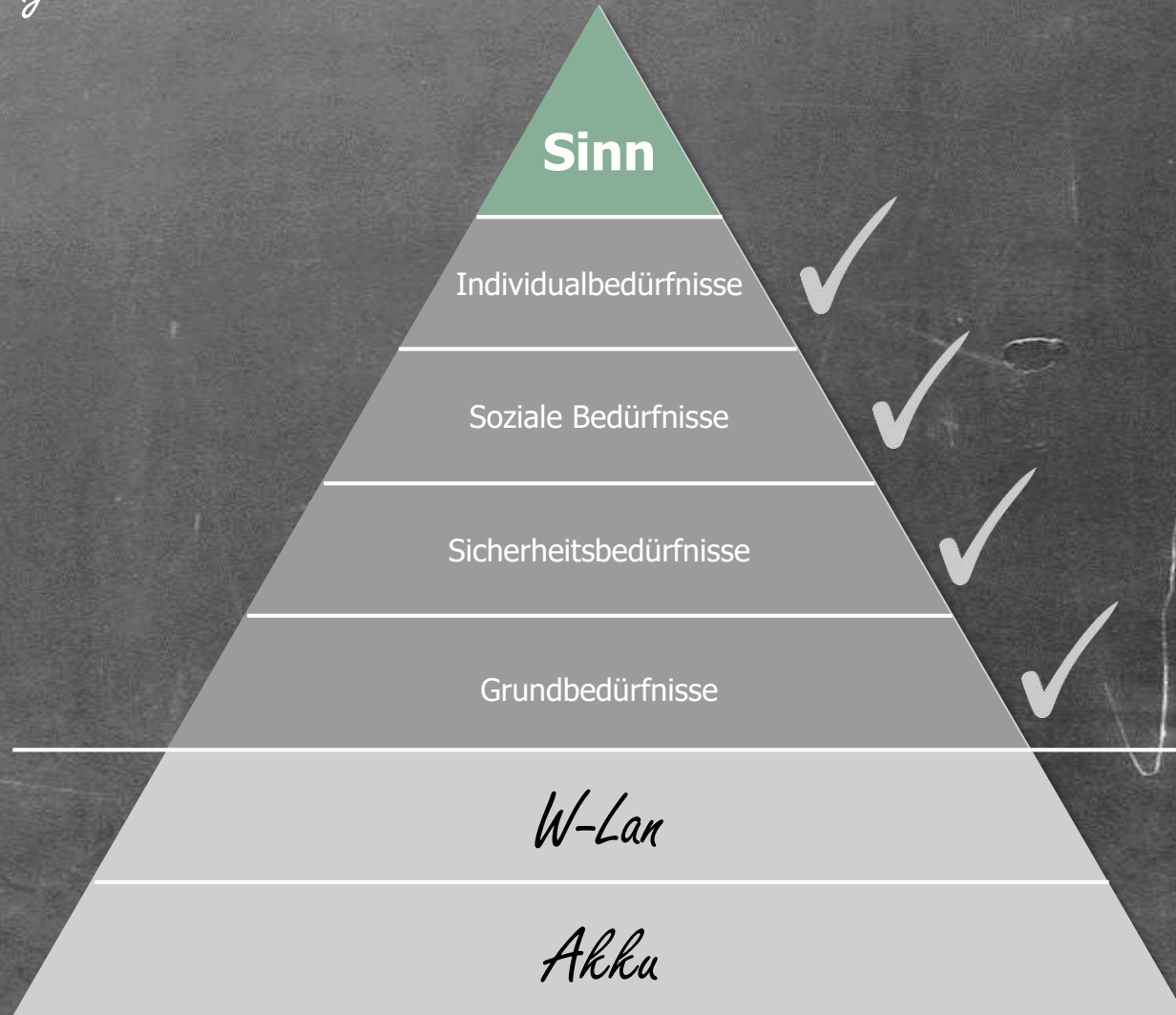
"Lewis Model"



GLOBALISIERUNG

# MASLOWS BEDÜRFNISSPYRAMIDE

*Suche nach Selbstverwirklichung*



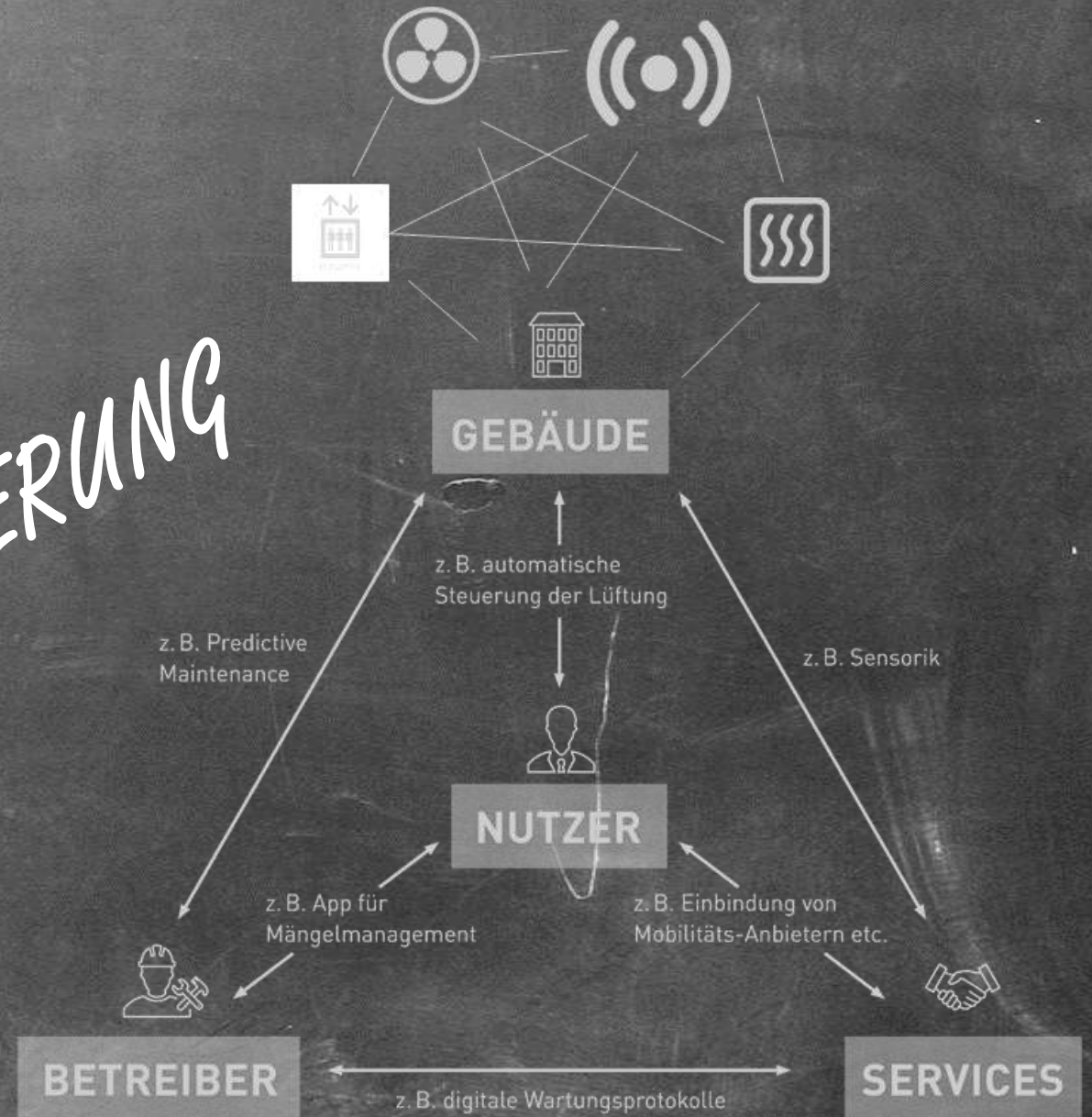
# SMART BUILDING

*Internet of Things - Real Estate as a Service*

## Immobilien Trends

1. Künstliche Intelligenz
2. Open Data
3. Internet of Things
4. Sharing Economy
5. Digitale Infrastruktur
  - BIM
  - Digitale Gebäudekonfiguration
  - Automatisierte Mieterkommunikation
  - ...

**DIGITALISIERUNG**



# STAKEHOLDER

Erwartungsmanagement

NUTZER



ERWARTUNGEN

MIETER

ENTWICKLER  
BETREIBER



SERVICE  
DIENSTLEISTER

INVESTOREN

# AUSWIRKUNGEN

3-30-300

## Intelligente Gebäude

- zeichnen sich durch eine **Vernetzung** aus und
- ermöglichen (**neuartige**) **intelligente Anwendungen** für Nutzer, Betreiber & Eigentümer,
- die **konkrete Mehrwerte** schaffen.

