

ULRIKE BÄUERLE | Head Workplace Products & Performance

# Workplace

OFFICE & WELLBEING

Produktive Menschen,  
intelligente Arbeitsplätze

**WORKPLACE EXPERIENCE & ADVISORY**

**Ulrike Bäuerle**

Architektin (FH)

**16<sup>+</sup> Jahre Erfahrung  
Workplace Design & Advisory**

**7 Jahre BVN Architecture  
Australien**

**7 Jahre Porsche AG  
Deutschland**

**11 Monate 27 Tage ISS  
Schweiz**





Gründung **1901**

Hauptsitz in  
Kopenhagen  
weltweit

**350'000**

Mitarbeitende



**117**

Nationen

**1967**

in Genf gegründet



**40.500 Kunden**

weltweit

**30<sup>+</sup> Länder**



**1'300**

Kunden  
in der Schweiz

**> 11'000**

Gebäude  
in der Schweiz



**37**

Niederlassungen  
Schweiz und FL



**CHF**

Umsatz 2021

**757 Mio.**



**12'081**

Mitarbeitende  
in der Schweiz



**120'000  
m2**

Critical Environment



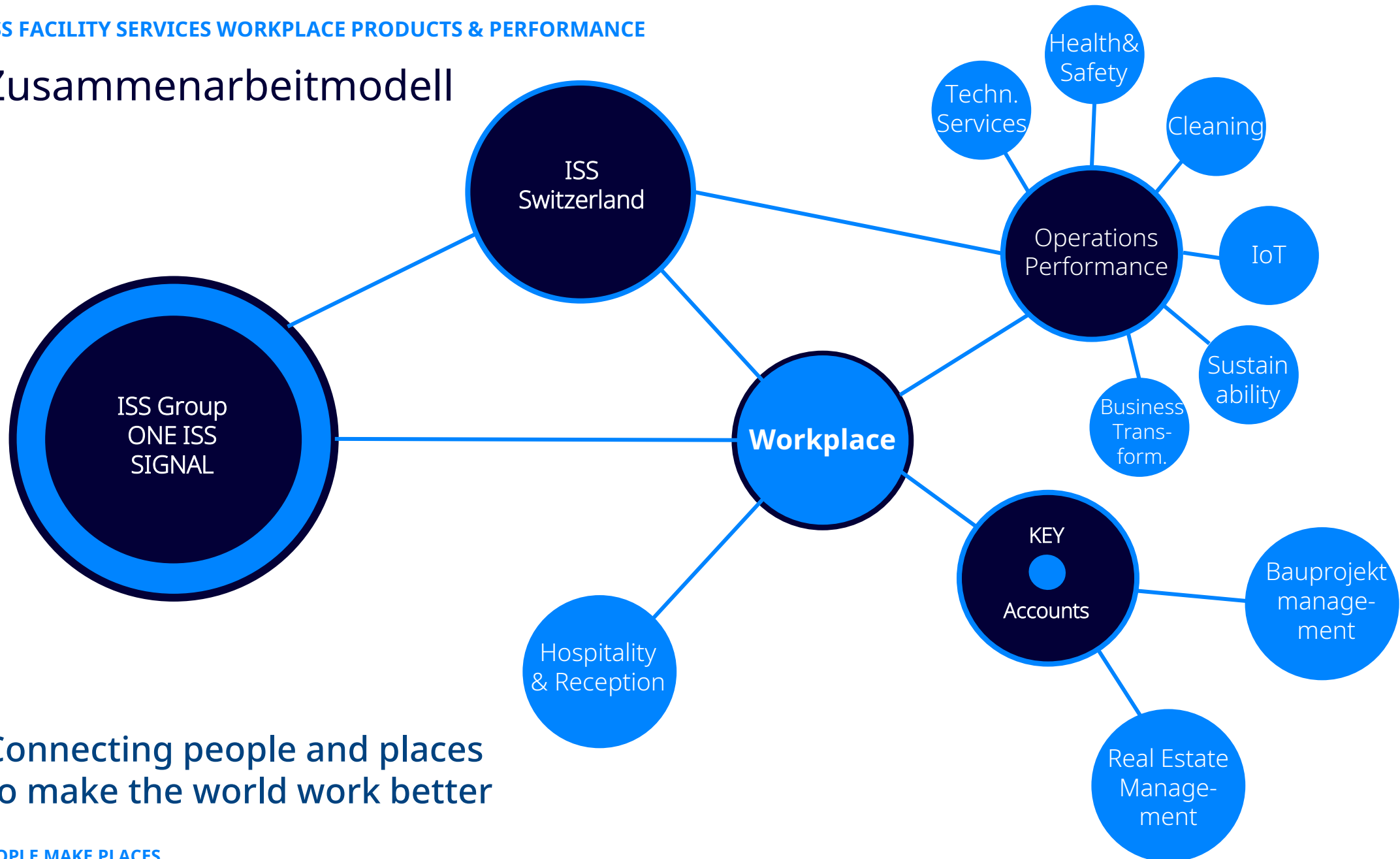
**6-mal**

World Champion der ISS Gruppe

**PEOPLE MAKE PLACES**

- and places make people – davon sind wir überzeugt

# Zusammenarbeitmodell



Connecting people and places  
to make the world work better

# Global Operations – Workplace Management



**Ulla Riber**  
Head of Group Workplace  
Management



**Signe Adamsen**  
Group Workplace  
Development Director



**Kadir Ünver**  
Senior Manager  
Workplace Data & Insights



**Janus Rostock**  
CEO of SIGNAL



**Kerry Newell**  
Group Workplace  
Product Manager



**Rasmus Kagenow-Andersen**  
Group Workplace Product Owner

## Europe

Denmark



Marianne Lauritzen

UK&I



Francisco Ruiz

Germany



Thomas Beimbauer

Finland



Harri Nikander

Switzerland



Ulrike Baeuerle

Sweden



Gustaf Landin

Netherlands



Douwe Driehuis

Spain



Enrique P Moreno

Poland



Jan Pawlik

Norway



Dan F Skjelberg

Austria



Covered by region

## NAM

USA



Dr. Chesley Black

## APAC

Australia



TBC 2023

India



Jeniffer R Pereira

China



Kubush Achary

Hong Kong



Covered by region

Indonesia



Ari Kurnianto

## Partners

Industry  
Advisor

Gitte Andersen

Transformation  
Lead

Fatiha Thiam

Commercial  
lead

Commercial WP

## WORKPLACE EXPERIENCE

# Wir sind Placemakers

Wir arbeiten stets an der Umsetzung unseres Ziels:

Wir bringen Menschen und Orte in Einklang für eine bessere Arbeitswelt.

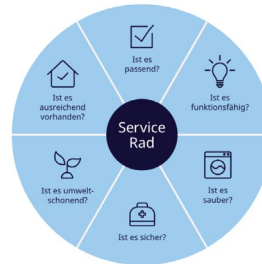
PEOPLE MAKE PLACES



### Places that **WORK**

Orte, die  
