

EIN DURCHGÄNGIGES DATENMODELL FÜR DEN INTELLIGENTEN BETRIEB

Die zielgerichtete Digitalisierung von Bewirtschaftungsprozessen senkt Kosten, schafft Transparenz und erhöht die Servicequalität. Mit «Smart Operation» bietet die Tend AG ein umfassendes Werkzeug für Eigentümerschaften – zum effizienten Immobilienmanagement, auch von ganzen Portfolios.

Text / Texte:
David Strohm
Fotos / Photos:
Tend AG

Die Bewirtschaftung von Immobilien erweist sich für Eigentümer und Portfoliomanager als eine zunehmende Herausforderung mit fehlender Informationstransparenz und im Vergleich zur Dienstleistungsqualität hohen Administrationskosten. Die mit dem Betrieb von Liegenschaftsbeständen beauftragten Unternehmen klagen über die Mühen wiederkehrender Tätigkeiten ohne erkennbare Wertschöpfung, Fachkräftemangel, verblässende Berufsbilder und hohe Fluktuationsraten. Bei der Mieterschaft wiederum wächst das Misstrauen gegenüber anonymen, unsensibel agierenden Bewirtschaftern und einer auf Rendite ausgelegten Vorgehensweise.

Mit einer zielgerichteten Digitalisierung von Bewirtschaftungsprozessen und dem Fokus auf das Wesentliche liess sich eine positive Veränderung herbeiführen. Einmal identifiziert, können viele repetitive Vorgänge vereinfacht, beschleunigt und automatisiert werden. Eine durchgängige digitale Informationskette bringt nicht nur praktische Vorteile für Mieterschaft und Hauswartung, sondern setzt auch zusätzliche Ressourcen in der Bewirtschaftung für wertstiftende Aufgaben frei.

Fokus auf Prozesse, Technologie und Organisation

Für die Verwaltung und ihre Auftraggeber – die Gebäudeeigentümer – dient die unmittelbare Datenverfügbarkeit als Grundlage für das Kostenmanagement und solide Investitionsentscheide im Portfolio. Allerdings: Was mittlerweile als technisch möglich gilt, ist noch keineswegs Standard. Den heute weitverbreiteten Bewirtschaftungsmodellen fehlt die Betriebs- und Datentransparenz. Ohne effizienten und anwenderfreundlichen Zugang zu kaufmännischen wie auch technischen Informationen fallen oft unnötig hohe Kosten beziehungsweise nicht wertschöpfende Aufgaben an. Mit dem geringen Digitalisierungsgrad und einer häufig zu stark ausgeprägten Verwaltungssicht geht zudem meist eine mangelhafte Dienstleistungsorientierung einher.

Betriebsthemen gelten in der Branche nach wie vor als zweitrangig. Dabei verlangt der Markt schon längst Modelle mit einer höheren Servicequalität und konsequenter Datendurchgängigkeit. Eine integrierte Datenwelt bildet das Fundament für smarte Prozesse und neue Organisationsmodelle im Betrieb von einzelnen Liegenschaften als auch ganzen Portfolios – jeweils entlang des gesamten Lebenszyklus der Gebäude. Vernetzt werden dabei die zahlreichen Akteure im Immobilienbetrieb mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Interessen: Bewohnende, Facility-Management,

Handwerker und Fachspezialisten. Auch Property-Management, Asset-Management und Portfolio-Management profitieren von bruchlosen Datensätzen und integrierten Systemen für eine effiziente Zusammenarbeit und schnellen Informationszugriff.

Hobe Informationsdichte

Mit ihrem in den letzten beiden Jahren entwickelten Betriebsmodell «Smart Operation» setzt die Tend AG da an, wo die Hauptaufgaben der Immobilienbewirtschaftung liegen: bei den repetitiven Vorgängen. Letztere betragen rund drei Viertel aller Tätigkeiten im Property-Management. Aus einer Vielzahl einzelner, heterogener Datensilos, in denen Informationen oft mehrfach gesammelt und aufwendig gepflegt werden müssen, wird so eine schlanke Systemlösung, die Prozesse vereinfacht abbildet.

Nicht nur für die betriebliche Fleissarbeit verspricht «Smart Operation» eine bessere Datenqualität bei zugleich geringerem Aufwand. Die konsequente Zusammenführung aller relevanten technischen und finanziellen Informationen der Liegenschaften bringt auch konkrete Kostenvorteile. Die stets aktuell gehaltenen Daten lassen sich in der Software übersichtlich und in verständlicher Form darstellen. Durch den gemeinsamen Blick auf die gleichen Informationen entsteht eine hohe Transparenz für alle involvierten Personen und Ebenen. «Bewirtschaftungen müssen sich für die Zukunft rüsten, indem sie Prozesse vereinfachen, diese konsequent anwenden und mit übergreifenden Datenmodellen eine Basis schaffen für eine effektive Zusammenarbeit und neu gedachte Arbeitsteilungen», sagt Lukas Fuchs, Leiter FM Consulting und Property-Management bei Tend.

