

## **Give a voice to the user**

*Sonja Mühlbacher, Martin Ruppe, Georg Stadlhofer, Menno A.J. de Wagt, Karl Zimota  
Drees und Sommer GmbH*

### **Abstract**

The productivity of employees is becoming more and more important in this day and age. Companies therefore decide to include the user in the evaluation of building quality. Due to the numerous methods available on the market, it has not yet been possible to make any reliable comparisons with regard to the user experience (keyword Customer Journey). This white paper shows potentials for the professionalization of user integration and user evaluation of workplace quality as well as general recommendations for action and best practices. It also presents a general, simplified approach to the evaluation of workplace quality in office real estate. Each user can anonymously evaluate his building and his workplace and view the results transparently. The paper also presents methods with relevant aspects, allowing each company to design and regularly carry out a suitable individual measurement/review to ensure a sustainable improvement in workplace satisfaction.

## 1. Ausgangssituation

Facility Management wird oftmals als Synonym für Gebäudemanagement und Gebäudedienstleistungen gebraucht. Im Fokus stehen dabei Bauwerk, Leistungsverzeichnisse, Daten und Technologien. Wenngleich diese Aspekte natürlich wichtig sind, so reduzieren die Begriffe doch stark auf einzelne Aspekte der ganzheitlichen Managementaufgabe. Nach Definition der IFMA (IFMA 2018) soll Facility Management die Funktionalität von gebaurem Raum durch die Integration der Aspekte Mensch, Raum, Prozess und Technologie sicherstellen.

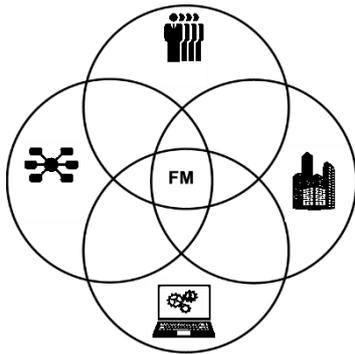


Abb. 1: Mensch, Raum, Prozess, Technologie

Der Mensch als Kunde des Facility Managements mit all seinen Bedürfnissen und Anforderungen ist also der wichtigste Faktor im Facility Management, ohne den es weder Gebäude noch die nötigen Technologien braucht und Prozesse geben würde. Von ihm gehen alle Bestrebungen und eingeleitete Maßnahmen aus. Trotzdem ist heutzutage der Nutzer in den Gebäudebetrieb, sowie in die Bewertung der Gebäudequalität nicht oder wenn doch, recht unterschiedlich und daher wenig vergleichbar eingebunden. Die zahlreichen verfügbaren Methoden und Ansätze haben bisher noch nicht zu einer einfachen und vergleichbaren Bewertung des Nutzererlebnisses oder der Nutzungsqualität der Gebäude und am Arbeitsplatz geführt. Dies hat vielerlei Gründe:

- Nutzerschichten, Nutzergruppen und Nutzer sind nicht homogen; Nutzergruppen wie Eigentümer, Führungskräfte, Betreiber oder Mitarbeiter haben unterschiedliche Ziele.
- Nutzer bauen oft nur einmal und dann lange nicht mehr. Jeder Immobilie ist ein Einzelstück.
- Nutzer haben oft weder genügend Know-how zur Ermittlung der Anforderungen an Gebäude- und Nutzungsqualitäten noch für konkrete Umsetzung im Bau- oder Anmietprozess.
- Nutzungsqualität wird heute kaum gemessen. Aber: „If you don't measure you can't manage“

- Architekten, Planern und Bauausführenden fehlt häufig das unmittelbare Feedback aus der Nutzungsphase. Sobald das Gebäude fertiggestellt ist, steht bereits das nächste Projekt vor der Tür.
- Facility Services Dienstleister sind häufig am unmittelbarsten von Zufriedenheit oder Unzufriedenheit betroffen, haben jedoch im Rahmen ihres Vertragsverhältnisses meist nur sehr geringe Einflussmöglichkeiten.