**FUNKTIONIEREN**

Ich Sorge für einen reibungslosen Ablauf



Wir schaffen, managen und pflegen Orte, die das Arbeitsumfeld einfacher, produktiver und angenehmer machen.

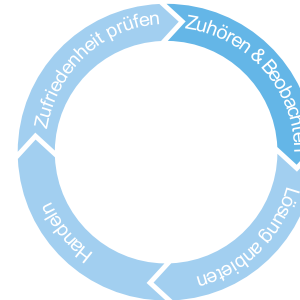
- Liefere den bestmöglichen Qualitätsstandard
- Setze die Sicherheit an erste Stelle
- Sei konsequent und zuverlässig



### Places that **THINK**

Orte, die  
**MITDENKEN**

Ich schaffe besondere Service-Erlebnisse



Durch unsere tägliche Zusammenarbeit vor Ort lernen wir jede Facette des Kundenerlebnisses kennen.

- Verstehe die Bedürfnisse Deiner Kundinnen und Kunden
- Bringe Ideen ein, die die Kreativität deiner Kundinnen und Kunden steigern und als Inspiration dienen
- Beobachte und lerne im Sinne einer stetigen Verbesserung



### Places that **GIVE**

Orte, die  
**UNTERSTÜTZEN**

Ich baue Verbindungen auf



Uns sind die Menschen wichtig, die wir unterstützen. Mit unserem „Human Touch“ sorgen wir für besondere Orte.

- Nutze die individuellen Stärken, die jedes Teammitglied einzeln mitbringt
- Achte auf das Wohlergehen anderer
- Fördere den Austausch, um ein Gefühl von Zugehörigkeit und Vertrauen aufzubauen





Office and  
**Wellbeing**

**Der Arbeitsplatz** der Zukunft...

**Wie sieht der  
eigentlich aus?**

# Wie kommt man zum Arbeitsplatz der Zukunft ?

***"It's a mistake to think the decision to return to the office can happen as suddenly as the decision to send everyone home"***

Nathan Blain, Korn Ferry's global lead for optimizing people costs.

The leadership challenge:

Step 01: **Getting people to the office**

Step 02: When you are at the office

Step 03: Keep people at the office



PEOPLE MAKE PLACES



## ISS Pulse Survey

"Office Capacity Planning" \*

20 Länder

101 Antworten

repräsentieren ca.

**1'000'000 +**

Büromitarbeiter



# Erkenntnisse ISS Pulse Survey

In Büros geht es genauso um  
*Menschen wie um Orte*

The Future Of Work

viele **Titel**

New Work

ein Thema...

The Way We Work

Workplace of the Future

New Ways Of Working

Neue ArbeitsWelten

## Offices are as much about *People as Places*



Footprint

**31%** are reducing -  
*but* **69%** are not reducing



Offerings

**60%** are **investing** - upgrading  
facilities/workplace environment and/or experiences



Change drivers

- 1** Enable & enhance innovation/collaboration
- 2** Attract people to the office
- 3** Enhance sense of belonging



