

Dynamische Reinigung im höchsten Gebäude der Schweiz

Die Enzler Reinigungen AG reinigt seit vergangenem Jahr im höchsten Gebäude der Schweiz – dem Roche-Bau 2. Nicht nur die Höhe des Bau 2 setzt neue Massstäbe, sondern auch das Reinigungskonzept, das eine dynamische Reinigungsplanung auf Grundlage von mehreren Hundert Belegungsensoren vorsieht. Noch nie wurde in der Schweiz ein anderes Gebäude in vergleichbarer Grösse dynamisch und bedarfsabhängig gereinigt.



Im Frühling des vergangenen Jahres hat die Enzler Reinigungen AG den Zuschlag für die Unterhaltsreinigung im Roche-Bau 2 erhalten. Mit seinen 205 Metern überragt der Bau 2 seinen benachbarten Zwilling, den bereits 2015 fertiggestellten Bau 1, um ganze 27 Meter und löst diesen als höchstes Gebäude der Schweiz ab. Der Bau 2 bietet Platz für über 3000 Mitarbeitende und ist das neue Vorzeigeobjekt von Roche. Daher ist klar: Die Reinigung im Bau 2 erfordert ein sauberes und durchdachtes Konzept, um jedes einzelne der insgesamt 50 Stockwerke auf Hochglanz zu bringen. Das Gebäude selbst beinhaltet hauptsächlich Büroräume, Fokuszone und Kreativbereiche für agiles Arbeiten. Viele der Räumlichkeiten und Arbeitsplätze sind nicht fixen Personen zugewiesen, sondern können von den Roche-Mitarbeitenden nach Bedarf über ein Online-Buchungssystem reserviert werden. Bei der Ausschreibung der Reinigungsleistungen setzte Roche daher die Anwendung eines Systems zur dynamischen Reinigung für den Zuschlag des Auftrags voraus. Aufgrund der Pioniererfahrungen im Bereich der bedarfsorientierten Reinigung konnte sich Enzler als Know-how-Leader im Bereich der bedarfsorientierten Reinigung positionieren

und erfolgreich für dieses anspruchsvolle Mandat qualifizieren.

Sensorbasierte Tourenplanung

Der Bezug des Neubaus startete bereits im Sommer 2022 und zog sich bis in den Januar dieses Jahres. Als höchstes Gebäude der Schweiz verfügt der Bau 2 über modernste Technik. Das Gebäude wurde als sogenanntes Smart Building konzipiert. Eine Vielzahl an verbauten Sensoren erheben im Bau 2 in Echtzeit anonymisierte Daten zur Gebäudenutzung. «Diese Daten machen wir uns für die Reinigung zunutze. Belegungsensoren liefern uns stündlich Daten zur Raumbelastung. Diese Sensordaten sind an ein digitales Tourenplanungssystem angebunden, welches wir speziell zur Reinigungsplanung im Bau 2 einsetzen», erklärt Peter Helbling, Geschäftsführer der Enzler Reinigungen AG. Dort sind die Räumlichkeiten sowie das vertragliche Leistungsverzeichnis vollständig digital abgebildet. Die Reinigungsmitarbeitenden stehen die Reinigungspläne mittels Tablets digital zur Verfügung. Auf dem Tablet sehen die Mitarbeitenden die zu reinigenden Räumlichkeiten und die pro Raum auszuführenden Reinigungsleistungen.

Anhand der gemeldeten Raumbelastungen entscheidet ein Algorithmus täglich, welche Räume in die Reinigungsplanung des aktuellen Tages aufgenommen werden sollen.

Räume, welche gar nicht oder kaum belegt waren, werden erst zur Reinigung beauftragt, wenn eine gewisse Belegungszeit überschritten wurde. So können die Reinigungspläne der täglichen Gebäudeauslastung annähernd in Echtzeit angepasst werden. Peter Helbling dazu: «Dadurch können wir die Reinigungsaufwände tief halten und dennoch einen hohen Qualitätsstandard im höchsten Gebäude der Schweiz gewährleisten. Wir stellen auf diese Weise sicher, dass alle vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht werden können.»

Zudem erstellt die App automatisch ein digitales Reinigungsprotokoll, aufgrund dessen alle Reinigungsleistungen auch im Nachhinein auf die Minute genau nachvollzogen werden können. Für Kundinnen und Kunden bedeutet dies vollständige Transparenz in Bezug auf die Leistungserbringung.

Neue Herausforderungen

Die neue Dynamik im Reinigungsprozess stellt Enzler-Mitarbeitende aber auch vor neue organisatorische Herausforderungen. Zu den organisatorischen Herausforderungen gehört einerseits die Anpassung der Arbeitsprozesse und -bedingungen des Reinigungspersonals an die bedarfsorientierte Reinigung. Dies erfordert Flexibilität, Eigenverantwortung und Kommunikationsfähigkeit der Mitarbeitenden. Ausserdem müssen die Mitarbeitenden geschult und motiviert werden, um die Vorteile der bedarfsorientierten Reinigung zu verstehen und umzusetzen.

Darüber hinaus müssen die Erwartungen und das Feedback der Gebäudenutzer berücksichtigt werden, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Die Gebäudenutzer müssen ein Bewusstsein

dafür entwickeln, dass ein Raum dynamisch nach Erreichen der Event-Limite zur Reinigung beauftragt wird und nicht mehr wie gewöhnlich statisch an einem fixen Arbeitstag. Zusätzlich bedingt die dynamische Dienstleistungserbringung ein neues Verrechnungsmodell, welches die Variabilität des Leistungsumfangs entsprechend be-

rücksichtigt. Die Verrechnung einer Pauschale, wie dies bei einem Abo-Vertrag bei der Unterhaltsreinigung branchenüblich ist, ist in diesem Kontext nicht mehr angebracht.