Das vorliegenden White Paper soll Möglichkeiten und Best Practices der Professionalisierung der Nutzereinbindung und -zufriedenheit aufzeigen. Facility Manager werden dadurch angeregt, die eigenen Kunden und deren Bedarfe besser zu verstehen und so die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

## 2. Ansätze der Nutzereinbindung

Schon heute stehen unterschiedliche Lösungsansätze zur Verfügung: Von persönlicher Befragung über Umfragen und Online-Tools bis hin zur Bewertung im Dienstleistungsprozess und durch den Facility Service-Dienstleister. Vor allem in den englischsprachigen Ländern ist die Expertise und Vorbereitung von professionellen Methoden deutlich fortgeschrittener. Die nachfolgende Tabelle bietet einen kurzen Überblick.

Nutzungsqualität von Gebäude	Mitarbeiterproduktivität & Arbeitsplatzqualität	Laufende Bewertung: Im Nutzungsprozess	Laufende Bewertung: Durch FM-Dienstleister
Building Use Studies (BUS) Methodology	Leesman-Index	Mitarbeiter- oder Nutzerzufriedenheitsumfragen	Einbindung der Kunden in die Bewertung von Dienstleistungen und Dienstleistern
GBC Health, Wellbeing & Productivity in Offices	The Gallup Workplace Audit	Messung von Reaktions- und Lösungszeiten	Qualitätsbefragung durch den FM-Dienstleister
-	CBE Berkeley	Bewertung unmittelbar nach Serviceleistung	Touch-Point Analyse
-	Advanced Workplace Associates	myBuildingMessage.com	-
-	Measuremen	-	-

Tab. 6: Übersicht Nutzereinbindungsmethoden (ServqualModell 2018)

Nachfolgend werden ein paar ausgewählte Analysemethoden kurz erläutert:

## **2.1 myBuildingMessage**

MyBuildingMessage ist ein multifunktional einsetzbares Tool zur Bewertung der Nutzer- bzw. Kundenzufriedenheit. Entwickelt von der FH Kufstein Tirol, bietet MyBuildingMessage die Möglichkeit, mit zwei Fragen die Stärken eines Gebäudes und der darin durchgeführten Services zu evaluieren:

- 1 Wie zufrieden sind Sie mit diesem Gebäude?  
Angabe der Zufriedenheit auf einer Skala von 1 [unzufrieden] bis 10 [zufrieden].
- 2 Womit sind Sie besonders zufrieden und womit besonders unzufrieden? Freitext möglich.

Aus der freien Texteingabe wird unwichtiges eliminiert, immobilienpezifische Wortfelder evaluiert und bestimmten Textbereichen zugeordnet, sowie Cluster und Sentiments analysiert. Es ermöglicht eine detaillierte Aufstellung verschiedener Problemfelder anhand von detailreichen Auswertungen.

## **2.2 Leesman-Index**

Leesman bietet ein standardisiertes Effektivitäts-Messungstool an, mithilfe dessen die Arbeitsplatzeffektivität der Nutzer ausgewertet wird. Der Leesman-Index ist ein Effektivitätsbewertungs-Benchmark, welcher für einen bestimmten Arbeitsplatz eine Kennzahl, den „Lmi-Wert“, berechnet. Die Kennzahl wird anhand einer Leesman Onlineumfrage, die durch die Nutzer/Kunden/Beschäftigten ausgefüllt wird, berechnet. Die Onlineumfrage befasst sich mit Inhalten wie: Arbeitsplatzgestaltung, Gebäudeservices und die Nutzung durch die Beschäftigten. Aus den Messdaten kann herausgelesen werden wie gut die Arbeitsplatzgestaltung die Mitarbeiter in ihren Aufgaben unterstützen und ein produktives Arbeiten ermöglicht, zudem können die Ergebnisse mit anderen Unternehmen verglichen werden.