Occupancy

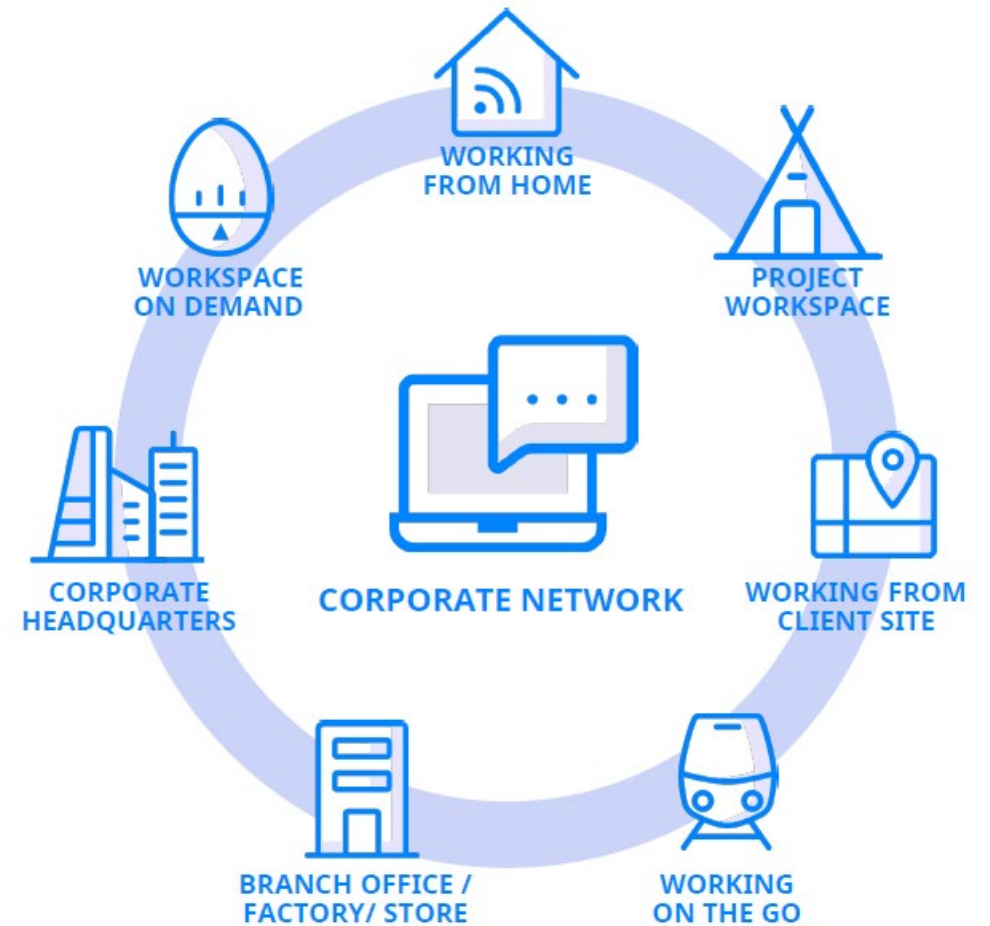
**+75%** expecting office occupancy between  
**26-75%** - mainly with **2** remote working days

# Erkenntnisse ISS Pulse Survey

## DAS «normale» BÜRO – neu interpretiert

**Mobiles Arbeiten** ist heute aus dem Büroalltag nicht mehr wegzudenken. Unternehmen gehen davon aus dass 25-40 % der Mitarbeiter künftig mobil arbeiten werden, im Schnitt 2-3 Tage / Woche.

Doch auch «**DAS BÜRO**» selbst ist fester Bestandteil des Arbeitsalltags. Die Arbeit von zu Hause aus ist lediglich **eine Ergänzung** zu einem bereits bestehenden Netzwerk verschiedener Arbeitsorte, aus denen die Menschen je nach ihren Aufgaben auswählen.



# Erkenntnisse ISS Pulse Survey

## DAS «normale» BÜRO – neu interpretiert

60 % der Unternehmen wollen in ihre bestehenden Büroflächen **investieren**, damit ihre Mitarbeiter den neuen Bedürfnissen entsprechend am besten und produktivsten arbeiten können. Arbeitsaktivitäten lassen sich in drei Kategorien unterteilen :

- ME** Konzentriertes Arbeiten – Bedürfnis nach ruhiger Umgebung, sowohl im Büro als auch zuhause
- WE** Zusammenarbeiten– Bedürfnis nach Räumen für kollaboratives Arbeiten; Projekträume; Teamzonen etc...
- US** Unternehmenskultur– Bedürfnis nach Aktivitäten, Möglichkeiten & Räumen zur Durchführung von Events & Meetings physisch & virtuell





# Bürolayout

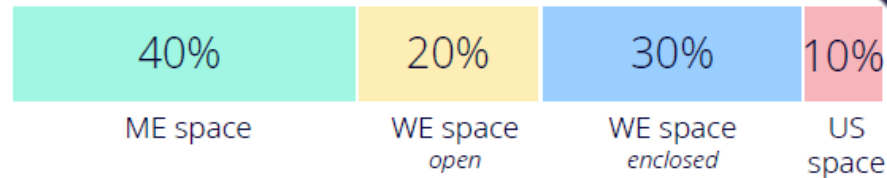
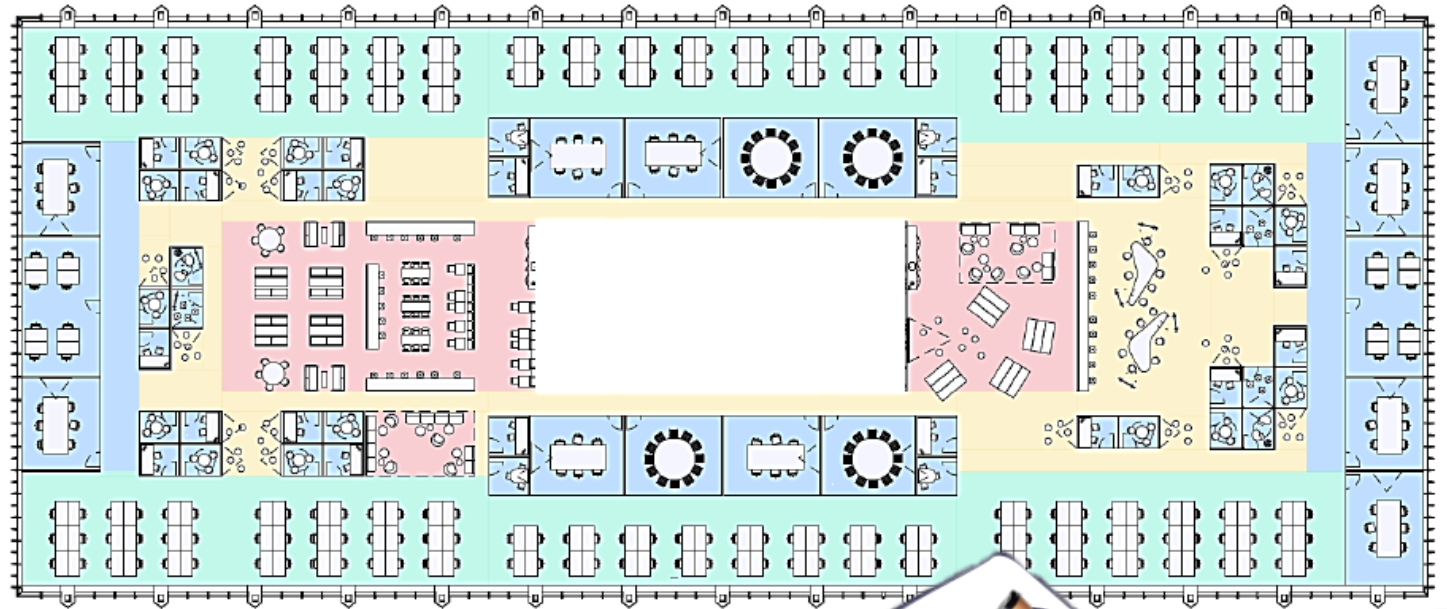
gestern | heute | morgen ?