Der Roche-Bau 2 ist das schweizweit grösste Gebäude, welches bedarfsorientiert gereinigt wird. Mit den daraus entstandenen

Herausforderungen werden wichtige Erfahrungen für die Zukunft gemacht. (md) ■ www.enzler.ch

1 Im Roche-Bau 2 wird das besondere Reinigungskonzept eingesetzt, das eine dynamische Reinigungsplanung auf Grundlage von mehreren Hundert Belegungssensoren vorsieht.

Kurz nachgefragt bei ... **Gil Helbling**, Leiter Digitalisierung & CAFM bei Enzler Reinigungen AG

Herr Helbling, dynamische Reinigung – wie in diesem Fall – erfordert eine enorme Vorausleistung. Wie sind Sie dabei vorgegangen?

Gil Helbling: Ein Grossteil der Set-up-Leistungen – wie das Erfassen der Gebäudepläne – wurden bereits von der Auftraggeberin und dem Softwaredienstleister in der Ausschreibungsphase übernommen. Unsere Aufgabe war es, die Reinigungsreviere zu bilden und Mitarbeitende einzuplanen.



Was waren die «Knackpunkte»?

Eine spezielle Herausforderung war, dass unsere Objektleiterinnen trotz der Dynamik noch einen Überblick über ihre Mitarbeitenden und die zu erbringenden Leistungen behalten können. Dies haben wir bereits in der Planung durch eine simple Aufteilung der Reinigungsreviere berücksichtigt. Entscheidend für die erfolgreiche Implementierung der dynamischen Reinigung ist eine einwandfreie Qualität der Raumdaten. Hier ist vor allem eine gute Kommunikation zwischen dem Softwarelieferanten, der Roche als Gebäudeeigentümerin und als Dienstleister von Bedeutung. Vor allem in der Startphase benötigte es deshalb Abstimmungsmeetings.

Da es sich um ein sogenanntes Smart Building handelt, kann die Belegung in der Reinigungsausführung berücksichtigt werden. Mit welchen neuen Herausforderungen waren Sie dadurch konfrontiert?

Eine der grössten Herausforderungen bei der Erstellung und Planung der Reinigungstouren war der Umgang mit den schwankenden Tourzeiten durch die Belegungssensoren. Wir möchten unseren Mitarbeitenden ein sicheres und planbares Arbeitspensum bieten. Die Belegung des Gebäudes variiert jedoch Tag für Tag. Ob ein Raum gereinigt werden muss, ist für uns somit erst abends

kurz vor Reinigungsbeginn absehbar. Um die Planbarkeit zu erleichtern, konnte uns der Softwarelieferant die App soweit weiter entwickeln, dass sie unseren Reinigungskräften beim Arbeitsantritt die täglich eingeplante Arbeitszeit anzeigt. Unterstützend versucht der Algorithmus bereits selbstständig, die Touren möglichst gleichmässig durch situative Einplanung von Monatsarbeiten konstant zu halten. Sollte eine Tour dennoch nicht ausgelastet sein, übernimmt sie Arbeiten von absenten Mitarbeitenden oder hilft in stärker frequentierten Geschossen aus.

Obwohl der Reinigungsaufwand tief gehalten wird, erreichen Sie dennoch eine optimale Reinigungsleistung. Wie?

Die Sensorik im Gebäude ermöglicht es uns, die Reinigung in die stark frequentierten Bereiche zu verlagern. Zusätzlich verlassen sich unsere Mitarbeitenden aber nicht nur stur auf ihr Tablet, sondern halten während ihrer Arbeit auch immer ein Auge offen für anderweitige Verschmutzungen. Ausserdem sind wir durch die Integration einzelner Tätigkeiten in einen Tagesdienst ganztags im Gebäude präsent – so können wir bei Bedarf schnell reagieren und einen Reinigungseinsatz auslösen.

Auch organisatorisch sind Sie bei Enzler gefordert. Wie lösen Sie all diese Probleme?

Um die organisatorischen Ansprüche abzudecken, ist es für uns wichtig, die Kompetenz der Software-Anwendung nicht zentral am Hauptsitz zu halten, sondern an die operativen Standorte weiterzugeben. In diesem Zusammenhang haben wir uns organisatorisch neu aufgestellt und an all unseren Niederlassungen eine Implementierungsstelle geschaffen, welche neue Digitallösungen pflegen und betreuen können.

Sind Sie mit den bisherigen Erfahrungen im Roche-Bau 2 zufrieden?

Grundsätzlich sind wir mit dem Reinigungsstart im Bau 2 sehr zufrieden. Bis jetzt hatten wir trotz der reduzierten Reinigungsleistung kaum Reklamationen in Bezug auf die Reinigungsqualität. Dies ist einerseits der guten Planung sowie unseren sehr engagierten Mitarbeitenden zu verdanken. Nur dank ihrem Einsatz und ihrer Bereitschaft zu Neuem gelingt es uns, die Herausforderung im Roche-Bau 2 jeden Tag aufs Neue zu meistern.

Was können diesbezüglich Enzler-Kunden in Zukunft noch erwarten?

Unser Anspruch ist es, Branchentrends frühzeitig zu erkennen, um unseren Kunden die bestmögliche Dienstleistung anbieten und sie optimal beraten zu können. Dies bedingt, dass wir uns proaktiv mit Themen wie Digitalisierung und Robotik auseinandersetzen und uns eigenes Fachwissen in diesem Bereich aneignen. Bei sämtlichen Projekten steht für uns dabei der Kundennutzen im Vordergrund. Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern soll einen Mehrwert generieren. Als Know-how-Leader ist es unsere Aufgabe, diese Mehrwerte für unsere Kunden zu identifizieren und zu erproben.

2 Gil Enzler.