## **2.3 The Gallup Workplace Audit**

Die Forschung der Gallup Organisation beschäftigt sich mit der Beziehung zwischen Wohlbefinden der Mitarbeiter und Geschäftsergebnisse. Das Gallup Workplace Audit, bestehend aus zwölf Fragen mit jeweils bis zu sechs abgestuften Antworten. Es wurden bereits hunderte von Organisationen untersucht und bietet daher vergleichbare Kennzahlen wie z.B. Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterfluktuation, Loyalität, Produktivität und Rentabilität.

## **2.4 GBC Health, Wellbeing & Productivity in Offices**

Das GBC (Green Building Council) beschäftigt sich mit der Forschung im Bereich Gesundheit, Wohlbefinden und Produktivität in Büros und zeigt auf, dass die Bürogestaltung einen erheblichen Einfluss auf die Zufriedenheit und Leistung der Mitarbeiter hat. Aspekte wie Luftqualität und Beleuchtung als auch Ausblicke ins Grüne und Qualität der Inneneinrichtung sind dabei maßgebliche Faktoren. Zur Messung der Gesundheit, des Wohlbefindens und der Produktivität wird ein Toolkit bereitgestellt, um künftige Entscheidungen zu erleichtern. Das Toolkit umfasst Messungen bezüglich Finanzkennzahlen (z.B. Fehlzeiten, Personalfluktuaton usw.) und perzeptive sowie physische Beurteilungen.

## **2.5 Building Use Studies (BUS) Methodology**

Diese Methode wurde für Bauherren entwickelt um die Nutzerzufriedenheit ihrer Immobilien zu bewerten. Das Feedback soll dazu dienen künftige Qualität und Leistung zu verbessern. Durch Benchmarking mithilfe großer Datenbanken und Ergebnisse ähnlicher Gebäude können Entscheidungen getroffen werden. Dadurch entwickeln sich Optimierungspotenziale der Gebäudeperformance. In 45 Fragen werden Aspekte wie: Thermischer Komfort und Belüftung, Beleuchtung und Lärm, Raum und Design evaluiert. Einige Fragestellungen bzw. Themen variieren je nach Nutzung des Gebäudes (Gewerbegebäude, Wohngebäude, etc.). In gewerblichen Gebäuden ist die Produktivität der Mitarbeiter im Mittelpunkt, in Wohnimmobilien hingegen wird der Lebensstil abgefragt.

## **2.6 CBE Berkeley**

Das CBE (Center of Building Environment) Berkeley erforscht unterschiedliche Gebäudeeigenschaften und insbesondere deren Auswirkungen auf den Gebäudenutzer. Dazu wird eine Untersuchung mit Standardfragen bezüglich folgender Aspekte durchgeführt: Akustik, Luftqualität, Reinigung und Instandhaltung, Beleuchtung, Büroeinrichtung, Büroaufteilung und thermischer Komfort. Zusätzlich können neben den Standardfragen auch optionale Kategorien wie Erreichbarkeit, Konferenzräume und weitere Räumlichkeiten (z.B. Labore, Trainingsräume etc.), Wegfindungssysteme, Office Support, etc. ebenfalls abgedeckt werden.

## 2.7 Measuremen

Measuremen analysiert und screenet die Arbeitsplätze. Die Daten werden über unterschiedliche Kanäle gesammelt und über Umfragen und Sensoren ausgewertet. Der Ansatz unterstützt vor allem wenn die Produktivität und Auslastung der Arbeitsplätze kontinuierlich überwacht werden soll. Die Datenbasis dient als Entscheidungsgrundlage um Verhaltensmuster und Nutzungen zu erkennen und schneller Optimierungspotential zu erkennen.

