



Fallstudie

Honegger AG

Integrierte Facility Management-Dienstleistungen mit der Planon Facility Services Business Solution

- Anzahl der Mitarbeitenden: 6.500
- Anzahl der betreuten Standorte: 23
- Angebotene Dienstleistungen: Facility Management, Reinraum, Gesundheit, Lebensmittel
- Jahresumsatz: ca. 180 Mio. CHF





Die Honegger AG ist spezialisiert auf die Bereitstellung von Integrierten Facility Management (IFM) Services. Das Unternehmen verfügt über 23 Standorte in der Schweiz und bietet seinen Kunden zahlreiche Dienstleistungen in den Bereichen infrastrukturelles Gebäudemanagement, technisches Gebäudemanagement, computergestütztes Facility Management und Smart Cleaning. Als Anbieter von digitalen Gebäudemanagement-Dienstleistungen in der Schweiz stellt das Unternehmen den langfristigen Werterhalt von Anlagen der Kunden sicher. Zu den Kunden der Honegger AG gehören unter anderem AkzoNobel, Heineken und die Psychiatrischen Dienste Aargau (PDAG).

Überblick

Die Honegger AG bietet seit 1948, d.h. seit über 75 Jahren, Dienstleistungen im Bereich des integrierten Gebäudemanagements an. Das Unternehmen konzentriert sich darauf, durch den Einsatz von Technologie Werte und positive Erfahrungen für seine Kunden zu schaffen und die sozialen und ökologischen Nachhaltigkeitsziele seiner Kunden während des gesamten Lebenszyklus ihres Gebäudeportfolios und ihrer Anlagen zu unterstützen.

Diese Ziele werden durch die Bereitstellung von Technologien, Mitarbeiterschulungen und Umweltprogrammen in das Tagesgeschäft des Unternehmens integriert. Im Jahr 2022 ging die Honegger AG mit der Planon Facility Services Business Solution, einem Teil von Planon Field Services, live. Die Planon Lösung steuert die Planung und Bereitstellung von IFM-Dienstleistungen für die Kunden.

Ausgangssituation

Vor der Einführung der Planon Facility Services Business Solution setzte die Honegger AG auf eine Softwarelösung, die ausschließlich technische Wartungsabläufe verwaltete. Diese Lösung konnte weder die Anforderungen der Honegger AG an die Verwaltung von Reinigungsdienstleistungen noch die Anforderungen an die Verwaltung von Subunternehmern erfüllen. Das Unternehmen war auf der Suche nach einer Softwarelösung, die alle seine IFM-Dienstleistungen unterstützt, von der technischen Wartung bis zur intelligenten Reinigung.

Nach einem strengen Auswahlverfahren entschied sich die Honegger AG für die Planon Facility Services Business Solution. Laut Matthias Peter, Leiter Business Development bei der Honegger AG, fiel die Entscheidung auf Planon, weil das Unternehmen eine etablierte Lösung suchte, die es der Honegger AG ermöglichen würde, ein moderner Anbieter von IFM-Diensten zu sein.

Während des Auswahlverfahrens stellte die Honegger AG mehrere Anforderungen an die Planon Facility Services Business Solution. Matthias Peter: „Wir wollten ein System, das den Marktstandard für das Ticketing-Management, die Verwaltung von Subunternehmern und die Einbindung von Kunden über ein spezielles Kundenportal setzt. Ein weiterer wichtiger Aspekt war, dass Planon über Lösungen verfügte, die von Honeggers Kunden genutzt wurden. Das bedeutete, dass die Integration und die Datenerfassung zur Unterstützung der Dienstleistungserbringung effizienter sein würden.“

Die Honegger AG hat die Planon Facility Services Business Solution als Proof of Concept implementiert. Dieser Ansatz trug dazu bei, interne Kompetenzen im Umgang mit der Lösung aufzubauen und das Verständnis der Mitarbeitenden für die Digitalisierung zu verbessern. Letztendlich möchte die Honegger AG, dass ihre Teams davon überzeugt sind, dass „jeder dafür verantwortlich ist, gute Services zu erbringen und sicherzustellen, dass die verschiedenen Bereiche der Dienstleistungserbringung von hoher Qualität sind“.

Lösung

Die Honegger AG analysierte mehrere konkurrierende Lösungen auf der Suche nach den richtigen Tools zur Unterstützung ihres IFM-Geschäfts. In diesem Prozess hob sich Planon von den anderen Anbietern ab. Nach Ansicht von Matthias Peter zeichnet sich Planon durch Folgendes aus:

- Unterstützung des Subunternehmermanagements, das es der Honegger AG ermöglicht, eine gemischte Belegschaft aus internen Mitarbeitenden und Subunternehmern zu verwalten. Der Zugang zu einem speziellen Portal für Subunternehmer gewährleistet einen nahtlosen Workflow, unabhängig davon, ob er von internen Mitarbeitenden oder Subunternehmern bearbeitet wird.
- Kundenbindungsportale, mit denen die Honegger AG eine wichtige Kennzahl verbessern kann: die Kundenzufriedenheit. Das Unternehmen bietet seinen Kunden einen benutzerfreundlichen

Zugang zu transparenten Kommunikationskanälen. Dadurch kann die Honegger AG die Kundenbindung und die Gesamtzufriedenheit steigern.