Das **aktivitätsbasierte** Layout ist in großen Organisationen üblich, dies ist das typische Bürolayout, an das wir uns aus der Zeit vor der Pandemie erinnern.

Hier finden Sie viele individuelle Arbeitsplätze, entweder fixed oder shared nach einer Ratio. Zudem Besprechungs- und Tagungsräume, sowie einige Zusatzangebote zb Sozialflächen.

Für viele Organisationen wird dies das **ideale Bürolayout bleiben**.

## Activity-based layout



I can always find a desk but need to book a meeting room.

# Bürolayout

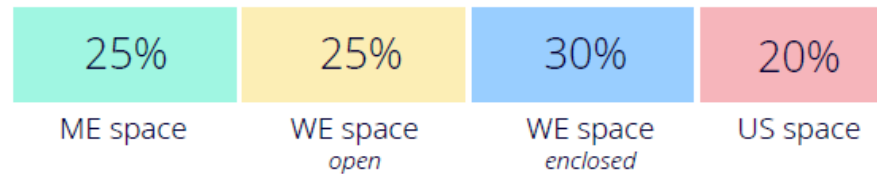
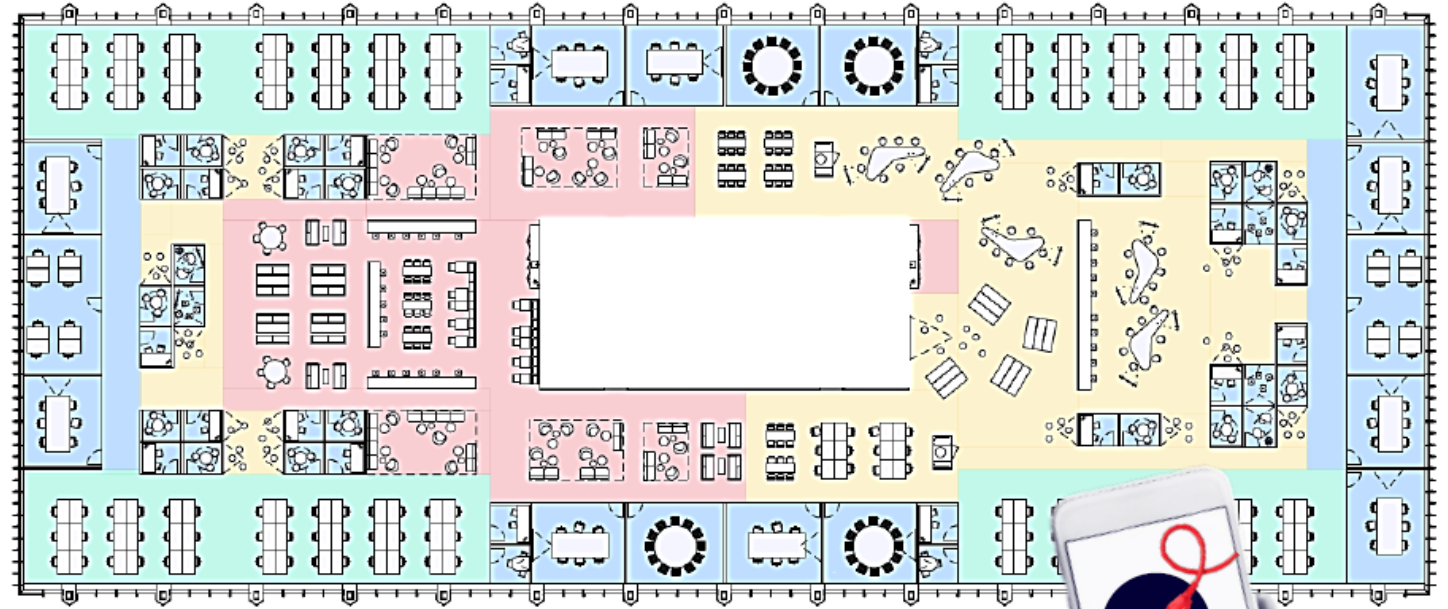
gestern | heute | morgen ?