## 2.8 Advanced Workplace Associates (AWA)

AWA stellt ein umfassendes Umfragetool zur Verfügung um die Nutzerzufriedenheit, die Arbeitsplätze, die Services, das Firmenimage sowie die Produktivität messbar zu machen. Unterschiedliche KPIs werden auf einer Skala von 1 (schlecht) bis 5 (sehr gut). Neben den detaillierten Auswertungen gibt es auch ein Executive Summary und Empfehlungen zur Verbesserung.

## 2.9 Touch-Point-Analysen

Touch-Point-Analysen nehmen die optimale Servicierung von Gebäuden und deren Nutzer in den Fokus. (hier fehlt ein Wort). Sie sind eine Schnittstelle bzw. ein Interaktionspunkt zwischen Nutzer und Gebäudedienstleister. Die Analyse ermöglicht die Beschreibung und Verbesserung des gewünschten Nutzererlebnisses. In Bürogebäuden können beispielsweise folgende Touch-Points betrachtet werden:

- Betreten des Gebäudes: Garogeneinfahrt, Rezeption (Begrüßen, Ansprache, etc.), Wartebereich, (Qualität, WLAN, Kaffee...), Navigation zum gewünschten Punkt in Gebäuden
- Arbeiten im Gebäude: Arbeitsplatz (angenehmes Raumklima, Wohlfühlambiente, Sauberkeit) Apps & Tools Gebäudeinfo, Betriebsmannschaft, Sanitärmannschaft.
- Meetingteilnahme: Konferenzräume und Meetingräume (modern, einfach, Sauber)
- Aufenthalt im Gebäude: Sanitärräume (hygienisch sauber, evtl. berührungsloses Bedienen) Küche (Kaffee/Tee, Sauberkeit, ...), Kantine, etc.

### **3. Dem Nutzer eine Stimme geben!**

Jeder Wissens- und Büromitarbeiter kann selbst und sehr einfach beurteilen, ob er sich an seinem Arbeitsplatz "wohlfühlt". Gelingt eine einfache, transparente und für jede Büroimmobilie vergleichbare Bewertungsmethodik, erhält der Nutzer erstmals eine Stimme. Damit würde Nutzerzufriedenheit und Arbeitsplatzqualität von Gebäuden an sich vergleichbar werden. Eigentümer, Investoren, Planer und Nutzer würden so bei der Konzeption, Auswahl und beim Betrieb, der für Sie passenden Arbeitsumgebung, objektiv unterstützt. Zudem könnte dadurch erstmal ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess für die Qualität der Immobiliennutzung ermöglicht. Das in Bauprojekten erlernte Wissen wird "öffentlich zugänglich gemacht" und die gesammelten Erfahrungen können wieder in die Bauphase übernommen werden.

#### **3.1 Bewertung von Nutzungsqualität von Bürogebäuden**

Nutzerbewertungen sind aus dem Internetzeitalter nicht mehr wegzudenken. Jedes Buch, jede Urlaubsdestination und jedes Restaurant werden heute tausendfach bewertet – mit den denkbar einfachsten Methoden und wenigen Klicks. Bewertungen anderer beeinflussen zuweilen sogar unser eigenes Konsumverhalten. Oder würden Sie in ein Restaurant gehen, das durchwegs negative Kritiken erhalten hat? Alle im Vorgang beschriebenen Methoden haben gemein, dass Erkenntnisse über den Nutzer und die Nutzungsqualität in ein Bewertungsschema einfließen, jedoch der Nutzer selbst nur bedingt zu Wort kommt. Mit dem Ansatz des IFMA Zukunftsforums wird dies geändert und die Nutzereinbindung und -bewertung unmittelbar auf die Immobilienbrachen übertragen. Mittels einfacher Methodik und Kriterien soll eine einfache Bewertung ermöglicht werden. Jeder Nutzer ist eingeladen, sein Gebäude und seinen Arbeitsplatz anonym zu bewerten. Die Ergebnisse sind wiederum öffentlich zugänglich und ermöglichen somit einen einfachen Vergleich von Gebäude in Bezug auf deren Nutzungsqualität. Dies bringt untermittelbaren Erkenntnisgewinn und Mehrwerte für Entwickler, Investoren, Betreiber und Facility Manager.