Die Anwendungsfälle sind zahlreich und sollten daher immer an den **nutzerspezifischen Bedürfnissen** ausgerichtet werden.

Unser Fokus liegt dabei auf der **Flächennutzung** sowie der **Mitarbeiterproduktivität** und Well-Being.

Intelligente Gebäude sind zudem **nachhaltig** und ressourcenschonend.





**JAHO**  
BERLIN | MITTE

# JAHO

Berlin



## WELL Vor-Zertifizierung



Nahversorger / Cafes

Öffentliches Erdgeschoss

Skybar

Außenraum & Dachgärten

Paketbox

Flexible Grundrisse

Co-Working

Fahrradwerkstatt

Zertifizierung nach LEED (Gold)

Wired Score

David Chipperfield Architekten



Kühn Malvezzi Architekten





# I/D

Cologne

# ID COLOGNE

*Köln*



Bike & Car Sharing

Wired Score Zertifikat

E-Ladestationen

## Smart Building

IOT ready

WELL Pre-Checked

Keyless Entry

## Quartiersapp

Smarte Paketstationen

Mobilitäts-App

## Concierge Services

## Shared amenities

Smart Building Sensorik



# HAMMERBROOKLYN

Hamburg



Labs

Up-Cycling

Digital Pavillon / Campus

Gründerraum

Vernetzung und Steuerung der Gebäudetechnik

Smart City

Beta-Box

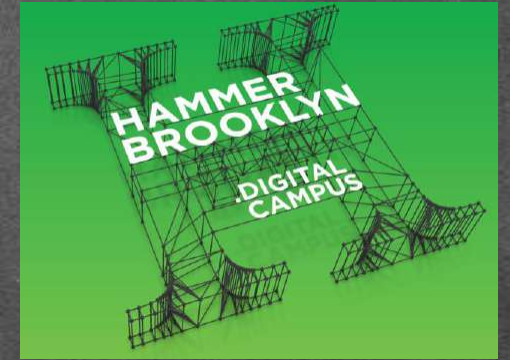
Temporäres Showcase aus Übersee-Container

Community-App

Co-Creation

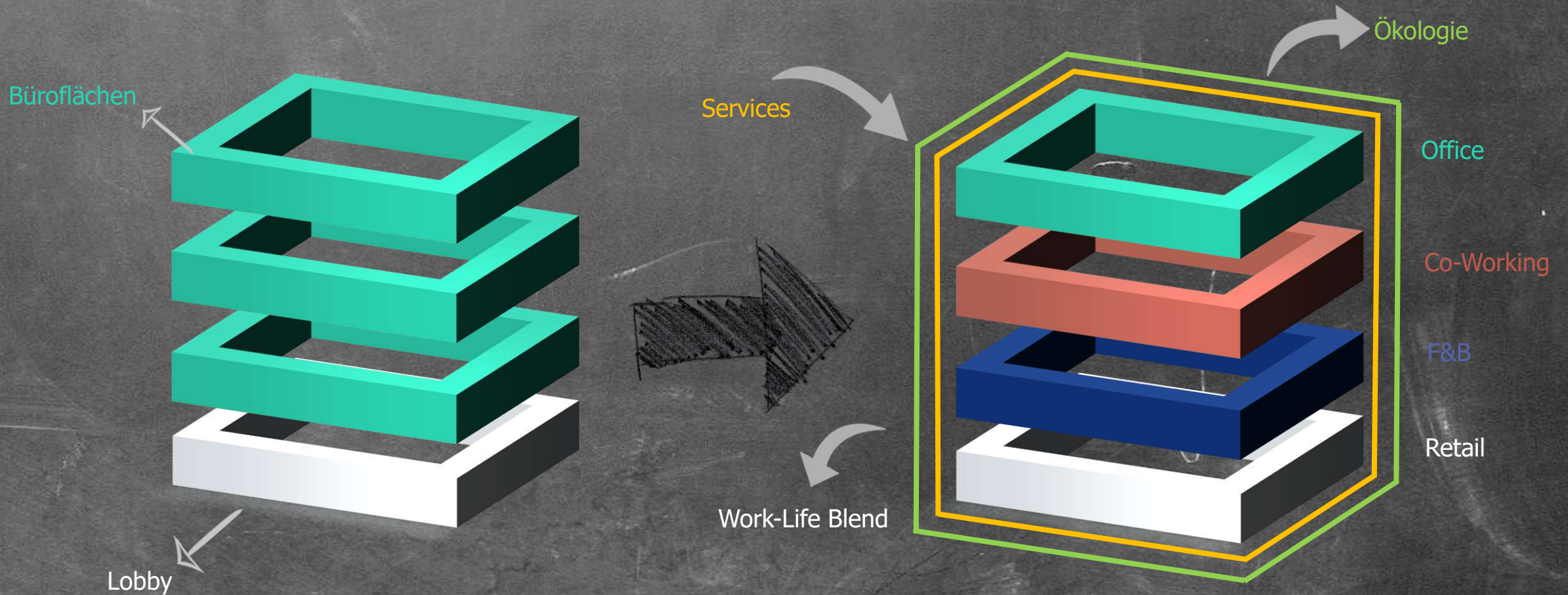
Wiederaufbau des amerikanischen EXPO Pavillons

Digital Transformation Academy



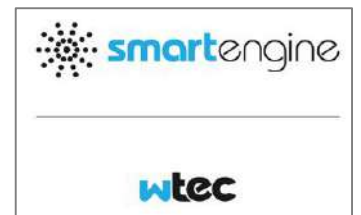
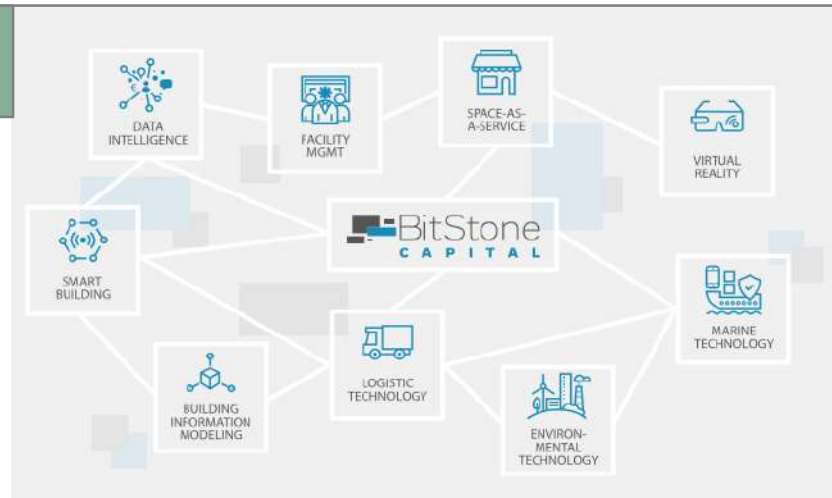
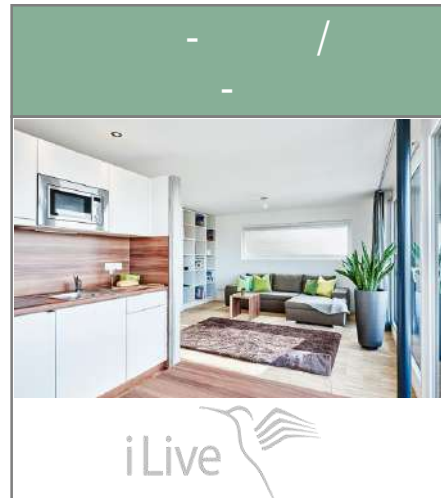
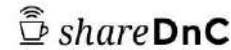
# WANDEL DER BÜROIMMOBILIE

*Nutzungsarten und Qualität*



# PARTNERNETZWERK

*Beteiligungen der Art-Invest Real Estate*





ART INVEST  
— REAL ESTATE —



# MEHR PIONIERGEIST GEFRAGT!

## DAS DILEMMA DES DIGITALEN ÖKOSYSTEMS BÜRO

# UNSERE KUNDEN IN DEN BÜROWELTEN

BLICKWINKEL AUF UNSERE STAKEHOLDER

Externe Bauherrenvertreter

Property Manager

Facility Manager

Projektentwickler

Baudienstleister

Eigentümer /  
institutioneller Investor

Family Office

Nutzer/Mieter

# STAKEHOLDER DES NUTZERS

## PERSPEKTIVENWECHSEL





USER EXPERIENCE IM BESTAND.

# REALISIERUNG VON BÜROWELTEN

UNSER FOKUS.



DESIGN & BUILD.

ENTWURF & KONZEPTION.



BAUAUSFÜHRUNG.

3.000



PROJEKTE.

€ 800 Mio.



BAUVOLUMEN.