Das **teambasierte** Layout ist eine einfache Möglichkeit, die Büroflächen an die neuen Arbeitsweisen anzupassen, kollaborative Teamarbeit zu ermöglichen und gleichzeitig die individuelle Arbeit zu unterstützen.

Hier finden Sie eine nahezu ausgeglichene Verteilung von Arbeitsplätzen, Besprechungsräumen und Supportfunktionen.

Für viele Organisationen wird dies das **präferierte Bürolayout** werden.

## Team-based layout



I need to book a desk for myself and collaboration space for the team.



# Bürolayout

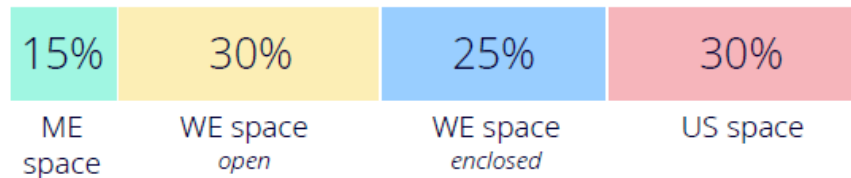
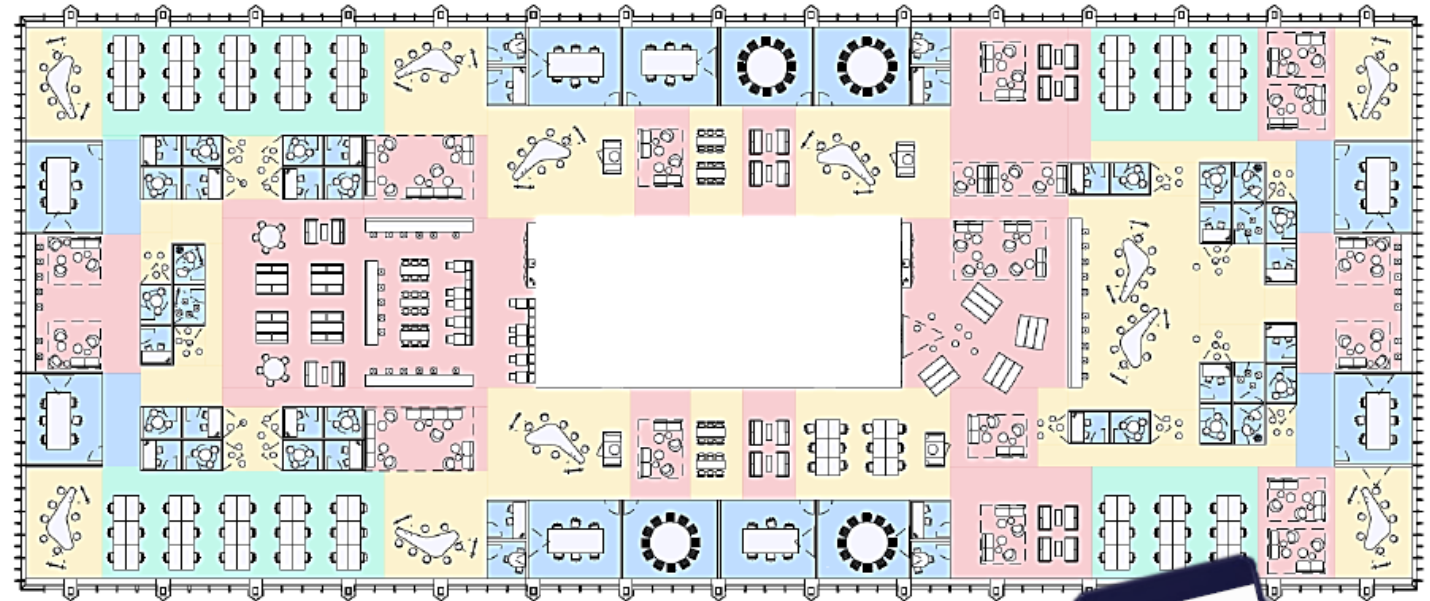
gestern | heute | morgen ?

Das **ereignisbasierte** Layout unterstützt hauptsächlich die neuen Post-Pandemie-Anforderungen des Büros: Gemeinschaftsgefühl, Netzwerk und Zusammenarbeit.

Hier findet man weniger Arbeitsplätze, mehr Besprechungsräume und Support-Funktionen, sowie zahlreiche Zusatzangebote.

**Für einige Unternehmen könnte dies das neue bevorzugte Bürolayout sein.**

## Event-based layout



This event look amazing – just what we need on the project - I will ask the others to join me at the office tomorrow.





# WORKSTYLE PERSONAS

## FLEXIBLES DESIGN FÜR AUFGESCHLOSSENE & INTROVERTIERTE PERSONEN

- Das Büro unterstützt Flexibilität, indem es Räume schafft, die unterschiedliche Arbeitsstile unterstützen. Ob Sie alleine in einer ruhigen Gegend arbeiten oder mit Kollegen in einer lebendigen Umgebung zusammenarbeiten, Sie werden immer den Bereich finden, der für Ihren Zweck geeignet ist.