*Jeder Büronutzer kann seine Immobilien anonym, schnell, einfach und jederzeit bewerten und ist für Kollegen, Arbeitgeber, Vermieter, Facility Manager, Betreiber und Mietinteressenten transparent einsehbar!*

### 3.2 MOCK-UP: Bewerte Deinen Büroarbeitsplatz

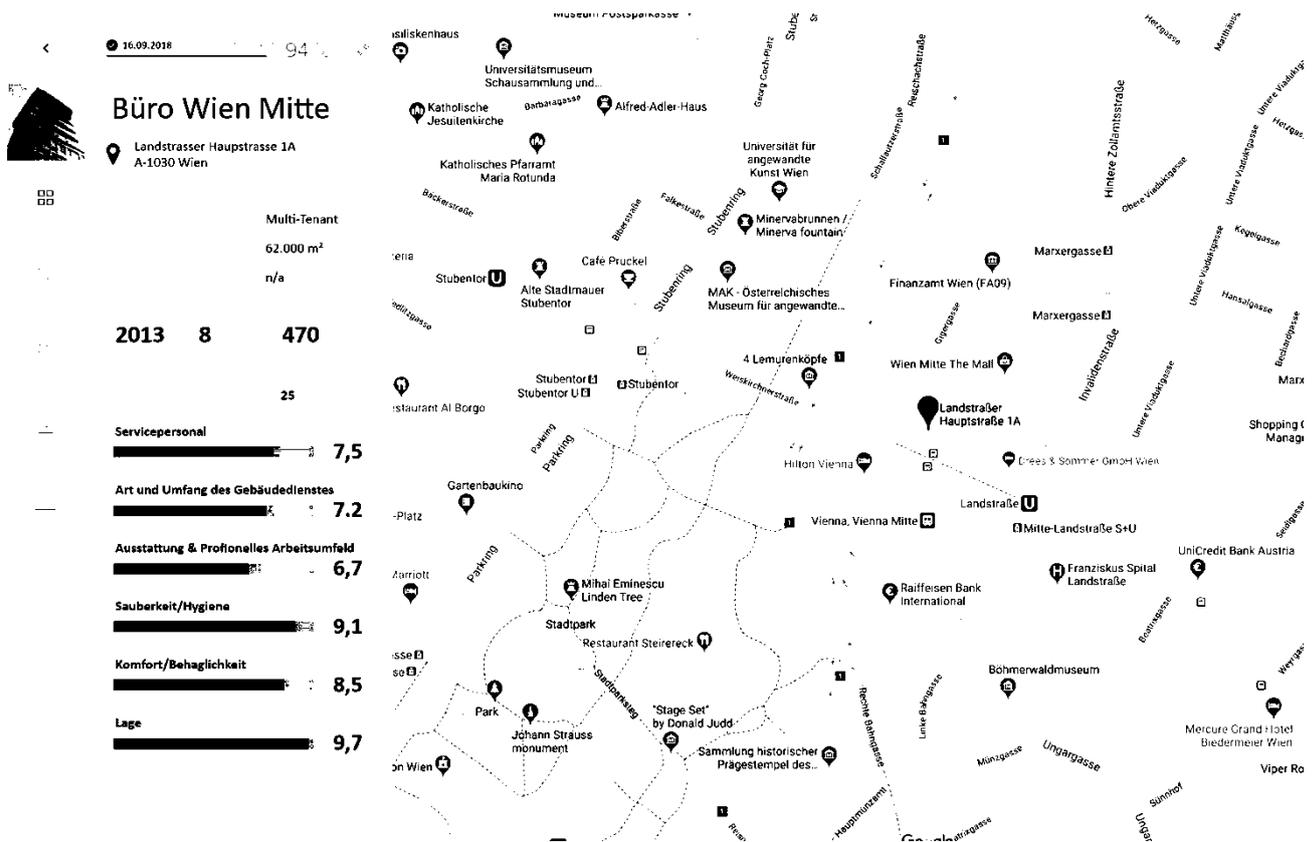


Abb. 2: Beispielabbildung "Bewerte deinen Arbeitsplatz"