## USER EXPERIENCE IM BESTAND.

# USER EXPERIENCE: WELCHE EBENEN GILT ES ZU BETRACHTEN?

EIN VERGLEICH: WEB VS. OFFICE



# TECHNOLOGIE IM BESTAND

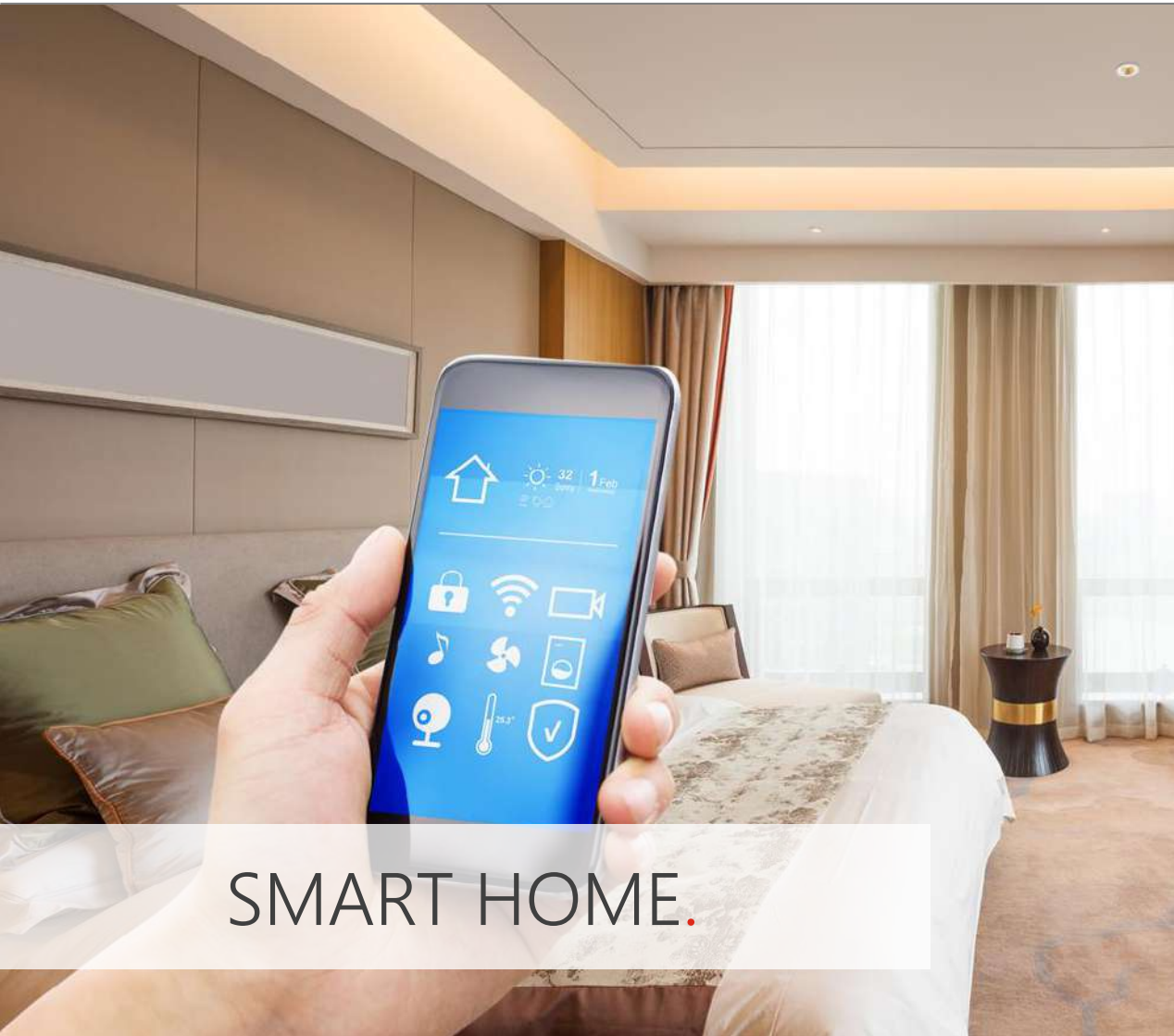
STATUS QUO

A hand holding a smartphone is the central focus, with various technology icons overlaid on a cityscape background. The icons include a smartphone, a laptop, a globe, a medical cross, a shopping cart, a padlock, an @ symbol, a WWW symbol, and water droplets. In the center of the hand, three large white question marks are displayed. The background shows a cityscape with a prominent skyscraper and a river.

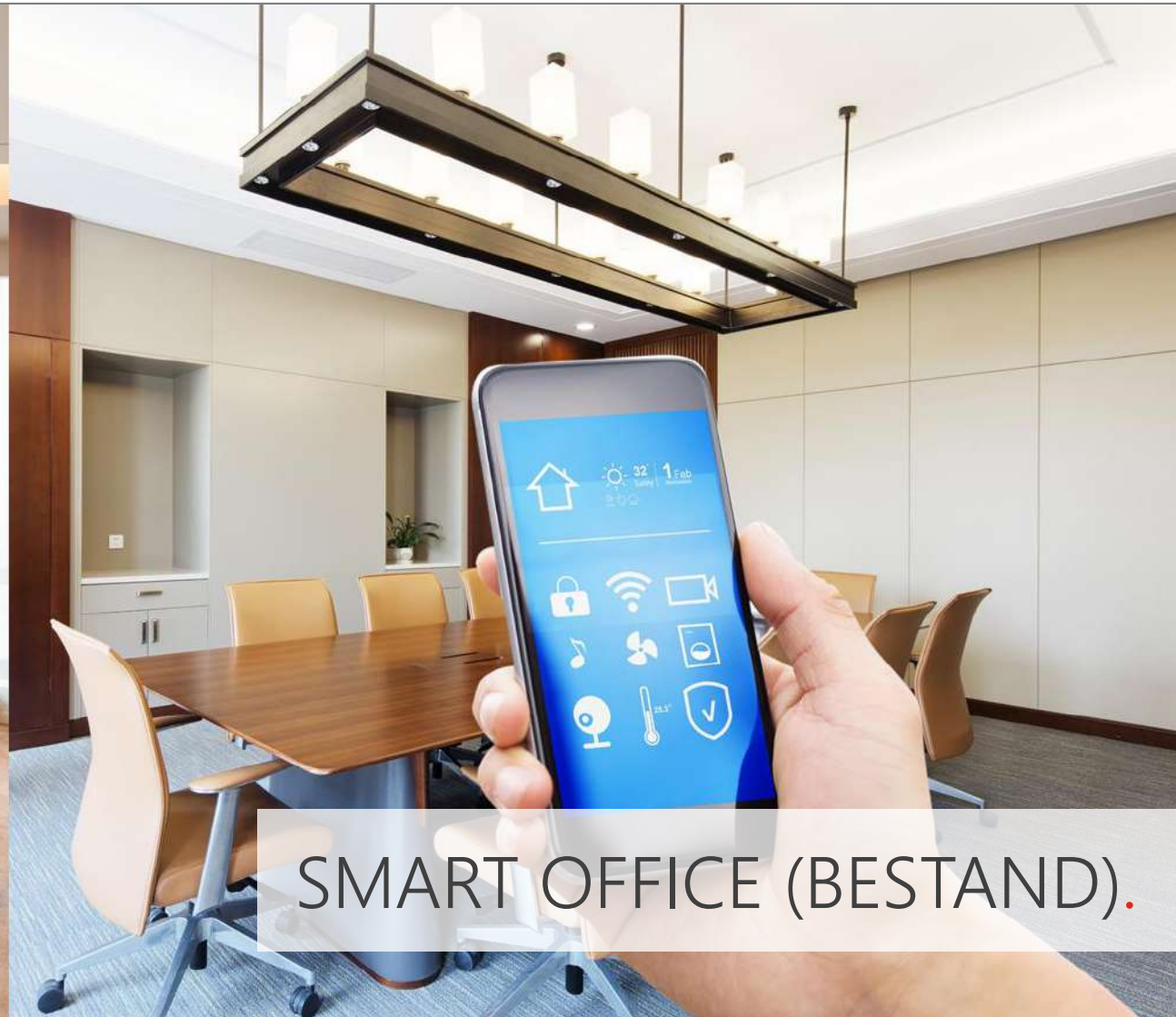
TECHNOLOGIE.

# INFRASTRUKTUR, IOT & DIGITALES ÖKOSYSTEM

PRIVAT | OFFICE



SMART HOME.



SMART OFFICE (BESTAND).