Collaborator



Explorer



Team-Player



Anchor



Organiser



Soloist

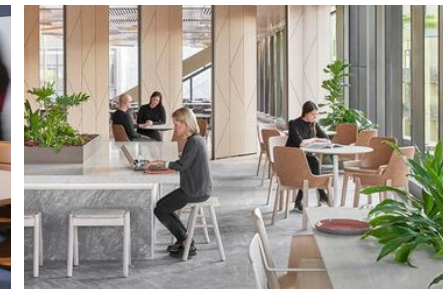
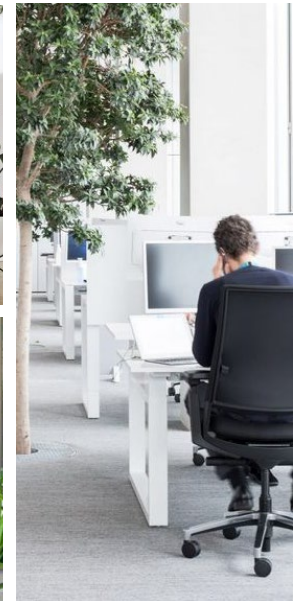
### AUFGESCHLOSSEN

Kollaborative Räume, Cafés oder Walk-and-Talk-Bereiche, in denen Sie sowohl mit dem Trubel des Büros als auch mit zufälligen Begegnungen arbeiten können, sowie informelle Meetings, Brainstorming-Sitzungen und Wissensaustausch mit Zugang zu ruhigen Zines, wenn nötig.



### INTROVERTIERT

Ruhige Räume für Pausen, kleinere, intimere Bereiche in der Kantine, im Café oder im Loungebereich sowie eine abgeschirmte Arbeitsumgebung mit Zugang zu High-Tech-Einrichtungen für die Zusammenarbeit, wenn nötig.





# WORKSTYLE PERSONAS

## FLEXIBLES DESIGN FÜR ABENTEUER & SICHERHEITSSUCHEnde PERSONEN

- Das Büro unterstützt Flexibilität, indem es Räume schafft, die unterschiedliche Arbeitsstile unterstützen. Ob Sie alleine in einer ruhigen Gegend arbeiten oder mit Kollegen in einer lebendigen Umgebung zusammenarbeiten, Sie werden immer den Bereich finden, der für Ihren Zweck geeignet ist.



Collaborator



Explorer



Organiser



Anchor



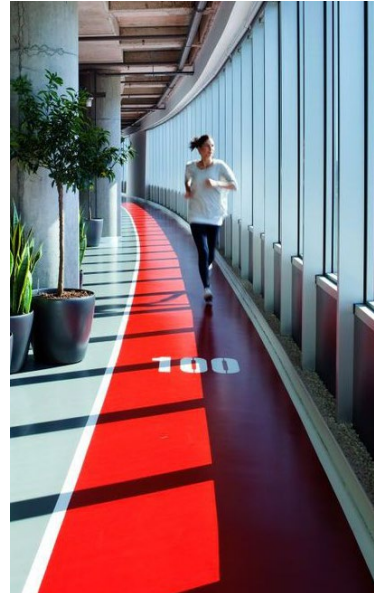
Team-Player



Soloist

### ABENTEUER

Kollaborative Räume, Cafés oder Walk-and-Talk-Bereiche, in denen Sie sowohl mit dem Trubel des Büros als auch mit zufälligen Begegnungen arbeiten können, sowie informelle Meetings, Brainstorming-Sitzungen und Wissensaustausch mit Zugang zu ruhigen Zines, wenn nötig.



### SICHERHEITSSUCHEND

Ruhige Räume für Pausen, kleinere, intimere Bereiche in der Kantine, im Café oder im Loungebereich sowie eine abgeschirmtere Arbeitsumgebung mit Zugang zu High-Tech-Einrichtungen für die Zusammenarbeit, wenn nötig.

# Warum Das Büro eine "neue" und wichtige Rolle spielt

## Treffen & Kontakte knüpfen

- Inklusion – Teil einer Gruppe sein
- Wissensaustausch
- Gemeinde
- Physisch zusammen arbeiten

## Wellbeing

- Körperliche & Psychische Gesundheit werden gefördert
- Ort für Reflexion, Kontemplation & Wohlbefinden
- Inklusion & Diversity  
–sei Du selbst bei der Arbeit  
« A place to be you ! »



## Wachstum (persönlich)

- Motivation und Inspiration
- Lernen und Entwicklung
- Aus- und Weiterbildung

## Flexibilität

- Vielfalt - Unterschiedliche Arbeitsstile werden unterstützt
- Aktivitätsbasiertes Arbeiten
- Multifunktional – passend für unterschiedliche Zwecke
- Intuitive und einheitliche Ausstattung für Effizienz

## Kultur

- Kulturverpflichtung: Zughörigkeitsgefühl, offen sein
- Werte stärken & leben
- Erbe
- Marke und Identität
- Zweck und DNA



# OFFICE AND WELLBEING



Sources: Based on 130 global studies analysed by SIGNAL Analytics & backed up by business cases

## 5 Megatrends

1. make me make a difference
2. death to presenteeism
3. healthy is productive
4. work is a community
5. experience management

**Lass mich einen Unterschied machen**



**Anwesenheitspflicht war gestern**



**Gesund ist produktiv (er)**



**Gemeinschaftsgefühl stärken**



**Neue Services im Büroalltag**



- CHANGE over Profit – **Unternehmenskultur & Werte** stehen im Vordergrund bei der Wahl des Arbeitgebers
- **Nachhaltigkeit** in allen Bereichen (Smart Building, Zero Waste, Alternative Food...)
- Lernen von den Besten ! Zugang zu **Influencern** & „Machern“

