

# CNO – NETZWERK 2007



## Flächenbewirtschaftung bei Swisscom

Fallstudie Swisscom Immobilien AG



GARAI0 TECHNOLOGY LAB<sup>o</sup>

Inhalt	
1	Swisscom Immobilien AG 3
2	Office everywhere bei Swisscom AG 5
2.1	Flächenoptimierung „Espace“ 5
2.2	Raum-Reservierung und -Nutzung: Wer, Was, Wann und Wo? 5
3	Rooms PRO – mehr als nur ein Sitzungszimmer reservieren 6
3.1	Prozess Reservierung 7
3.2	Prozess Verrechnung 8
4	Effiziente Reservierung und transparente Verrechnung 9

CNO - NETZWERK erforscht und entwickelt Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und die Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Projektpartner sind: Institut für Organisation und Personal (IOP) der Universität Bern, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Wirtschaftsinformatik Abteilung Informationsmanagement (IWI) der Universität Bern, Institut für Marketing und Handel der Universität St. Gallen, SwissICT, swiss interactive media association (simsa), SWISS MARKETING Schweizerischer Marketing Club SMC CMS, Stiftung Produktive Schweiz, inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland, Netzwoche, IT Business, inside-it.ch, newsbyte.ch (Co-Patronat), Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

## 1 Swisscom Immobilien AG

Swisscom Immobilien AG ist eine Tochtergesellschaft von Swisscom AG. Seit der Aufteilung der ehemaligen PTT in Post und Swisscom im Jahr 1998 bewirtschaftet sie die rund 2'000 Immobilien der Swisscom Gruppe und positionierte sich als Vorreiterin im Bereich des integralen Facility Managements. Rund 350 Mitarbeitende sind für den wirtschaftlichen und qualitätsoptimierten Betrieb und Unterhalt des Immobilienportfolios verantwortlich. Swisscom Immobilien AG nimmt eine Drehscheibenfunktion wahr, indem sie Dritteleistungen wie Reinigung, Unterhalt und beispielsweise Catering einkauft und für die gesamte Swisscom Gruppe zur Verfügung stellt.

Mit dem Ziel, neben einer Flächenoptimierung auch die offene Firmenkultur von Swisscom für alle Mitarbeitenden sicht- und anwendbar zu machen, startete Swisscom im Jahr 2004 das Projekt „Espace“. Innert 24 Monaten löste sie 122 Liegenschaftsmietverträge auf und konzentrierte 80% der Mitarbeitenden an 17 Standorten. Alleine in die fünf neu gegründeten Business-Parks zogen rund 40% der gesamten Swisscom-Belegschaft. Diese starke Bündelung setzte ein neues Raumkonzept voraus. Einerseits arbeiteten verschiedene Gruppengesellschaften auf „gemeinsamer“ Fläche unter einem Dach und andererseits galt es, den Mitarbeitenden neben den Open Spaces auch Zonen für Sitzungen, Pausen und die Regeneration zur Verfügung zu stellen.

Das neue Raumkonzept und die Zusammenlegung von verschiedenen Gruppengesellschaften im selben Gebäude stellten hohe Anforderungen an die Verwaltung der Büroflächen. Die bestehende Reservierungsverwaltung stiess im Bezug auf die Berechtigungsvergabe und die Nachvollziehbarkeit der getätigten Reservierungen an ihre technischen Grenzen. Diese Fallstudie berichtet darüber, wie Swisscom Immobilien AG mit dem Reservierungssystem Rooms PRO der GARAI0 AG ein Reservierungs- und Berechtigungsvergabesystem einführte und dadurch ihren Verrechnungsprozess automatisierte.