# Vermietung und Verkauf

# Maklervermittlung und -bewertung

# Smart Home/ Home Services

# Makler-Tools

# Immobilienverwaltung

WunderAgent IMMQBASE  
 MOVIN MYREALID  
 CommercialNetwork  
 ASSETPROFILER  
 vonio GlobalRecorm  
 McMakler realbest  
 COOZZY

devepo.  
 immoverkauf24  
 HAUSGOLD  
 Housy  
 Wohntum  
 MIETRADAR  
 DeskImmo  
 PLANETHOME  
 FLIMMOX  
 Immomio

MOQO GEENY  
 DoorBird slock.it  
 alphaEOS BlueID  
 CONRAD CONNECT  
 diхва  
 tado°  
 lapkey  
 ThingOS

MeteoViva fresh energy envio  
 noon smart ZUHAUSE nello  
 sensorberg fleetbutler  
 betterspace Locafee baseCON  
 DIRROR nevis wibutler  
 greencity solutions PRACO Homey  
 casenio vilisto XIWI  
 QUNDIS ecozy  
 IWA PHOTO AGENCY

smart checkups all my homes  
 DAWAGO Propstack  
 Exosify senazon  
 checkmyplace.com SPRENGNETTER  
 immolyze propertybase  
 IMMO CHECKOUT  
 etg24  
 REOS unio

Plancraft ProCSM  
 BLUEBOOK  
 eMentalist  
 SMART VISIONS GMBH  
 MESSHELDEN  
 IGIS  
 DRACOM

# Crowdfunding und Portfolio

BERGFÜRST  
 MEZZANY  
 ZinsCrowd  
 COMPANISTO SAREGO  
 READITEFOKUS HOME ROCKET  
 FINEKITY  
 REVAL  
 TOWER 360  
 TODAY CAPITAL  
 FunderNation  
 ImmoAnteil24.de  
 IIPRO  
 BRICKVEST

Maklaro  
 Immo ROCKS  
 SKEPP  
 hometogo holidu  
 medici WIMDU  
 Go-PopUp

pixelus  
 GreenPocket  
 SNUK  
 flissade  
 PLANERY  
 kIark  
 PAVE  
 seniovo  
 BABLONG  
 TeamProQ  
 BIM (systems)  
 CAALA  
 interpanel

estao grundwerk  
 inpera  
 PARAMETRIC SUPPORT  
 DOOZER  
 Homebell  
 thinkproject  
 albert.ing  
 DIPLAN

# Bauprojekte

# Dokumente und Daten

PriceHubble  
 GEWERBE GEBIETE.de  
 LEVERTON  
 GEOSPIN  
 NETFILES  
 hometogo holidu  
 medici WIMDU  
 Go-PopUp

WUNDERFLATS  
 Nestpick Setting  
 spacebase  
 wg-suche.de  
 shareDnC  
 ACOMODEO  
 rent2U  
 TEMPO FLAT  
 DEER-ROSES

HomeFox Allthings  
 solutionance  
 Smartvatten KEEPFOCUS  
 ANIMUS SIMPLIFA  
 ener ia  
 WIRED SCORE  
 HALU ORYSTA  
 ACTAQUA  
 HomeBeat  
 LIFT TECHNOLOGY  
 BLUE LAB

WIREDFRAME  
 DABEL smabu  
 ROOMHERO  
 DIIMT  
 comgy  
 MAGNOTHERM  
 aedifion  
 QIVALO

# Immobilienbewirtschaftung

docurex  
 Tauschwohnung  
 shareallspace.com  
 BRICKSPACES  
 BE SPACED  
 YoLoco  
 airbnb

# Temporäre Vermietung

rent2U  
 TEMPO FLAT  
 DEER-ROSES  
 BE SPACED  
 YoLoco  
 airbnb

immoviewer  
 AIRTEAM  
 NAVVis  
 QIKE  
 CLIPNOW  
 pinestack  
 LookAround  
 immersight  
 VUFRAME  
 inreal  
 show it  
 revvis  
 grundriss.io  
 FAIR FLEET

# Visualisierung

# Verbände

**313 PropTechs**  
 Juli 2019  
 erstellt von:  
 PropTech.de



# SMART OFFICE JOURNEY

EIN EINZELNER NUTZER IM FOKUS



# DILEMMA DES DIGITALEN ÖKOSTYSTEMS

THESE ZU DEN KERN-HERAUSFORDERUNGEN



## EINSTIEGSHÜRDEN.

- Verbindung von Software und Hardware (TGA)
- Vielzahl von Lösungsansätzen
- Keine Standards (Synchronisation)
- Fehlender One-Stop-Shop Gedanke

# BEST PRACTICE AUTOMOTIVE

## CASE STUDY



PAID SERVICES – ON DEMAND.

# PIONIERGEIST IST GEFRAGT

THESE: DIE PLATTFORM IST DIE LÖSUNG...



WIR BRAUCHEN EINEN „PROPSTORE“.

PROP  
STORE

# PIONIERGEIST IST GEFRAGT

THESE: DIE PLATTFORM IST DIE LÖSUNG...



BRAUCHEN WIR DAS WIRKLICH???





**APO**PROJEKT  
Partner für Mieterausbau.

---

# NEW WAYS OF WORKING

IMFOKUS GIPFELTREFFEN – 21.11.2019



---

**NEW WAYS OF WORKING**

**≠ WORKPLACE DESIGN**



---

**DIE ENGE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN  
PERSONALABTEILUNGEN,  
CORPORATE REAL ESTATE MANAGEMENT  
UND FACILITY MANAGEMENT  
IST WICHTIGER ALS JE ZUVOR.**



Das Corporate Real Estate Management beeinflusst zu

**80%**

die Produktivität der Mitarbeiter

QUELLE: Der Facility Manager 5/2019

Der Arbeitsplatz und das Umfeld bestimmen zu

**75%**

die Attraktivität des Arbeitgebers

QUELLE: Der Facility Manager 5/2019

Einzelbüros sind zu

**77%**

der Zeit ungenutzt und Arbeitsplätze zu

**50%**

QUELLE: SIGNAL Benchmark



## MITARBEITER EINBINDEN

**47%** der Angestellten  
sehen sich aufgrund ihres  
Arbeitsplatzes in ihrer  
**Produktivität limitiert.**

QUELLE: Leesman Index 2018

## ZUFRIEDENHEIT STEIGERN

**68%** der Arbeitskräfte  
erwägen einen **Jobwechsel**  
zur Verbesserung der  
**Arbeitsumgebung** und der  
Work-Life-Balance.

QUELLE: SIGNAL Benchmark

## WAR FOR TALENT GEWINNEN

Für **70%** der  
Nachwuchskräfte ist der  
**Arbeitsplatz wichtiger** als das  
Gehalt.

QUELLE: SIGNAL Benchmark



MITARBEITER

PRODUKTIVITÄT  
ZUFRIEDENHEIT  
BINDUNG



GEBÄUDE

FLÄCHEN-  
OPTIMIERUNG





# NEW WAYS OF WORKING – DREI BAUSTEINE



# BAUSTEIN 1: DIGITAL EXCELLENCE

## ANALYSE

Daten-  
erfassung via  
Sensorik



Smart Data  
Insights  
durch KI



## ERGBNIS

Transparenz  
über die  
Gebäude-  
nutzung



## NUTZEN

Workplace  
Experience



Flächen-  
optimierung



Abmieten  
Zumieten  
Konsolidierung

# BAUSTEIN 2: WORKPLACE DESIGN - MEHRWERT



Wenn Menschen zusammenarbeiten, benötigen sie weniger m<sup>2</sup> pro Person.



## AUFENTHALTSORTE

15 - 30 % außerhalb des Büros  
15 - 30 % Teilnahme an Meetings  
30 - 55 % am Arbeitsplatz

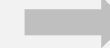


## DIE MITARBEITER SIND:

15 % schneller im Durchschnitt  
73 % besser in der Qualität  
60 % innovativer  
56 % zufriedener