Erfolgreich getestet wurde «Smart Operation» in einem Pilotprojekt in Zürich-Altstetten, der Wohnüberbauung Grimselhof. Für den 2023 fertiggestellten Ersatzneubau des UBS-Fonds Sima gab es von Beginn der Planung an eine umfassende Dokumentation mit Gebäudemodell sowie sämtlichen Objekt- und Betriebsdaten. Die Vermietung der Wohnungen erfolgte vollständig digital mittels Visualisierungen, virtueller Besichtigungen, Onlinebewerbung samt digitaler Unterschrift und Vertragsabschluss mit kundenfreundlichen Mietkautionlösungen. Vor und nach dem Einzug stand der Mieterschaft ein digitaler Assistent zur Seite.

Auf ein neues Serviceniveau gelangt dabei auch die Bewirtschaftung selbst. Sämtliche Mieteranliegen und betrieblichen Aufgaben lassen sich nun zentral über ein Servicecenter erfassen und zeitnah bearbeiten. Informationen an die Bewohnenden

werden ebenso elektronisch übermittelt wie anstehende Reparaturaufträge an spezialisierte Firmen. Gerade bei grösseren Neu- und Umbauprojekten sind solche digitalen Betriebslösungen relativ einfach umsetzbar. Die Voraussetzung dafür ist aber, schon in der Planungs- und Bauphase die nötigen Gebäudeinformationen anzulegen und die Infrastruktur gemäss Nutzungsanforderungen mit Weitsicht auszustatten. Mit passenden Anwendungen – digitalen Zutrittssystemen oder intelligenten Verbrauchsmessungen – können Betriebsprozesse stark vereinfacht werden.

Die Immobilienbranche profitiert

Auf dem Attisholz-Areal in Riedholz bei Solothurn, einem der grössten Entwicklungsareale in der Region, werden schon jetzt die Weichen gestellt. Seit der Schliessung der Zellulosefabrik im Jahr 2008 wird der Gebäudebestand auf dem an der Aare gelegenen Areal sukzessive umgenutzt, weiterentwickelt und ergänzt. Die Verantwortlichen von Halter und Tend schaffen hier von Beginn an die Planungs- und Datengrundlagen für einen durchgängigen Prozess von der Planung in die Produktion und den Betrieb. Vorgesehen ist dies auch in weiteren Neubauprojekten, darunter die Arealüberbauung Rüssegg in Emmenbrücke mit Eigentums- und Genossenschaftswohnungen sowie die Wohnüberbauung «Waldstadt im Pantli» am Stadtrand von Schaffhausen (Seite 84).

Eigentümerschaften mit grossen Portfolios haben mit «Smart Operation» bisher positive Erfahrungen gemacht. Die UBS plant, dieses Modell nach dem Beispiel des Grimselhofs in Zürich nun auch für andere Liegenschaften zu nutzen. In Arbeit ist dies bei der Überbauung Younic in Dübendorf mit 228 Mietwohnungen, deren Bezug noch im laufenden Jahr 2025 erfolgen soll. In der Transformationsphase befinden sich auch weitere Bestandesliegenschaften, die neu von Tend bewirtschaftet werden.

Für die Eigentümerschaft, aber auch für die Branche als Ganzes soll es sich auszahlen. «Ein hoher Reifegrad in der Digitalisierung der Immobilienwirtschaft mit wirkungsvoll eingesetzten Lösungen leistet einen wichtigen Beitrag zum schlanken, aber qualitativ hochstehenden Betrieb jeder Liegenschaft», sagt Martin Ehrat, Leiter Digital Solutions bei Tend. Jederzeit verfügbare Markt-, Gebäude- und Betriebsdaten bieten ein entscheidendes Instrument zur Optimierung von Betriebskosten, für die Gebäudenachhaltigkeit und für zufriedene Mieter.

MODELE DE DONNÉES INTÉGRÉ POUR UNE GESTION INTELLIGENTE

La numérisation ciblée des processus de gestion vise à abaisser les coûts, renforcer la transparence et accroître la qualité des services. Avec «Smart Operation», Tend SA offre aux propriétaires un outil complet pour gérer efficacement des biens immobiliers et des portefeuilles entiers.