<b>Ansprechpartner</b>	<b>Unternehmen</b>	<b>Funktion</b>
Jöri Engel	Swisscom Immobilien AG	Leiter Productmanagement & Projects
Thomas Hadorn	GARAI0 AG	Marketingleiter
Désirée Brechbühl	sieber&partners	Autorin
Nicole Scheidegger	sieber&partners	Autorin

Abbildung 1: Ansprechpersonen

## 2 Office everywhere von Swisscom AG

### 2.1 Flächenoptimierung „Espace“

Im Jahr 2004 startete Swisscom das Projekt „Espace“. Innert 24 Monaten löste sie 51 Liegenschaftsmietverträge auf und konzentrierte 80% der Belegschaft an 19 Standorten. Alleine in die fünf neu gegründeten Business Parks zogen rund 40% der gesamten Swisscom-Mitarbeitenden. Mit „Espace“ hat Swisscom ihre offene Firmenkultur für die Mitarbeitenden mittels Open Spaces sicht- und anwendbar gemacht. Das neue Arbeitsplatzkonzept, welches durch die Konzentration der Mitarbeitenden nötig wurde, entspricht der modernen Arbeitsweise – Mitarbeitende finden „ihren“ Arbeitsplatz überall bei Swisscom.

*Jöri Engel, Leiter  
Productmanage-  
ment & Projects*



**„Die neue Arbeitsplatzdichte erforderte verschiedene zusätzliche Bereiche, so genannte „Components“, in die sich die Mitarbeitenden für besonders konzentriertes Arbeiten zurückziehen können“**

Die neuen Büroflächen wurden in drei Arten von Nutzflächen eingeteilt:

- Open Space: standardisierte Arbeitsplätze à 15 m<sup>2</sup> brutto pro Mitarbeitenden
- Components: kleinere bis mittelgrosse Sitzungszimmer, Rückzugsmöglichkeiten, Räume für kreatives Arbeiten, Service Points und Projekträume
- Conference Center: von den Arbeitsbereichen abgegrenzte Zonen mit mittelgrossen und grossen Sitzungszimmern zur internen Nutzung oder Fremdvermietung inkl. Catering

Swisscom Immobilien AG tritt gegenüber den einzelnen Gruppengesellschaften von Swisscom als Vermieterin auf, der geschuldete Mietzins setzt sich aus der Summe der belegten Fläche mit Standard-Arbeitsplätzen sowie der individuellen Nutzung der Conference Center zusammen. Die Conference Centers in den fünf Business Parks verfügen dank der Personalrestaurants über einen hauseigenen Cateringbetrieb. Deshalb kann Swisscom Immobilien AG die Räume in den Conference Centers für die Durchführung von Sitzungen zu attraktiven Bedingungen auch an externe Firmen vermieten.

### 2.2 Raum-Reservierung und -Nutzung: Wer, Was, Wann und Wo?

Bevor die Gruppengesellschaften von Swisscom in Gebäuden mit gemeinsam genutzten Flächen zusammengelegt wurden, erfolgte die Reservierung der Sitzungszimmer über Outlook. Der gewünschte Raum wurde bei der Terminanfrage via E-Mail als Ressource zur Einladung hinzugefügt. Der Bedarfsträger konnte das

Catering beim Personalrestaurant bestellt und die Technik und die gewünschte Bestuhlung über den internen Hausdienst organisieren. Die Verrechnung des Mietzinses erfolgte aufgrund einer definierten Basis durch Swisscom Immobilien AG. Die Catering-Dienstleistungen wurden direkt durch den Restaurationspartner an die jeweilige Gruppengesellschaft verrechnet.

Mit dem Projekt „Espace“ stand Swisscom Immobilien AG vor neuen Herausforderungen: Die einzelnen Gruppengesellschaften mieteten nicht mehr Liegenschaften oder Büros sondern standardisierte Arbeitsplätze, Components und -Flächen. Ausserdem wurden die neuen Conference Center innerhalb einer Liegenschaft neu von verschiedenen Gruppengesellschaften und Fremdmietern gemeinsam genutzt.

Obwohl an einem Standort verschiedene Gruppengesellschaften unter einem Dach arbeiten, ist die Nutzung der Components und Conference Centers innerhalb einer vermieteten Arbeitsfläche nicht grundsätzlich allen Mitarbeitenden der eingemieteten Gruppengesellschaften uneingeschränkt erlaubt. Auch standortübergreifend gibt es bei den Reservierungsberechtigungen Restriktionen für einzelne Räume.

Das bisherige Verwaltungssystem stiess aufgrund der komplexen Anforderungen an die Berechtigungsvergabe bald an seine technischen Grenzen. Zudem fehlten Reporting-Funktionalitäten, die es von Swisscom Immobilien AG erlaubt hätten, Kontroll-Funktionen wahrzunehmen oder den Verrechnungsprozess über SAP zu automatisieren.