32 m<sup>2</sup>/  
Person



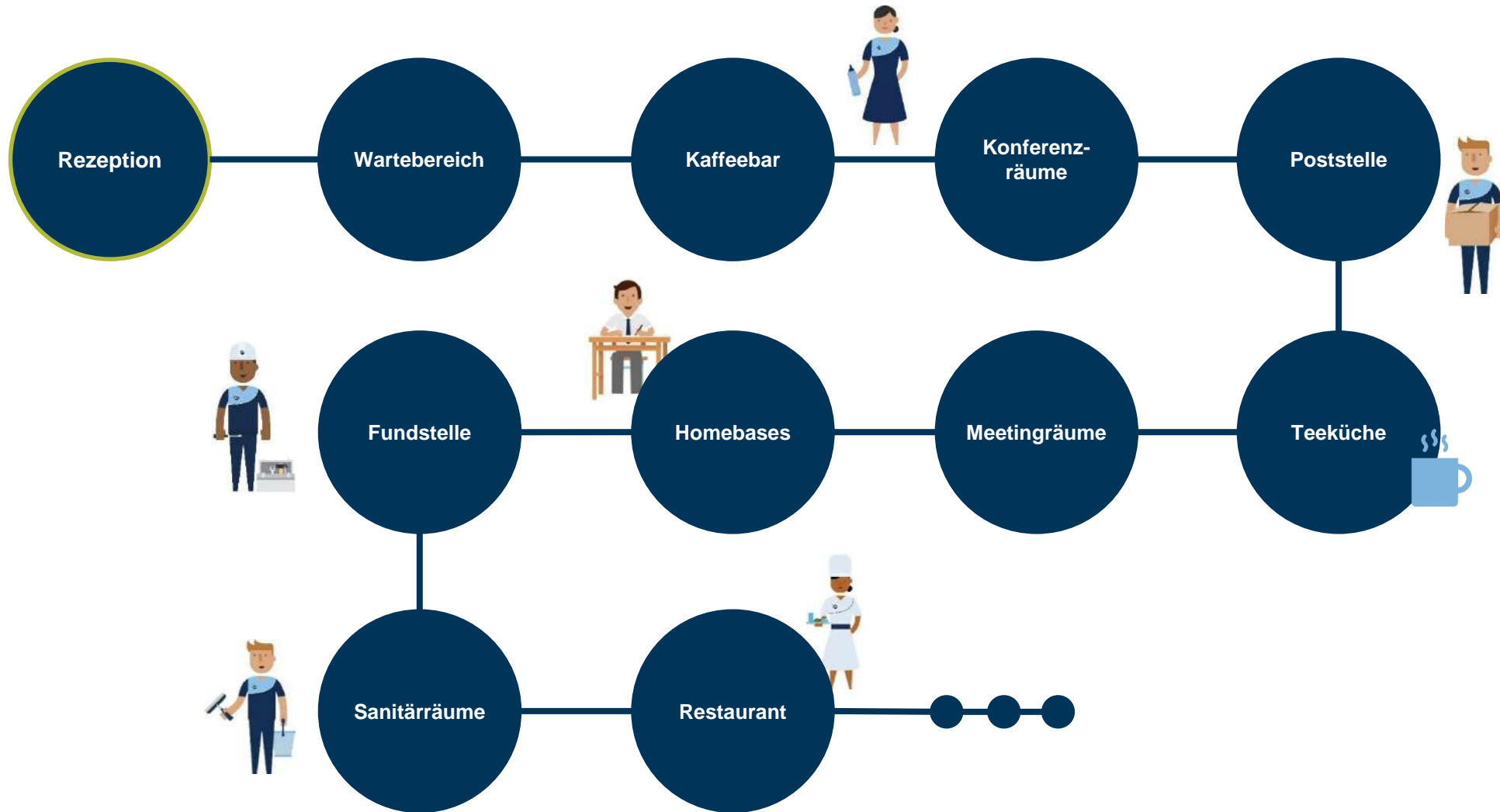
7 m<sup>2</sup>/  
Person





# BAUSTEIN 3: WORKPLACE EXPERIENCE

DAS ISS TOUCHPOINT KONZEPT



**ZUFRIEDENHEIT UND PRODUKTIVITÄT  
MÜSSEN AUFRECHT ERHALTEN WERDEN.**



**NEW WAYS OF WORKING ERFORDERT  
EINE GANZHEITLICHE BETREUUNG  
DURCH OPTIMAL VERZAHNTE SERVICES.**

---





# INTEGRATED FACILITY SERVICES



DIGITAL FACILITY MANAGEMENT



TECHNICAL



CAPITAL  
PROJECTS



CLEANING



SUPPORT



SECURITY



CATERING

**ONE TEAM – ONE CULTURE**

## STEIGERUNG DER NUTZERZUFRIEDENHEIT

- Einfachere Zusammenarbeit
- Höhere Mitarbeiterproduktivität
- Flexiblere Arbeitsumgebung



## REDUZIERUNG VON

- Gesamtkosten der Eigentümer
- Energieverbrauch pro Gebäude
- m<sup>2</sup> pro Mitarbeiter
- € pro m<sup>2</sup>

---

**BLEIBEN SIE NEUGIERIG!**





# Praxisbericht: Ein Luftfahrtversicherer hebt ab in eine neue Arbeitswelt

Köln, 21. November 2019

# Agenda

Über uns ...

Unsere Reise ins One Cologne...

Wie wollten wir zukünftig arbeiten ...

Wie hatten wir uns organisiert ...

Unsere 6 Erfolgsfaktoren ...

Ihre Fragen – wir antworten ...

Über uns ...



# Unsere Reise ins One Cologne ...



# Wie wollten wir zukünftig arbeiten ...



# Wie hatten wir uns organisiert ...



# Unsere sechs Erfolgsfaktoren ...



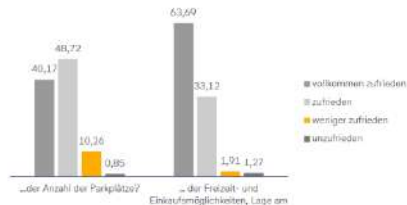
# Das Feedback unserer Kolleginnen und Kollegen gibt uns recht ...

## Auszug aus der Mitarbeiter-Befragung (Nov. 2019)

### Teil A: Allgemeines

#### Parkplätze & Freizeit- und Einkaufsmöglichkeiten

Wie zufrieden sind Sie bzgl. ... in %



Beschilderung der eigenen Parkplatze mit Delvag-Gruppe

Die Parkplatze sollte nach Einzug aller Mitarbeiter der Stadt Köln noch einmal bewertet werden

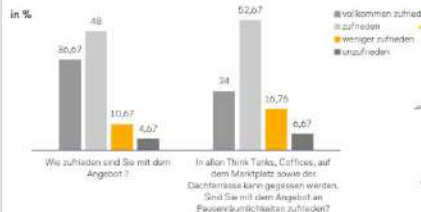
Es gibt nichts zu meckern. Kollegen die jammern nerven, Jammern auf sehr hohem Niveau

Überdeckte Fahrradparkplätze wären

### Teil B: Fragen zur Ausstattung, Zusammenarbeit, Verpflegung

#### Verpflegungsangebot

Zur Versorgung der Mitarbeiter haben wir ein Modulares System eingeführt: HelloFresh -Automat, Snackautomaten, Barista-Bar, Rabatte bei umliegenden Restaurants/Kantinen, kostenloses Obst und Kaffee.



in größeren Gruppen wird es schon mal schwierig einen gemeinsamen Platz zu finden, wo auch alle sitzen können.

Kantine wäre natürlich wünschenswert, aber besser kann man das Fehlen einer Kantine m.E. nicht auffangen.

Das Angebot mit den Obstkörben finde ich ganz toll! Hierfür herzlichen Dank!

### Teil B: Fragen zur Ausstattung, Zusammenarbeit, Verpflegung

#### Modernes Zusammenarbeiten (1)

Wie zufrieden sind Sie mit... in %



Es muss noch ein wenig an der Akustik insbesondere in den Besprechungsräumen nachgearbeitet werden.

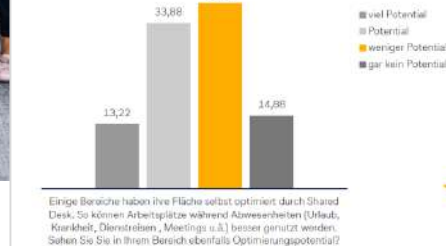
In Zukunft sollte überlegt werden doch auf Shared Desk umzusteigen. Wenn man sieht, wie viele Plätze immer frei sind, da die Kollegen in Home Office sind.

Zu laut im Großraumbüro

### Teil C: Kommunikation und Potenzialfragen

#### (3) Shared Desk

Bitte kreuzen Sie Zutreffendes an in %



Ich sehe im Grundsatz Potential, würde mich aber schwer tun, mir erst jeden Morgen meinen Arbeitsplatz einrichten zu müssen (u.a. zusätzlicher Zeitbedarf). In der Konsequenz würde ich wahrscheinlich mehr von zuhause aus arbeiten

Aus meiner Sicht können für einige Gruppen sogar weniger Schreibtische als Personen vorgehalten werden...

