

# Gebäudepflege mit künstlicher Intelligenz



Auch Fensterreinigung gehört zu den Aufgaben eines Hauswarts. Symbolbild: Getty



In der Schweiz gibt es fast 3000 Unternehmen im Bereich der Hausmeisterdienste und des Facility-Managements. Von Digitalisierung ist in der Branche noch nicht viel zu spüren. Ein Zuger Unternehmer will das mithilfe einer App ändern.

Andreas Lorenz-Meyer

Facility-Manager haben viel zu tun: Treppenhausreinigung, Reinigung der Waschküche, Kellerinspektion, Gartenpflege, Fensterreinigung. Festgehalten wird alles im Pflichtenheft, das auch Leistungsverzeichnis genannt wird. Es besteht aus rund 80 verschiedenen Aufgaben, die im Jahresverlauf in unterschiedlichen Zeitabständen zu erfüllen sind. Manches ist jede Woche zu machen, manches nur einmal im Monat oder einmal im Quartal. Auch der Zeitaufwand für die einzelnen Tätigkeiten variiert stark. So dauert zum Beispiel die wöchentliche Treppenreinigung etwa 35 Minuten, abhängig von Grösse und Beschaffenheit des Gebäudes. Und die Gartenpflege nimmt alle zwei Wochen ungefähr zwei Stunden in Anspruch.

Hauswartung erfordert also eine Menge Koordination. Zumal ständig die Routen wechseln, wenn neue Gebäude dazukommen oder andere wegfallen. «Dennoch läuft die Einsatzplanung in vielen Firmen nach wie vor über Google Maps und Excel-Tabellen», stellt der Start-up-Gründer Ofer Becker fest. «Der Hauswart hat dann zwar alle Informationen auf dem Papier vorliegen, aber er muss manuell arbeiten – und übersieht so häufig unbewusst bestimmte Aufgaben.» Es fehle komplett die Übersicht, was unter anderem zulasten der Mieter ginge. Auch für Eigentümer könne es sehr unangenehm werden. Zum Beispiel sehen die Gärten ums Gebäude herum irgendwann ungepflegt aus – es gibt Beschwerden. Wird die Pflege zu sehr vernachlässigt, kommt es sogar noch schlimmer. «Dann hilft manchmal nur noch eine teure Grundsanierung. Und die Kosten dafür muss zu 100 Prozent der Eigentümer übernehmen.»

Becker kennt diese Probleme aus eigener beruflicher Erfahrung. 2016 hatte er die Geschäftsleitung bei der Zürcher Hauswartfirma Immoplus Services AG übernommen. Irgendwann schaute er sich nach digitalen Lösungen um.

### **Automatisch erstellter Einsatzplan**

Er wollte seine Mitarbeitenden damit ausstatten, um sie vor ungerechtfertigten Beschwerden schützen zu können. Aber es fand sich nichts Passendes. Weit und breit nutzte niemand in der Branche digitale Technik für die anspruchsvolle Koordinationsarbeit eines Hauswarts. «Also entschied ich, eine eigene Lösung zu entwickeln.» Und so entstand die Mobile-App Immotrack. Sie heisst gleich wie Beckers 2019 gegründetes Start-up mit Hauptsitz in Baar, das letztes Jahr den dritten Platz beim Zuger Jungunternehmerpreis erreichte. Um die Software zu nutzen, müssen Hauswartfirmen zuerst ihre Pflichtenhefte digitalisieren. Sobald das passiert ist, bekommt jeder Hauswart einen automatisch erstellten Einsatzplan. «Er muss alle erledigten Aufgaben bestätigen und bei Bedarf einen Fotobeweis dafür vorlegen. Und er muss auch bestätigen, wenn er eine Aufgabe nicht erledigt hat. So kann nichts übersehen werden. Auf diese Weise gewähren wir sowohl dem Disponenten als auch dem Kunden eine transparente Übersicht, was tatsächlich erledigt wurde.»

Seit kurzem gibt es eine Erweiterung des bisherigen Angebots. Die Software ist nun mit künstlicher Intelligenz (KI) ausgestattet. Diese Idee verfolgte Becker von Anfang an. «Jedoch lässt sich eine KI ja nicht ohne entsprechende Daten anwenden. Diese mussten wir zuerst sammeln. Die Digitalisierung der Pflichtenhefte war der erste Schritt in diese Richtung.» Den grossen Vorteil des KI-Zusatzmoduls sieht Becker darin, «dass die Software nun die bestmögliche Planung unter Berücksichtigung aller relevanten Parameter erstellt». Die Planung beinhaltet nicht nur Arbeitsabläufe, sondern auch Routenplanung und Arbeitsstunden pro Liegenschaft. Künftig sollen auch Wetterdaten eingebettet werden.

Das Start-up hat aktuell vier Vollzeitbeschäftigte und ein Entwicklerteam im Ausland. Sicher werde es Neueinstellungen geben, da das Geschäft momentan gut läuft, so Becker. Im Moment liegt der Schwerpunkt auf Kunden aus der Hauswartbranche, aber es gibt schon Anfragen von Gärtnereien.

### **Anfragen von Gärtnereien und aus der Liftbranche**

Und auch die Liftbranche zeigt Interesse, da sich die Software bei der Wartung von Aufzügen einsetzen lässt. Zudem sucht der Gründer noch einen Kooperationspartner, «der gemeinsam mit uns das Facility-Management in der Schweiz aufmischen will». Die Software selbst bekommt weitere KI-Funktionen dazu, unter anderem «Worker Behavior» und «Image Recognition». Bei «Worker Behavior» geht es um die automatische Erkennung von Arbeitsprozesseinhalten, bei «Image Recognition» um die Problemerkennung auf Fotos durch die KI. «Wir sind in der technischen Entwicklung noch am Anfang», sagt Becker. Die Branche sieht er insgesamt im Umbruch. Zwar würden sich viele Hauswartsfirmen noch vor der Digitalisierung drücken. Was aber nicht mehr lange gut gehen könne, da der Druck von Seiten der Immobilienbewirtschafter zunehme. Die Kunden wollten digitale Transparenz – und keine unübersichtlichen und fehleranfälligen Einsatzplanungen auf dem Papier.

Die Gefahr, dass KI oder Roboter den menschlichen Hauswarten die Arbeit wegnehmen, besteht für Becker nicht. Er verweist auf die Studie der kantonalen Arbeitsmarktbeobachtung Amosa. Danach seien Arbeitsplätze in Lowtech-Industrien, zu denen auch Hauswartungen zählten, weniger stark von der Digitalisierung betroffen.