### 3 Rooms PRO – mehr als nur ein Sitzungszimmer reservieren

Die Herausforderungen veranlassten Swisscom Immobilien AG, eine neue Software für die Reservierung und Verwaltung der Sitzungszimmer einzuführen. Oberste Priorität lag dabei auf der flexiblen Berechtigungsvergabe und der individuellen Verrechenbarkeit der genutzten Räume.

Gemeinsam mit der GARAIO AG integrierte Swisscom Immobilien AG die Software Rooms PRO in die bestehende Informatik-Umgebung von Swisscom AG. Rooms PRO unterstützt vorwiegend die folgenden Prozesse (vgl. Abbildung 2):

- **Reservierung:** Effiziente Reservierung von Räumen, Equipment, Parkplätzen und Catering.
- **Verrechnung:** Differenzierung der genutzten Dienstleistungen und individuelle Verrechenbarkeit an die Kostenstellen der Gruppengesellschaften.

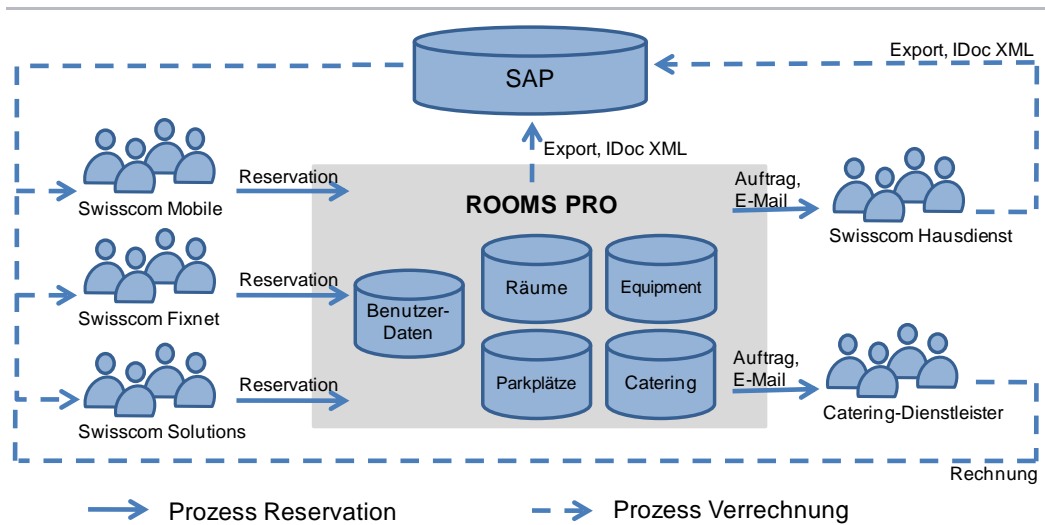


Abbildung 2: Arbeitsprozesse und technische Systeme.

Der Zugriff auf Rooms PRO erfolgt über einen Link im Intranet der jeweiligen Gruppengesellschaft von Swisscom AG. Rooms PRO ist somit für alle Mitarbeitenden von Swisscom AG zugänglich. Die Benutzerdaten werden automatisch aus dem Active Directory importiert. Dank einem flexiblen Berechtigungsmodell können Lese- und Schreibrechte oder unterschiedliche Berechtigungen pro Standort auf einfache Weise vergeben werden.

### 3.1 Prozess Reservierung

Seit der Implementierung von Rooms PRO werden sämtliche Sitzungszimmer innerhalb der Gebäude über diese Plattform gebucht. Die Berechtigungsvergabe ist flexibel pro Mitarbeitender definierbar. Aufgrund des Logins erkennt Rooms PRO dank der Integration des Active Directory, wer sich angemeldet hat. Ein weiterer Vorteil dieser Integration ist die Aktualität der Daten – Objekte und Attribute werden täglich aktualisiert.