Wir nutzen Shared Desk während Urlaub / Krankheit / Dienstreise und es wird sehr geschätzt

# Key Facts unserer Reise ins One Cologne

# 210

## Mitarbeitende



# 8

 qm  
Fläche/  
pro MA


## Ein Marktplatz für alle



insgesamt  
3.900 qm Fläche

# 150

Bildschirme  
verschenkt



Von  
**13**  
auf  
**3 lfm**  
Akten pro MA



# 100 %

Mobiles  
Arbeiten  
im  
gesamten Haus

**10**  
Besprechungs-  
/Projekträume  
**12**  
Think Tanks



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Maria D'Antuono



René Wiesen

ImFokus  
User Experience im Büro – Future Office

# Great Place to Work – Was lernen wir von den attraktivsten Arbeitgebern Deutschlands?

Frank Hauser, Great Place to Work®  
21. November Köln



# Über Great Place to Work®



1991  
gegründet



> 50  
Ländern



10.000  
Arbeitgeber



10 Mio  
Mitarbeitende



Internationales  
Netzwerk

Wir unterstützen  
Organisationen eine  
ausgezeichnete  
Arbeitsplatzkultur  
zu entwickeln



2002

in Deutschland, Sitz Köln



approx. 90  
employees

# Zertifizierung und Beste-Arbeitgeber-Wettbewerbe

## Eine ganzheitliche Sicht auf das Unternehmen



Mitarbeiterbefragung

3/4

1/4

Maßnahmenevaluation

Trust Index® Fragebogen

- 67 geschlossene Fragen
- 3 offene Fragen
- Voll- oder Repräsentativbefragung

Kultur Audit

- Fragen zu Maßnahmen, Konzepten, Programmen im Personalbereich
- Dokumentationsmaterial

Place



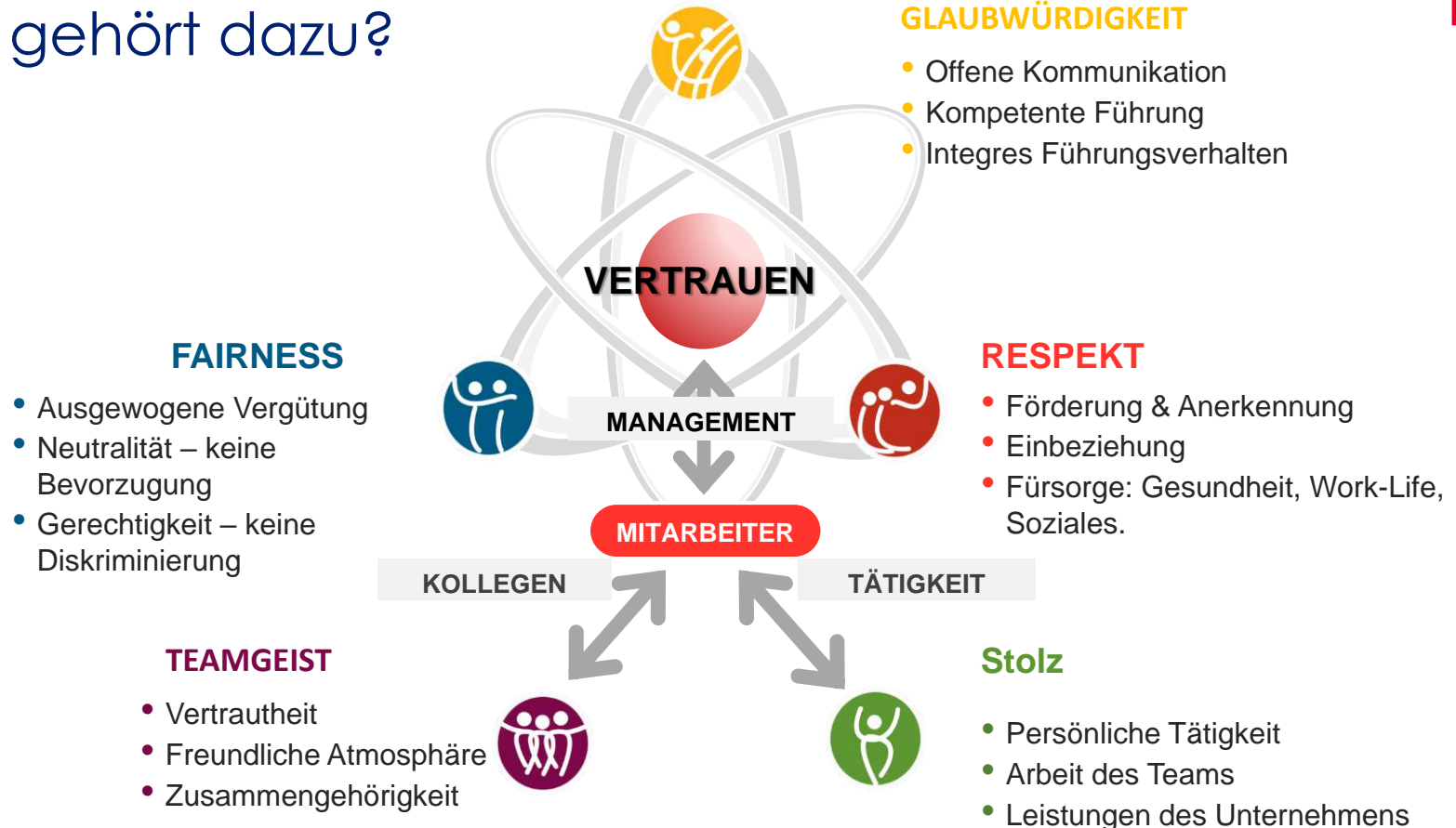
# 7 Punkte

, die wir von den  
attraktivsten Arbeitgebern Deutschlands lernen können

# 1 Es geht um Maßnahmen und Werte

# “Dies ist ein sehr guter Arbeitgeber!”

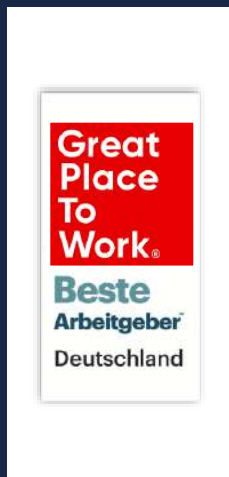
## Was gehört dazu?