- Mobile Außendienstlösungen, die den Außendienstteams der Honegger AG mobilen Zugriff auf Informationen ermöglichen und so die Serviceleistung verbessern. Diese können nun Daten wie Zeitstempel für Vor-Ort-Besuche erfassen. Darüber hinaus kann die Honegger AG die Benutzeroberfläche und die Funktionalität der mobilen Anwendungen für verschiedene Rollen konfigurieren.
- Offenes Ökosystem an Anwendungen, über das die Honegger AG ihre Planon Lösung nahtlos erweitern kann. Das Unternehmen hat mit dem Planon Partner AddOnn zusätzliche intelligente Reinigungsfunktionen erhalten und die Zeiterfassung verbessert. Außerdem wird mit Planon an der Entwicklung einer Wearable-Lösung für Außendienstmitarbeiter gearbeitet.

Planon unterstützt den gesamten Integrierten Facility Management-Workflow der Honegger AG. Dadurch kann das Unternehmen, seine Dienstleistungen weiter ausbauen und gleichzeitig die Wettbewerbsfähigkeit, die Kundenzufriedenheit und das Engagement der Mitarbeitenden verbessern. Matthias Peter: „Die Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden wird durch die Zusammenarbeit mit Planon unterstützt. Das macht uns auf dem Markt wettbewerbsfähiger und erhöht die Kundenzufriedenheit.“



„Wir hatten das Gefühl, dass Planon immer daran interessiert war, wie wir mit der Lösung zurechtkamen, und immer ein offenes Ohr hatte – obwohl wir in ihren Augen ein kleiner Kunde waren.“

– Matthias Peter, Leiter Business Development, Honegger AG

Ergebnis & Nutzen

Mit dem Einsatz der Planon Facility Services Business Solution haben die Mitarbeitenden der Honegger AG den Nutzen für das Unternehmen und seine Kunden zu schätzen gelernt. Matthias Peter: „Unsere Teams sind stolz darauf, Planon in die Diskussion mit den Kunden einzubringen, unsere Herausforderung ist, dass wir diese Möglichkeit nicht allen Kunden gleichzeitig anbieten können.“ Matthias Peter glaubt, dass dieser Enthusiasmus von vielen Vorteilen getragen wird:

- **Verbesserte Qualität der IFM-Dienstleistungen.** Außendienstteams nutzen jetzt mobile Lösungen, um auf klare Aufgabenbeschreibungen und zugehörige Informationen zuzugreifen, die durch Daten, Bilder, Pläne und Text unterstützt werden. Die Wissenserfassung bei Planon hat die Honegger AG in ein Unternehmen verwandelt, das kontinuierlich lernt und sich verbessert. Dadurch wird sichergestellt, dass die Mitarbeitenden über die richtigen Fähigkeiten und Zertifizierungen für die jeweilige Aufgabe verfügen. Letztlich ergibt sich daraus ein Wettbewerbsvorteil, da die Honegger AG ihre Arbeitsweise verbessern kann.
- **Höhere Zufriedenheit der Außendienstmitarbeitenden.** Außendienstteams können nun mobile Zeitstempel erfassen, um ihre Anwesenheit beim Kunden nachzuweisen und die Erledigung von Aufgaben zu bestätigen. Dies führt zu einer verbesserten Sichtbarkeit, Kundenerfahrung und Mitarbeitendenzufriedenheit, da nachgewiesen wird, dass die Erwartungen erfüllt wurden.

- **Verbesserte Kundenerfahrung.** Die Kunden der Honegger AG schätzen die Transparenz und den einfachen Zugang zu Informationen, die sie über das Kundenportal erhalten. Dieses ist zum Standard-Kommunikationskanal geworden, was zu einer besseren Kundenbindung und zufriedeneren internen Teams führt. Matthias Peter: „Der beste Beweis ist, wenn Kunden fragen, ob sie zusätzliche Informationen in das Kundenportal einstellen können.“
- **Bessere Finanzkontrolle.** Die Teams der Honegger AG können nun die finanzielle Performance von Dienstleistungen in der Vergangenheit überprüfen, um eine genauere Preisgestaltung zu ermöglichen, indem sie Faktoren wie die geplante und die tatsächliche Zeit für die Ausführung einer Aufgabe analysieren. Auf diese Weise können die Teams notwendige Anpassungen vornehmen und die künftige finanzielle Performance besser vorhersagen.
- **Verbesserte Gesundheits- und Sicherheitsstandards.** Die Honegger AG kann jetzt Sicherheits- und Gesundheitsschutzmaßnahmen in die Workflows ihres Außendienstes integrieren. Dadurch wird sichergestellt, dass die Mitarbeitenden ordnungsgemäß geschult sind, über die richtigen Zertifikate verfügen und die Außendienstteams Checklisten befolgen, um Unfälle zu vermeiden.

Nach der erfolgreichen Einführung der Planon Facility Services Business Solution fokussiert sich die Honegger AG nun auf die Zukunft der IFM-Dienstleistungen. Zu den nächsten Schritten gehören die Implementierung von Planon Lösungen für das Energie- und Nachhaltigkeitsmanagement, die KI-basierte Optimierung der Ressourcenplanung, die Lagerhaltung und die weitere Einführung der mobilen Zeiterfassung für alle Außendienstteams.



„Ich empfehle Planon, weil sie in der Lage sind, das richtige Fachwissen einzubringen, und gleichzeitig offen für unser Wissen zu Facility Management sind. Es ist eine Win-Win-Beziehung.“

– Matthias Peter, Leiter Business Development, Honegger AG