Der Mitarbeitende kann im Rooms PRO nach verschiedenen Kriterien wie Raumgrösse, Lage, Ausstattung etc. einen Raum suchen. Als Suchresultat bietet Rooms PRO dem Mitarbeitenden nur diejenigen Räume an, die er gemäss seiner Berechtigungsstufe reservieren kann. Nach der Auswahl des gewünschten Raumes erscheinen in Rooms PRO die in diesem Raum vorhandenen Reservierungsmöglichkeiten bezüglich Equipment, Bestuhlung, Catering und Parkplatzreservierung (vgl. Abbildung 3).

Abbildung 3: Startseite Rooms PRO.

Während dem Reservierungsprozess werden dem Mitarbeitenden die Kosten für die gewünschte Reservierung, inkl. der gewählten Dienstleistungen, laufend transparent angezeigt. Mit der Bestätigung der Reservierung ist der Mitarbeitende automatisch über die vollumfänglichen Kosten der Reservierung informiert.

Je nach gewähltem technischem Equipment und Bestuhlung generiert Rooms PRO eine E-Mail-Bestellung an den ansässigen Hausdienst, welcher die gewünschte Ausstattung termingetreu bereitstellt. Auch die Bestellung für das Catering erfolgt mittels automatisch generierter E-Mail-Nachricht beim Personalrestaurant bzw. dem angebundenen Catering-Partner.

### 3.2 Prozess Verrechnung

Einmal monatlich generiert Swisscom Immobilien AG einen Report über alle genutzten Housing-Dienstleistungen (Fläche und Facility Management), welcher via Schnittstelle (IDoc XML) in SAP importiert wird. Anschliessend werden die Kosten aufgeschlüsselt und auf die einzelnen Kostenstellen der Gruppengesellschaften weiterverrechnet. Der Catering-Partner verrechnet seine erbrachten Dienstleistungen via Rechnungsstellung direkt an den Endverbraucher. Fremdvermietungen werden Dritten direkt durch Swisscom Immobilien AG verrechnet.

## 4 Effiziente Reservierung und transparente Verrechnung

Der Initialaufwand für die Einführung von Rooms PRO hat sich für Swisscom in verschiedener Hinsicht gelohnt:

- Für die Mitarbeitenden:  
Mitarbeitende von Swisscom AG greifen via Rooms PRO direkt auf die für sie verfügbaren Sitzungszimmer zu und können in einem Arbeitsschritt alles reservieren, was sie für die jeweilige Sitzung benötigen: Raum, Equipment, Parkplätze und Catering. Rooms PRO bietet den Benutzern die Möglichkeit, individuelle Profile anzulegen und damit zu jeder Zeit eine Übersicht über die bevorzugten Sitzungszimmer zu erhalten. Dank der transparenten Kostenaufstellung während des Reservierungsprozesses sind die Bedarfsträger jederzeit über die Kosten der Reservierung informiert.
- Für Swisscom Immobilien AG:  
Mit Rooms PRO ist Swisscom Immobilien AG in der Lage, die komplexe Organisation mit gemeinsam genutzten Flächen und individuellen Berechtigungen für die Reservierung von einzelnen Räumen auf einfache und verständliche Art abzubilden. Die vorhandenen Reporting-Funktionalitäten erlauben es Swisscom Immobilien AG, laufend auf aktuellem Stand bezüglich der Belegung von Sitzungszimmern und der genutzten Dienstleistungen in den bewirtschafteten Gebäuden zu sein. Die variablen Miet- und Dienstleistungserträge sind transparent und vereinfachen die Planung für zukünftige Bedürfnisse. Durch den Datenimport über IDoc XML in SAP konnte der Verrechnungsprozess automatisiert werden.
- Für den Restaurations-/ Catering-Partner und den Hausdienst:  
Die Bestellungen treffen bei den Partnern nicht mehr individuell ein. Wenn der Mitarbeitende von Swisscom eine Bestellung abgeschlossen hat, generiert Rooms PRO eine standardisierte E-Mail-Bestellung an den betroffenen Dienstleister, die ähnlich einer vordefinierten Bestell-Liste abgearbeitet und bereitgestellt werden kann.

Mit Rooms PRO ist Swisscom Immobilien AG in der Lage, zukünftig auch die standardisierten Arbeitsplätze über die Applikation zu verwalten. Die gesamten Mietkosten könnten dadurch systemunterstützt und auf einfache Weise kostentellengerecht pro Endverbraucher kalkuliert und weiterverrechnet werden.