# Raumkultur

Gutes Umfeld durch  
Gebäude und Einrichtung

81%



Great Place to Work®  
Bayerns  
Beste Arbeitgeber

57%

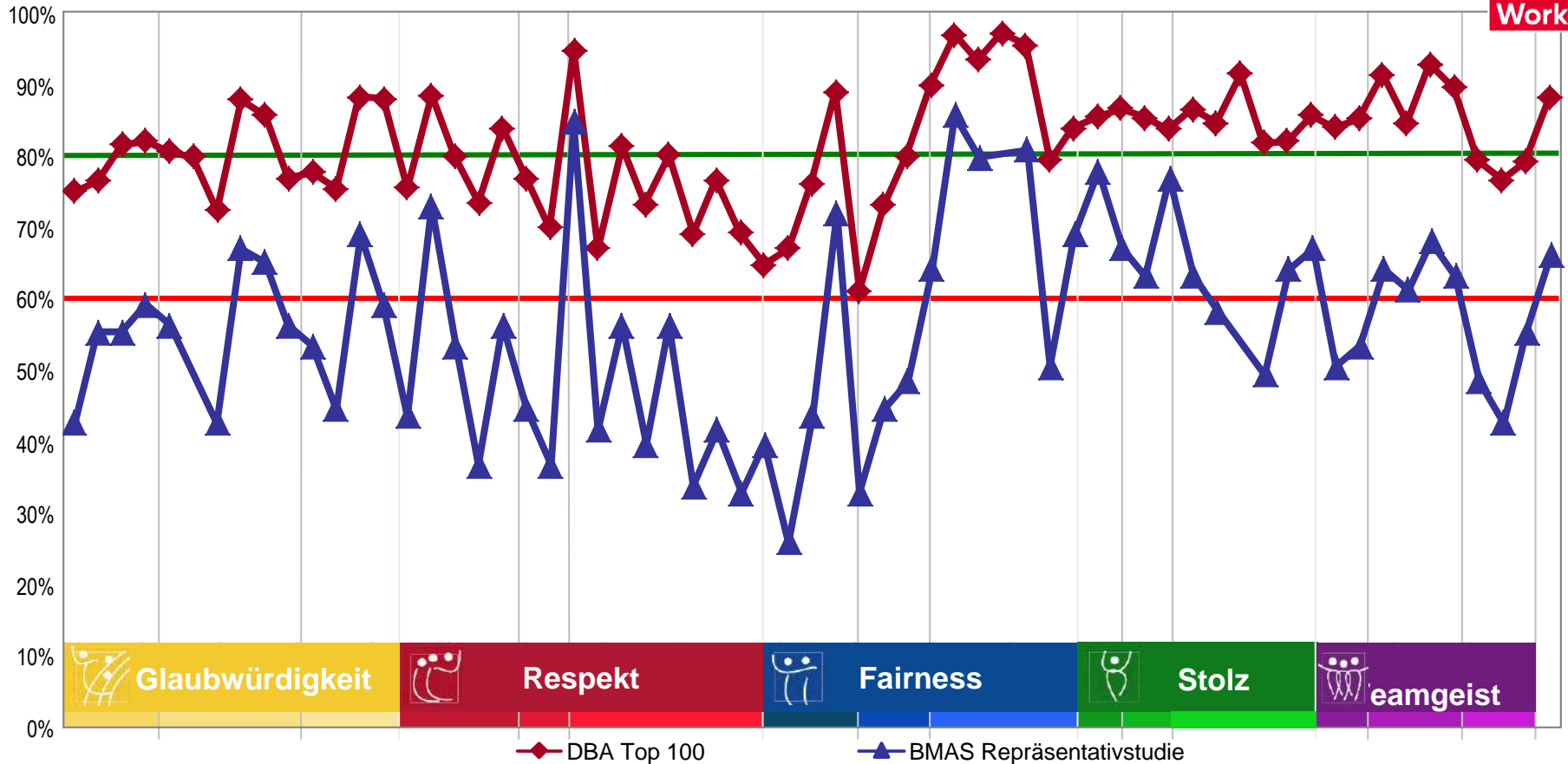


Deutschland  
repräsentativ



# 2 Nobody is perfect

# Beste Arbeitgeber – den Unterschied machen



3 Jede Organisation kann es schaffen,  
ein ausgezeichnete Arbeitgeber zu werden.

# Deutschlands Beste Arbeitgeber 2019



# Beste Arbeitgeber Bau-/Immobilienbranche 2017-2019

Great  
Place  
To  
Work®

**BAUDER**

contecta®  
Immobilienverwaltung

**DOMMEL** 

**ELBE**  **BAU**

**Geiger**  
Wilhelm Geiger GmbH & Co. KG

**GESOBAU** 

 **Gundlach**

*Seit 1968*  
 **INTERHOMES AG**

**ISO**  **TEC**®

 **PROPOTSDAM**  
Wohnen | Bauen | Entwickeln

  
**Rheinwohnungsbau**

**SÄBU**   
SYSTEMBAU IN PERFEKTION

  
**SCHMITZ LÜCK**  
UNTERNEHMENSGRUPPE GMBH

**system**  **ex**  
Brandschutzsysteme GmbH



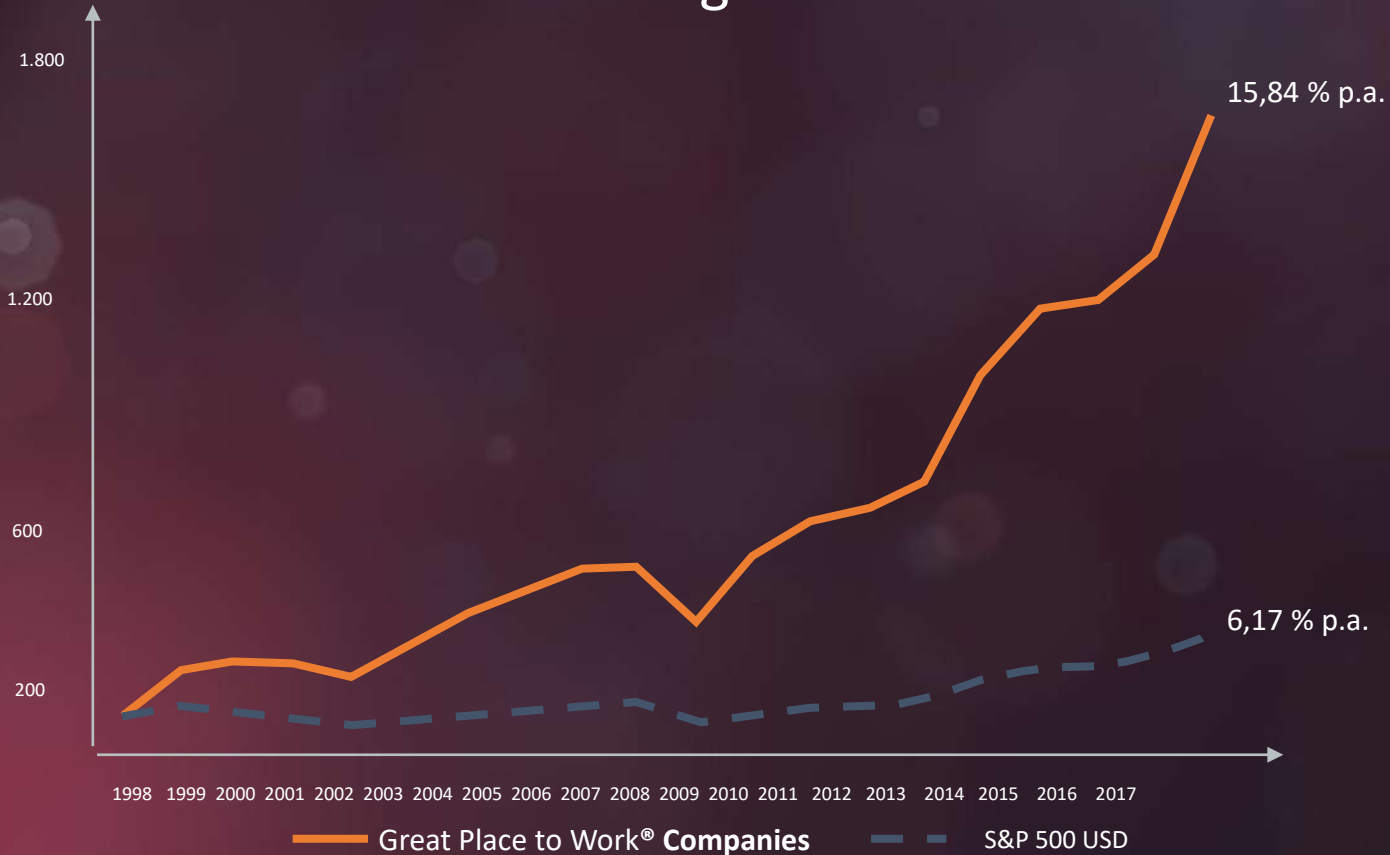
**geiger**  
Wilhelm Geiger GmbH & Co. KG