La gestion immobilière représente un défi croissant pour les propriétaires et les gestionnaires de portefeuille, en raison d'un manque de transparence de l'information et de coûts administratifs élevés par rapport à la qualité des services. Les entreprises chargées de l'exploitation des parcs immobiliers déplorent le poids des tâches répétitives sans réelle valeur ajoutée, la crise des compétences, la perte de vitesse de certaines professions et une fluctuation élevée du personnel. Quant aux locataires, ils se montrent toujours plus méfiants face à des gestionnaires anonymes, manquant de sensibilité et focalisés sur le rendement.

Une numérisation ciblée des processus et un recentrage sur l'essentiel pourraient apporter un changement positif. Une fois identifiées, de nombreuses tâches répétitives peuvent être simplifiées, accélérées et automatisées. Non seulement une chaîne d'information numérique ininterrompue apporte des avantages pratiques aux locataires et aux services d'entretien, elle permet aussi de libérer des ressources pour des tâches plus intéressantes.

Processus, technologie et organisation

Pour les régies et les propriétaires d'immeubles, l'accès immédiat aux données permet de gérer les coûts et de prendre des décisions d'investissement solides au sein du portefeuille. Mais ce qui est aujourd'hui techniquement possible est encore loin d'être la norme. Les modèles de gestion courants manquent de transparence, tant sur le plan de l'exploitation que des données. Sans un accès simple et efficace aux informations commerciales et techniques, des coûts inutilement élevés et des tâches sans valeur ajoutée s'accumulent. Le faible degré de numérisation et une vision souvent trop axée sur la dimension administrative se doublent en général d'une approche peu centrée sur les services.

Dans ce secteur, l'opérationnel est encore considéré comme secondaire alors que le marché attend depuis longtemps des modèles offrant des



Digitale Betriebslösungen bieten auch nützliche Services für Mieter, wie eine Paketbox zum sicheren Empfang von Bestellungen oder die unkomplizierte Warenübergabe durch das Betriebspersonal. / Les solutions d'exploitation numériques offrent aussi des services pratiques pour les locataires, comme un casier pour la réception sécurisée des commandes ou la remise de colis par le personnel d'exploitation.



Das Betriebsmodell «Smart Operation» macht einen einfachen und schnellen Zugriff auf Informationen von technischen Anlagen wie zum Beispiel Elektroladestationen möglich. So können Produktinformationen abgerufen, Störungsmeldungen empfangen und Wartungsaufgaben verteilt werden. / Le modèle d'exploitation «Smart Operation» permet un accès simple et rapide aux données d'installations techniques, comme les stations de recharge pour voitures électriques. Cela permet de consulter des informations sur les produits, de recevoir des notifications de dérangements et d'attribuer des tâches de maintenance.

services de qualité et une continuité ininterrompue des données. Un système de données intégré constitue la base pour des processus intelligents et des modèles organisationnels repensés dans l'exploitation d'immeubles individuels comme de portefeuilles entiers, et ce, tout au long du cycle de vie des bâtiments. Ce système connecte les nombreux acteurs du secteur immobilier, chacun avec ses besoins et intérêts particuliers: résidents, Facility Management, artisans et spécialistes. La gestion immobilière opérationnelle, la gestion d'actifs ou de portefeuilles profitent aussi de la continuité des données et de systèmes intégrés, pour une collaboration efficace et un accès rapide aux informations.

Une densité d'information accrue

Avec son modèle «Smart Operation», Tend SA s'attaque aux tâches principales de l'exploitation des bâtiments: les processus répétitifs, qui représentent près des trois quarts des activités liées à la gestion immobilière opérationnelle. En agrégeant différents silos de données hétérogènes nécessitant de collecter et de gérer les mêmes informations à différents endroits, ce modèle propose une solution intégrée allégée qui simplifie les processus.

«Smart Operation» promet une meilleure qualité des données tout en réduisant l'effort requis pour les tâches opérationnelles routinières. A cela viennent s'ajouter des économies concrètes grâce au regroupement systématique de toutes les informations techniques et financières sur les biens. Les données, constamment mises à jour, sont présentées de façon claire et compréhensible par le logiciel. Le fait de partager les mêmes informations accroît la transparence pour tous les intervenants et à tous les niveaux. «Les services de gestion doivent se préparer à l'avenir en simplifiant les processus, en les appliquant de manière cohérente et en créant une base de collaboration efficace à l'aide de modèles de données transversaux», assure Lukas Fuchs, responsable FM Consulting et Property Management chez Tend.

Un projet pilote mené dans le complexe résidentiel Grimselhof à Zurich-Altstetten a démontré l'efficacité de «Smart Operation». Dès la phase de planification, cette construction de remplacement du fonds UBS Sima, achevée en 2023, a fait l'objet d'une documentation complète comprenant la modélisation des bâtiments ainsi que l'ensemble des données techniques et opérationnelles. Le processus de location des appartements a été entièrement numérisé: visualisations, visites virtuelles, dossiers en ligne, dématérialisant même la signature du contrat.