### 3.3 Die Bewertungsebenen

Je nach Interesse des Nutzers kann hinter jedem Kriterium eine tiefergehende zweite oder sogar dritte Detaillierungsstufe gewählt und Unterkategorien bewertet werden. Um eine möglichst gute Ausgewogenheit der Fragen zu gewährleisten, sind alle Aspekte des IFMA FM-Modells adressiert worden. Die jeweiligen Kriterien dieser Bewertung wurden daher auch den vier Aspektgruppen des IFMA FM Modell zugeordnet. Eine Übersicht über alle Bewertungsstufen und -kriterien ist nachfolgend dargestellt:

1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
<b>Servicepersonal</b>		
<i>Wie zufrieden sind Sie mit Freundlichkeit und Kompetenz der Facility Service-Kräfte?</i>		
MENSCH	Service-Desk Personal Personal Empfang (doppelt?) Reinigungsfachkraft Techniker/Servicekräfte Kantinenmitarbeiter	-

	Facility Manager	
<b>Art und Umfang der Gebäudedienste</b>		
<i>Wie zufrieden sind Sie mit der Art und dem Umfang der in Ihrem Gebäude angebotenen Dienstleistungen?</i>		
PROZESS	Service-Desk Raumangebot Empfang/Portier Betriebsrestaurant / Cafeteria Teeküchen Reinigung und Hygiene Postservices / Botendienste Umzugsmanagement Hausarbeiterleistungen Besprechungszimmerservice Veranstaltungsservice / Catering Gebäudesicherheit / Zutritt Mobilität / Parkplatz / Fuhrpark Informations- & Kommunikation	-
<b>Arbeitsumfeld &amp; Ausstattung</b>		
<i>Bewerten Sie die Funktionalität, Produktivität, Ausstattung und Verfügbarkeit Ihres Gebäudes und Ihre Arbeitsplatzes.</i>		
RAUM	Gebäude & Außenanlagen	Repräsentativer Empfang / Lobby Parkplatz Restaurant Videoüberwachung Fahrradraum
RAUM	Raum- und Funktionsprogramm	Anzahl und Qualität des Büroraums Anzahl und Qualität der Besprechungsräume Möglichkeit für Projektarbeit Rückzugsmöglichkeit (Konzentration, Vertraulichkeit)
TECHNOLOGIE	Raumausstattung	Magnetwände Flipcharts Öffenbare Fenster Einzelraumregelungen (Temperatur)
TECHNOLOGIE	Arbeitsplatzausstattung	Höhenverstellbarer Tisch Bürostühle Ausreichend Ablagefläche Persönliche IT-Ausstattung
<b>Sauberkeit und Hygiene</b>		
<i>Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit und Hygiene in Ihrem Gebäude?</i>		
	Außenanlagen	

RAUM	Parkplätze Eingang, Lobby, Aufzug, Gang, Stiegenhaus Arbeitsplatz Besprechungsräume Glas- und Fensterflächen Sanitärbereiche	-
<b>Komfort und Behaglichkeit</b>		
<i>Wie zufrieden sind Sie mit Komfort und Behaglichkeit Ihres Arbeitsumfeldes?</i>		
TECHNOLOGIE	Akustik und Lärmbelästigung Thermischer Komfort (Zu warm/zu kalt) Innenluft (Menge, Feuchtigkeit, Geruch) Lüftung und Zugscheinung Beleuchtung/Licht Attraktive Arbeitsplatzgestaltung Innenraumbegrünung Aussicht (Weitblick, ins Grüne)	-
<b>Lage</b>		
<i>Wie zufrieden sind Sie mit Lage, Erreichbarkeit sowie Infrastruktur in unmittelbarer Umgebung Ihres Gebäude?</i>		
RAUM	Öffentlich Anbindung Erreichbarkeit mit dem Auto Parkplätze Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe Gastronomie in der Nähe	-
-	Kindergarten / Schule in der Nähe Sicherheit des Standorts	-