# 4 Es lohnt sich für alle!

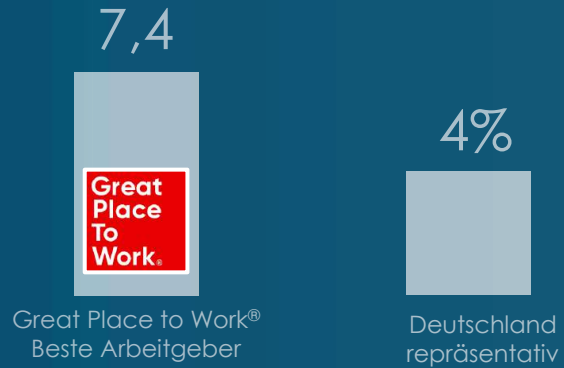
# Aktien-Performance

## Great Place to Work® Sieger weltweit

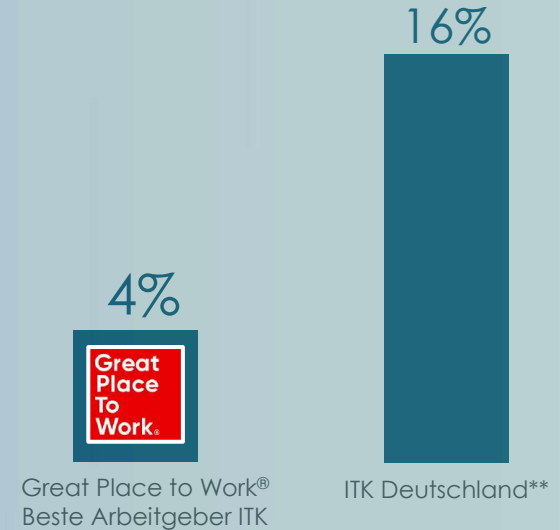


# Welchen Nutzen Unternehmen haben

## Erwirtschaftete Umsatzrendite



## Am Beispiel der IT-Branche Mitarbeiterfluktuation

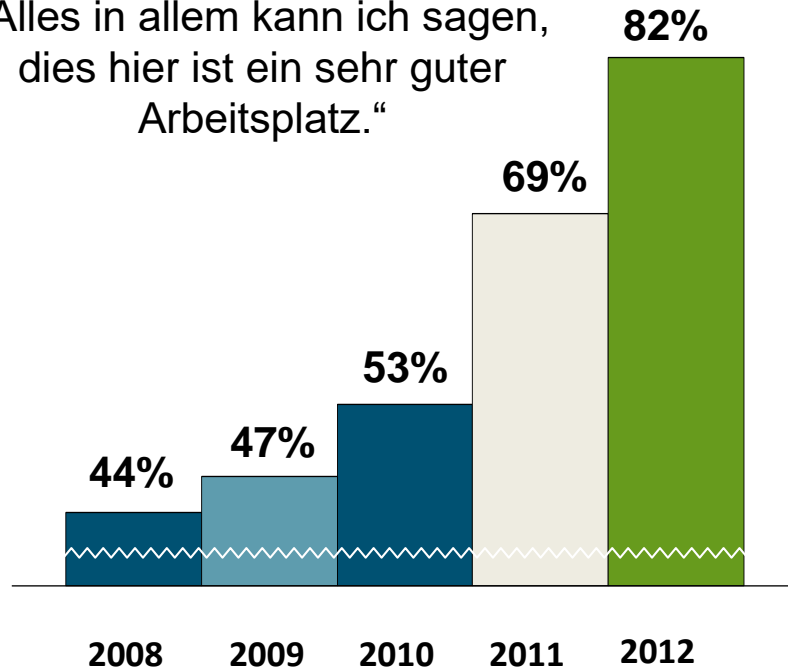


# 5 Dialog und Ausdauer sind wichtig

# Entwicklung Schönklinik Bad Bramstedt 2008-2012



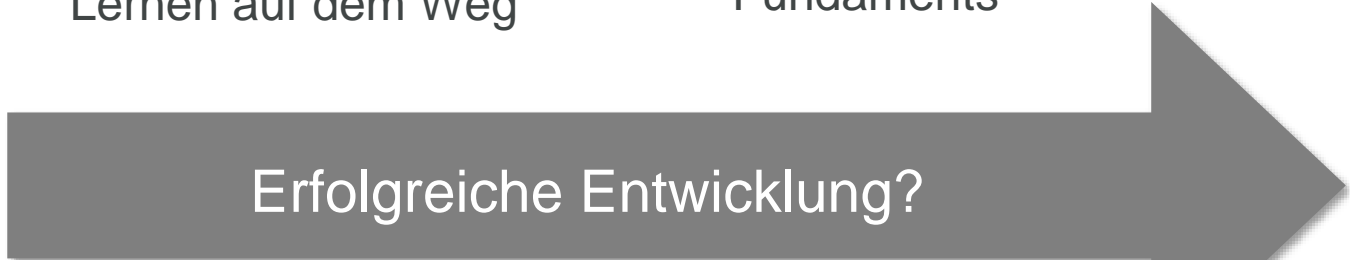
„Alles in allem kann ich sagen,  
dies hier ist ein sehr guter  
Arbeitsplatz.“



- Kulturwandel Top-down angehen. Das Thema kann nicht delegiert werden!
- Eine hohe FK-Zufriedenheit ist Voraussetzung für eine positive Entwicklung!
- Ohne BR keine Veränderungen!
- Authentisch & glaubwürdig sein. Mitarbeiter haben dafür feine Antennen.
- Lieber etwas zu viel kommunizieren, als zu wenig!
- Ohne Vertrauen keine Zufriedenheit!



- 1 Die „Überraschung“:**  
Anfangs keine umfassende Projektplanung und klare Zielformulierung  
Sondern: Einstieg, Standortbestimmung und Lernen auf dem Weg
- 2 Das Fundament:**  
Überzeugung von der Wichtigkeit  
Commitment der Führung  
Mitarbeiterorientierung als Teil des Wertefundaments
- 3 Die Erfolgsfaktoren:**  
Mut  
umfassende, offene Kommunikation  
Ausdauer



# 6 Originelle Ideen schaden nicht

# Augenhöhe im Bewerbungsgespräch

WAS

Kollegenvita an Bewerber

WIE

- Bewerber erhalten vor dem Bewerbungsgespräch die Vitae der Mitarbeitenden zugeschickt, die im Gespräch mit dabei sind

WARUM

- Für Bewerber werden die Ansprechpartner transparent und interessant
- Unternehmen signalisiert Bewerbungsgespräch auf Augenhöhe

# Werte aktiv werden lassen

WAS

## „Unternehmenswert des Monats“

WIE

- Jeder Monat steht für eines der Unternehmenswerte
- Jeweils intensive Auseinandersetzung mit dem Wert des Monats, z.B. durch Diskussion und Interpretation des Werts in Teammeetings
- Interviews mit Mitarbeitenden, welche persönliche Bedeutung der jeweilige Wert für sie hat und wofür er ihrer Meinung nach steht.
- Veröffentlichung von Artikeln, Interviews, motivierenden Zitaten etc. zu dem Wert im internen Newsletter und im Intranet (Rubrik „Value of the month“)

WARUM

- Intensive Auseinandersetzung der Mitarbeiter mit den Werten
- Bessere Verankerung der Werte im Gedächtnis durch regelmäßige Thematisierung

# Problembearbeitung im Wettbewerbsformat

WAS

„Weg mit den 5 nervigsten Prozessen“

WIE

- Mitarbeitende benennen die 5 ineffizientesten Prozesse im Unternehmen
- 5 Teams oder Personen treten an, um jeweils einen Prozess innerhalb von 5 Wochen zu optimieren
- Gelingt es nicht, bleibt der Prozess, wie er ist

WARUM

- Mitarbeitende entwickeln selber Lösungen für Optimierungen
- Sportliches Format erhöht Teilnahmebereitschaft
- Ansatz für hohe Umsetzungsgeschwindigkeit und pragmatische Lösung

WAS

## Pick&Steal Award

WIE

- Award für denjenigen, der am schnellsten eine Idee aus dem Ideenmanagement stiehlt und umsetzt
- Nicht prämierte Ideen aus dem Ideenmanagement stehen zur Verfügung
- Wer als erster eine gestohlene Idee umgesetzt hat, gewinnt
- Dieb und Ideengeber werden bei Erfolg belohnt

WARUM

- Weitere gute Ideen gehen nicht verloren
- Stärkung des Unternehmertums bei den Mitarbeitern
- Vielseitige Belohnung: Ideenfindung und Umsetzung

# Wertschätzung individualisieren

WAS

## Recognition Interview

WIE

- Das Interview dauert ca. 45 Minuten und es kommen insgesamt zwölf Fragen vor, in denen individuelle Präferenzen und Stile diskutiert werden können: Für was möchtest Du am liebsten anerkannt werden? Welche Anerkennung war am bedeutsamsten für dich in deinem Leben? Usw.

WARUM

- Das Interview hilft Führungskräften noch besser zu verstehen, wie ihre Mitarbeitenden motiviert werden, welche Anerkennung sie sich wünschen und welche Anerkennung für sie eher demotivierend wirken.
- Für viele Mitarbeitende ist dieses Interview an sich schon eine Anerkennung und motivierend, da es eine sehr hohe persönliche Aufmerksamkeit der Führungskraft für die Persönlichkeit des Mitarbeitenden darstellt.

# Räume für Zusammenarbeit schaffen

## WAS

Arbeitsumgebung gemeinsam geschaffen

## WIE

- Mitarbeitende entwickeln mit Unterstützung eines Innenarchitekten ihre neue Arbeitsumgebung »Multispace« für eine verbesserte Zusammenarbeit und gestalten das neue
- Geschäftsführung setzt lediglich das Budget

## WARUM

- Teams schließen die Woche gemeinsam ab
- Zeit sich beruflich als auch privat auszutauschen
- Förderung von Teamgeist

# 7 Den Mitarbeitenden Raum geben




Great  
Place  
To  
Work.



Great  
Place  
To  
Work<sup>®</sup>





Nehmen Sie Ihre  
Mitarbeitenden mit  
und gehen Sie Ihren  
eigenen, gemeinsamen  
Weg!



**Better for people**



**Better for business**



**Better for society**

[www.greatplacetowork.de](http://www.greatplacetowork.de)

Contact

# Frank Hauser

Managing Director

Great Place to Work® Germany

T +49 (0) 221 933 35-111

F +49 (0) 221 933 35-100

E-Mail: [fhauser@greatplacetowork.de](mailto:fhauser@greatplacetowork.de)

Great Place to Work® Germany I

Hardefuststraße 7 | 50677 Cologne

[www.greatplacetowork.de](http://www.greatplacetowork.de)





Mehr Informationen zu diesem und weiteren imfokus-Projekten finden Sie unter [www.immobilienmanager.de/imfokus](http://www.immobilienmanager.de/imfokus)

Sie Interessieren sich für unsere imfokus-Reihe, wollen als Teilnehmer dabei sein oder selbst als Partner ein Thema in der Branche voranbringen?

Dann freuen wir uns auf Ihre Nachricht an: **Jeanette Schlüter**, [imfokus@immobilienmanager.de](mailto:imfokus@immobilienmanager.de)

- *Diese Präsentationen entstammen dem imfokus-Gipfeltreffen „User Experience im Büro – Future Office“ am 21. November 2019.*