Un assistant numérique a accompagné les locataires avant et après leur emménagement. La gestion immobilière atteint ainsi un nouveau niveau de service. Les demandes des locataires et les activités opérationnelles sont désormais traitées plus rapidement via un centre de service. Les résidents sont informés par voie électronique, tout comme les entreprises spécialisées appelées à intervenir. Assez simples à implémenter, ces solutions numériques sont idéales dans le cas de grands projets de construction ou de transformation, à condition de collecter les informations clés des bâtiments dès les phases de planification et de construction et d'ajuster l'infrastructure aux besoins futurs. Des applications adaptées, systèmes d'accès numériques ou mesures de consommation intelligentes, peuvent simplifier considérablement les processus.

Une approche bénéfique à l'ensemble du secteur

Sur le site Attisholz, à Riedholz près de Soleure, l'une des plus grandes zones de développement de la région, le cap est donné. Depuis la fermeture de l'usine de cellulose en 2008, les bâtiments ont été progressivement réaffectés, développés et complétés. Dès le départ, les responsables de Halter et Tend ont posé ici les bases de planification pour assurer un processus continu, de la conception à la production et à l'exploitation. Cette approche est aussi prévue dans d'autres projets, comme celui de Rүүssegg à Emmenbrücke, avec des appartements en propriété et en coopérative, ou le quartier «Waldstadt im Pantli» près de Schaffhouse (*page 84*).

Jusqu'à présent, l'expérience des propriétaires de grands portefeuilles s'est révélée positive. Après l'exemple de Grimselhof à Zurich, UBS envisage d'appliquer ce modèle à d'autres biens. C'est le cas du complexe résidentiel Younic à Dübendorf, qui comprendra 228 appartements locatifs, avec emménagement prévu courant 2025. D'autres bâtiments existants, dont la gestion est désormais assurée par Tend, sont actuellement en phase de transformation.

Cela doit profiter aux propriétaires, ainsi qu'à l'ensemble du secteur. «Un niveau de maturité élevé dans la numérisation de l'immobilier, complété par des solutions utilisées efficacement, contribue à alléger la gestion de n'importe quel bien, en plus d'en améliorer la qualité», affirme Martin Ehrat, responsable Digital Solutions chez Tend. L'accès permanent aux données sur le marché, les bâtiments et l'exploitation représente un outil clé pour optimiser les coûts, améliorer la durabilité et assurer la satisfaction des locataires.



Zentrale Gebäude- und Betriebsinformationen, die im besten Fall schon über die Planungs- und Bauphase hinweg durchgängig angelegt wurden, dienen als Basis für eine effiziente Zusammenarbeit von Betriebsverantwortlichen. / Les informations clés sur les bâtiments et leur exploitation, idéalement collectées depuis la phase de planification et de construction, servent de base à une collaboration efficace entre les responsables d'exploitation.

TEND revolutioniert das Property-Management, indem es kaufmännische, technische und nutzerbezogene Informationen auf einer zentralen Plattform vereint und Aufgaben durch «Uberisierung» effizienter gestaltet. Smarte End-to-end-Prozesse senken die Betriebskosten, optimieren die Nutzererfahrung und ermöglichen fundierte Entscheidungen für die Eigentümer oder deren Vertreter. Dank zukunftsweisenden Technologien, schlanken Prozessen und professionellem Datenmanagement steigert Tend Effizienz und Innovationskraft. Als Hands-on-Consultant übernimmt das Unternehmen nicht nur die Analyse und die Entwicklung von Optimierungsvorschlägen, sondern setzt sie auch konsequent um – von der Implementierung bis zur kontinuierlichen Erfolgskontrolle. Dies gilt insbesondere für den Betrieb, energetische Sanierungen und die digitale Vermarktung. / TEND révolutionne la gestion opérationnelle en regroupant des informations commerciales, techniques et relatives aux utilisateurs sur une plateforme centrale et en «ubérisant» les tâches pour les rendre plus efficaces. Des processus intelligents de bout en bout réduisent les coûts d'exploitation, améliorent l'expérience des utilisateurs et fournissent aux propriétaires ou à leurs représentants des outils d'aide à la décision. En s'appuyant sur des technologies d'avenir, des processus allégés et une gestion professionnelle des données, Tend renforce l'efficacité et la capacité d'innovation. En tant que consultant de terrain, l'entreprise ne se limite pas à l'analyse et à l'élaboration de recommandations d'optimisation, mais les met aussi en œuvre de façon cohérente, de l'implémentation au suivi des résultats. Cela s'applique en particulier à l'exploitation, aux rénovations énergétiques et à la commercialisation numérique.
→ tend.ch