- HomeOffice/ mobiles/ flexibles arbeiten trägt wesentlich zum Wohlbefinden bei
- Das Büro bleibt (!) als integraler **Ort der Begegnung**, Kultur und Zusammenarbeit
- work is a state of mind – not a state of time : 4-Tage Woche; **Büroarbeitszeiten** adé

- Physische und besonders **psychische Gesundheit** liegen auch in der Verantwortung des AG
- **Diversität**, Biophilie\* und Nachhaltigkeit gehören zu den Grundwerten eines Unternehmens
- Neueste Technologien ermöglichen die physische, **hybride und virtuelle Zusammenarbeit**

- Gib mir einen guten Grund, den **Weg zur Arbeit** auf mich zu nehmen
- Jeder Tag ist ein **besonderer Tag** für jemanden – Events können dies unterstützen
- Wo **Menschen zusammen kommen**, um zu arbeiten, zu lernen und zu „spielen“, werden Beziehungen aufgebaut und Erinnerungen generiert

- Facility Management ist **Experience Management**
- Organisationen beginnen damit Ressourcen einzustellen, um das Zugehörigkeitsgefühl und die **Gemeinschaft** zu **stärken** und Erfahrungen zu kuratieren
- **Neue Service Modelle** entstehen, um maßgeschneiderte Experiences zu schaffen

WORKPLACE EXPERIENCE & ADVISORY

ANGEBOT  
PROJEKTBEISPIELE  
KONZEPTSTUDIEN

**ISS Facility Services AG  
Schweiz**

Workplace  
Products & Performance

Workplace  
Office Solutions

Bau-  
Projektmanagement



ALLES AUS EINER HAND

# Workplace Experience & Advisory

## Workplace Experience

---

Worktype Personas Analyse

---

Customer Experience Survey

---

Workplace App

---

Yearly Experience-Event Kalender

---

TeamBoards

---

IoT digital transformation

---

Occupancy & Building monitoring

---

Hospitality & Reception Services

---

Digital Reception / Hybrid Solutions

---

Coffee Corner & Barista

---

Conference Services

---

Workplace Experience Host :  
Verschmelzen von Design  
und Betreiberkonzepten

---

## Workplace Advisory

---

Strategische Beratung

---

Konzeptionelles Design

---

Flächenanalyse und  
Neuausrichtung

---

Flächenmanagement

---

Real Estate Management

---

Corporate Real Estate Management

---

Bauprojektmanagement

---

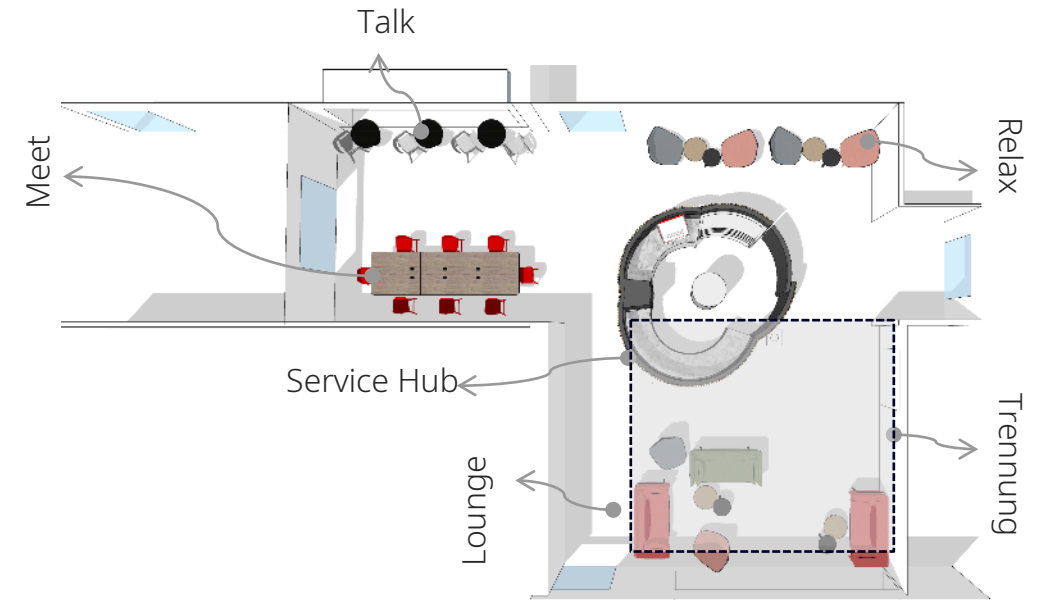
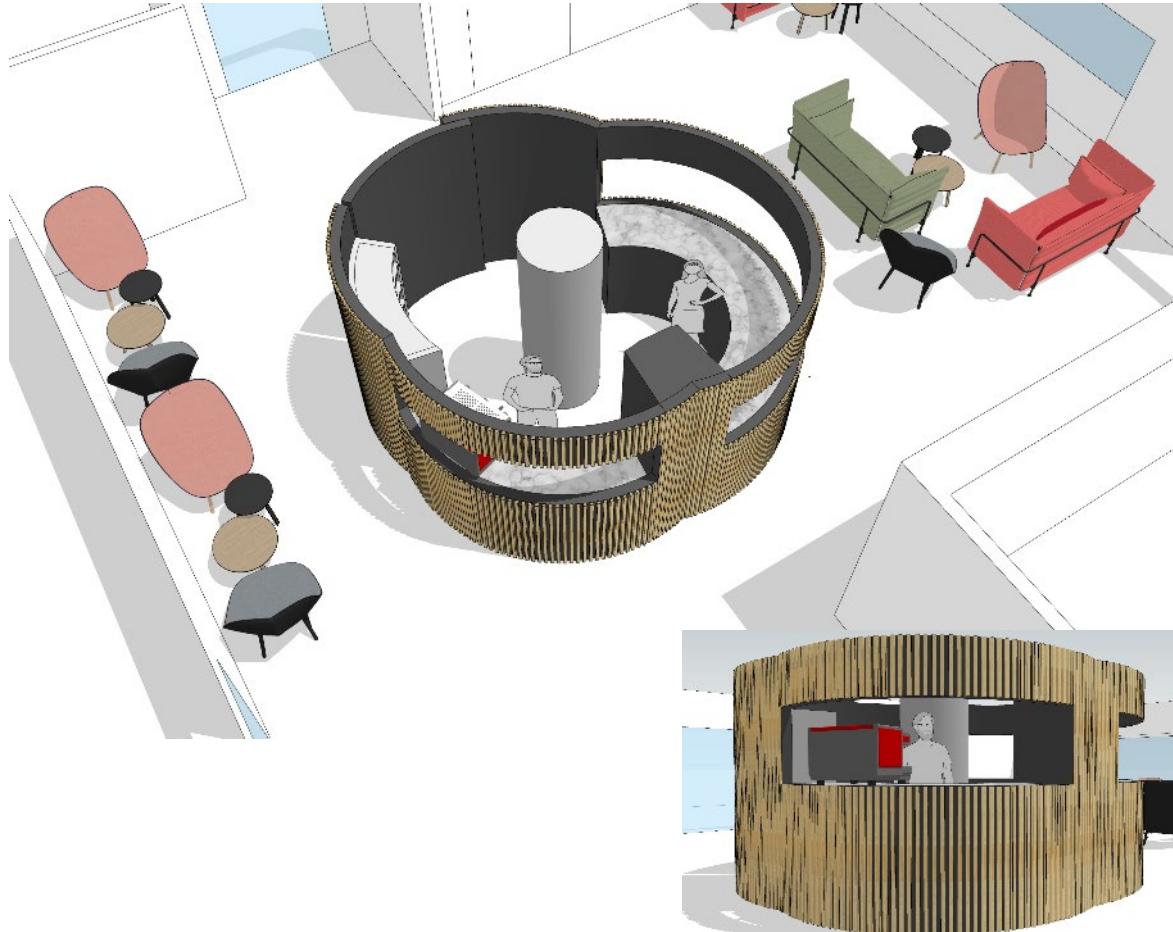
Umzugsmanagement