Tab. 7: Bewertungskriterien und Aspekte

Die Bewertungskriterien werden ab der zweiten Ebene mit der Wichtigkeit skaliert, um die individuelle Bedeutung eines Aspektes für den jeweiligen Nutzer in die Bewertung einfließen zu lassen.

#### 4 Zusammenfassung und Ausblick

Die Nutzereinbindung durch Messung von Arbeitsplatzqualität und Nutzerzufriedenheit erfolgt in vielen Unternehmen noch nicht oder meist nur punktuell im Rahmen von Mitarbeiterbefragungen.

Jedoch kann man Qualitäten & Zufriedenheit nur nachhaltig verbessern, wenn man diese auch misst. Eine regelmäßige Messung der Arbeitsplatzqualität und Nutzerzufriedenheit ist daher

Kernaufgabe des Facility Managements und wird als klar notwendig definiert. Im vorliegenden White Paper wurden ausgewählte Methoden mit relevanten Aspekten vorgestellt. Anhand dieser kann jedes Unternehmen eine individuelle passende Messung konzipieren und auch regelmäßig durchführen.

Zudem geht die Arbeitsgruppe noch einen Schritt weiter: Unser Ansatz schlägt eine interaktive, allgemein zugängliche und einfache Bewertungsmethodik vor, die unternehmensunabhängig jedem Gebäudenutzer zugänglich ist. Die Möglichkeit in jedem Gebäude nach einer einheitlichen Vorgehensweise zu bewerten und die Nutzungsqualität von Gebäuden somit erstmals vergleichbar zu machen würde so erfüllt werden können. Damit soll mehr Qualität und Nutzereinbindung im Facility Management erreicht werden und der Mensch wieder zum Mittelpunkt der Arbeit des Facility Managements rücken. Die Fokussierung auf die tatsächlichen Bedürfnisse der Kunden und Nutzer kann so besser gesteuert und Ressourcen effizienter eingesetzt werden. Aber auch über das Bürogebäude hinaus gibt es Anwendungsfälle, wie beispielsweise Schulen und Universitäten, Wohnungen und Wohnhausanlagen, Parks und öffentlicher Raum, oder andere.

Wenn Sie sich nach der Lektüre dieses Papers für die Weiterentwicklung des Themas interessieren und sogar daran mitwirken möchten, freuen wir uns über eine Kontaktaufnahme. Kooperationspartner sind herzlich willkommen – bringen Sie mit Ihrem Beitrag die Branche wieder einen Schritt weiter!

## **References**

Advanced Workplace Associates, [<https://www.advanced-workplace.com/awa/about-awa/>; 18.09.2018]

Building Use Studies: [<https://www.busmethodology.org.uk/about.html>; 18.09.2018]

CEB Berkeley: [<https://www.cbe.berkeley.edu/aboutus/index.htm>; 18.09.2018]

Gallup studies: [<http://media.gallup.com/documents/whitePaper--Well-BeingInTheWorkplace.pdf>; 18.09.2018]

Gallup Workplace Audit: [<https://q12.gallup.com/public/en-us/Features>; 18.09.2018]

Gallup Q12 Index: [[http://www.goalbusters.net/uploads/2/2/0/4/22040464/gallup\\_q12.pdf](http://www.goalbusters.net/uploads/2/2/0/4/22040464/gallup_q12.pdf);  
18.09.2018]

Green Building Council: [<http://www.worldgbc.org/news-media/health-wellbeing-and-productivity-offices-next-chapter-green-building>]; 18.09.2018]

IFMA: [<https://www.ifma.org>; 18.09.2018]

Krupper, D. (2015): Nutzerbasierte Bewertung von Büroimmobilien. Zeitschrift für Immobilienökonomie, 1 (1), 5-33.

