

Diese „Internas“ decken sich in weiten Teilen mit denen anderer Unternehmen. Viktor Wagner, Geschäftsführer der REIWAG Facility Services GmbH, zählt einige auf: „Video- und Telefonkonferenzen, die in der Vergangenheit eher spärlich eingesetzt wurden, haben viele persönliche Termine ersetzen müssen. Nahezu alle Auslandsreisen waren längere Zeit unmöglich.“ Die Reise-tätigkeit werde wohl auch in Zukunft stärker hinterfragt werden, so Wagner. „Allerdings ist ein persönliches Gespräch nur teilweise durch Video- oder Telefonkonferenzen zu ersetzen. Die Inter-

gen, sondern auch Erfreuliches, wie Erich Steinreiber, CEO von ISS Österreich, festhält: „Niezuvor wurden unsere Leistungen so positiv aufgenommen. Was früher für viele eine Selbstverständlichkeit war, wurde plötzlich als wichtig angesehen und wertgeschätzt.“ Steinreiber fügt hinzu: „Auch hat die Pandemie als Digitalisierungsbooster fungiert.“

#### DIGITALISIERUNG IM FACILITY-MANAGEMENT

Damit sind wir auch schon bei dem nächsten zentralen Thema, nämlich dem digitalen Wandel in seiner schieren Allgegenwärtigkeit. „Der Einsatz digitaler Technologien bedeutet Mehrwert in jeder Hinsicht“, ist Steinreiber überzeugt. „Für uns ist jedoch klar: Digitalisierung geht immer Hand in Hand mit dem Faktor Mensch. Es wird immer der Mensch sein, der Räume zum Wohlfühlen schafft.

Digitale Tools können dabei unterstützen. Daher investieren wir enorm in die Qualifizierungsmaßnahmen der rund 7.000 Mitarbeiter aus über 90 Nationen.“

Auch REIWAG-Geschäftsführer Wagner hat einen zusätzlichen Digitalisierungsschub bemerkt, selbst wenn man bei REIWAG dem Thema gegenüber ohnehin bereits sehr aufgeschlossen war. „Die Vernetzungen von Daten in einem größeren Ausmaß als früher – zum Vorteil des Kunden – schaffen wesentlich bessere Arbeitsabläufe“, sagt er und gibt gleich einige Beispiele aus der eigenen Praxis: „Von REIWAG wurden in der Zeit der Pandemie neue Drohnen zur Überwachung von Dächern in einem Industriepark sowie VR-Datenbrillen zur besseren Erledigung technischer Wartungsabläufe eingesetzt und letztlich Reinigungsroboter, wie der derzeit leistungsfähigste Roboter der Welt, der REX, der jeden Tag in der Millennium City seine Runden zieht und Auftraggeber, Kunden und REIWAG-Mitarbeiter begeistert!“



*„In der Unterhaltsreinigung sind der achtsame Umgang mit der Ressource Wasser und die richtige Dosierung von Reinigungsmitteln ein wichtiges Thema.“*

**Martin Zimmermann, Bereichsleitung Bürobetreuung Hausbetreuung Attensam GmbH**

aktion ist immer noch das bewährteste Kommunikationsmittel, und in keiner Videokonferenz kann man ein Bier oder ein Glas Wein gemeinsam trinken!“

In eine ähnliche Kerbe schlägt auch Victor Ioane, CEO der SALESIANER Gruppe: „Grundsätzlich haben wir uns als Unternehmen stark weiterentwickelt, vor allem wurden wir in unserer Kommunikation direkter. Dies betrifft nicht nur die interne Kommunikation, sondern vor allem auch Entscheidungswege mit Kunden oder Lieferanten. Ein wichtiges Thema ist Remote Working – das wird uns auch nach der Pandemie erhalten bleiben und in vielerlei Hinsicht sinnstiftend für unsere Prozesse sein. Rentabilität zählt mehr denn je, so klar kann man das sagen.“

ISS hat einen radikalen Wandel durch die Pandemie beobachtet, in Verbindung mit einer Aufwertung der Branche, und hat auch innerhalb kürzester Zeit neue Lösungen für die geänderten Kundenbedürfnisse umgesetzt. Die Pandemie brachte damit nicht nur neue Herausforderun-



2

Wichtige Punkte spricht in diesem Zusammenhang Martin Zimmermann von Attensam, in der durch die Pandemie digitale Hilfsmittel an Stellenwert gewonnen haben, an: „Unsere Mitarbeitenden wurden verstärkt mit Laptops ausgestattet, um flexibler arbeiten zu können. Gleichzeitig sind die Anforderungen an die IT-Sicherheit durch mobiles Arbeiten gestiegen – bei Attensam zusätzlich forciert durch einen Cyberangriff während des zweiten Lockdowns. Auch kollaborative Systeme und Videokonferenz-Tools haben Einzug gehalten und vereinfachen das Zusammenspiel von größeren Personengruppen.“

„Die Anforderungen an die Produkte steigen stetig, vor allem die Nachverfolgbarkeit und die Transparenz sind unseren Kunden besonders

wichtig“, gibt SALESIANER-CEO Victor Ioane an. Das führt zur Weiterentwicklung des Angebots. „Als Beispiel kann der Wischmopp zur Pflege von Reinräumen genannt werden. Neben der Standardbeschriftung hat man wahlweise die Möglichkeit, eine Farb- oder Schwarz-Weiß-Bedruckung des Deckblatts anzufordern. Weiters ist das Anbringen eines Barcodelabels möglich sowie das Aufnähen von RFID-Chips. Bei Verwendung von RFID-Technologie wird die Verfolgbarkeit jedes einzelnen Wischmopps gewährleistet. Dabei werden auch gewünschte Waschzyklen für den Kunden hinterlegt, und eine monatliche Auswertung wird erstellt.“

Differenzierter betrachtet den anhaltenden Trend zur Digitalisierung im Zusammenspiel mit den aktuellen Herausforderungen Werner Moldaschl von der WISAG: „Es gab einen Schub, aber keine Revolution. Viele Unternehmen haben die Zeit für Modernisierungen genutzt. Zudem musste die Zahl der



3

*„Die Vernetzungen von Daten in einem größeren Ausmaß als früher – zum Vorteil des Kunden – schaffen wesentlich bessere Arbeitsabläufe.“*

**KR Viktor Wagner, Geschäftsführer  
REIWAG Facility Services GmbH**

Fotos: Martin Steiger (1), Gerd Altmann/Pixabay (2), REIWAG (3)