Leesman-Index:

[[https://www.leesmanindex.co.uk/pdfs/info\\_sheets/Leesman%20info%20sheet%20DE.pdf](https://www.leesmanindex.co.uk/pdfs/info_sheets/Leesman%20info%20sheet%20DE.pdf);  
18.09.2018]

Measuremen: [<https://www.measuremen.io/innovation-lab/workplace-maturity-model/>;  
18.09.2018]

Real Estate Norm: [<http://atelier-v.nl/home/atelier-v-tools/real-estate-norm-2/>; 18.09.2018]

ServqualModell: [<http://www.wirtschafts-lehre.de/servqual.html>]; 18.09.2018]

## Über die Autoren

**Georg Stadlhofer** (geb. 30.11.1979) hat nach seinem Studium des Facility Management an der Fachhochschule Kufstein Tirol erst als Facility Manager und im FM-Einkauf der Novartis-Tochter Sandoz gearbeitet ehe er als Consultant und später Partner bei Reality Consult GmbH in die Immobilien- und Corporate Real Estate Beratung wechselte. Er hält einen Master für Immobilieninvestment und -finanzierung der University of Reading, ist Certified Management Consultant, zertifizierter Projektmanager und Mitglied der Royal Institute of Chartered Surveys. Mit dem Verkauf der Reality Consult an Drees & Sommer wechselte Georg Stadlhofer in die Geschäftsleitung von Drees & Sommer Österreich und verantwortet dort den Bereich Real Estate Consulting.

**Karl Zimota** (geb. 15.02.1975) ist Absolvent der Höheren Technischen Bundeslehranstalt für Umwelttechnik und hält einen Master of Science für Facility Management der Universität Krems. Als Hauptpreisgewinner des GEFMA Förderpreis für Facility Management 2011 sammelte er seit über 15 Jahren im Gebäude- und Facility Management, sowie im Qualitätsmanagement im Pharmabereich Erfahrung. Nach mehreren Jahren im Bereich Data Center ist Karl Zimota aktuell in der Teamleitung Facility Management in der Raiffeisen Informatik GmbH in Wien.

**Martin Ruppe** (geb. 30.07.1979) ist Absolvent der Technischen Bundeslehranstalt Hallstatt sowie der Fachhochschule des bfi Wien. Weiteres hält er einen Master of Business Administration für Facility Management der Technischen Universität Wien. Seit über zehn Jahren arbeitet er im Bereich Facility Management Software, CAD und Workplace Management. Aktuell ist Martin Ruppe als IWMS & Data Analyst bei der Erste Bank Tochter OM Objektmanagement GmbH tätig. Als IFMA Mitglied ist er im Austria Chapter sowie den internationalen Communities Workplace Evolutionaries(WE) und Information Technology Community tätig.

**Menno A.J. de Wagt** (geb. 14.11.1975) war nach Abschluss der höheren Hotelfachschule in den Niederlanden mehrere Jahren in der internationalen Sternehotellerie tätig. Menno de Wagt ist in seiner Funktion als Direktor Eurest Services, Mitglied der Geschäftsleitung der Eurest Restaurationsbetriebsgesellschaft m.b.H . Eurest ist Marktführer im Bereich Betriebsgastronomie in Österreich, Eurest Services ein innovativer Partner in FM Dienstleistungen.

**Sonja Mühlbacher** (geb. 10.10.1993) ist Consultant bei Drees & Sommer mit Schwerpunkt Facility Management. Sie hält einen Bachelor of Science (B.Sc.) für Bauingenieurwesen und Baumanagement der FH Campus Wien und studiert seit 2017 Immobilien- & Facilitymanagement an der FH Kufstein Tirol.