---

Best Practice-Austausch

---

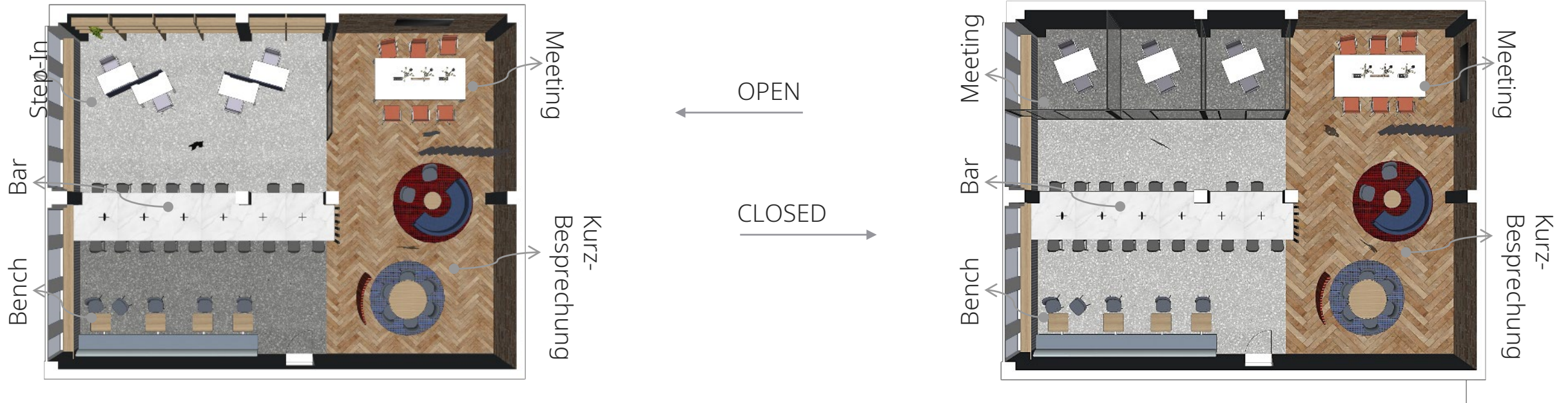
# Empfang & Service Konzept



INSPIRATION



# Co-Working / Meeting Konzept





# Aktivierung Innenhof - Konzept « Die 4 Jahreszeiten »



CHRISTMAS MARKET



FLOWERS EVENT



SURFPOOL



SUSTAINABLE MARKET







Cafeteria – kann  
dieser Space noch  
besser genutzt werden ?





*At the Market*



# Want to find out more ?

Ulrike Bäuerle - Head Workplace Products & Performance  
ISS Facility Services AG - Vulkanplatz 3 - 8048 Zürich -  
Mobile: +41 79 918 94 87 - [www.issworld.com](http://www.issworld.com) - [www.iss.ch](http://www.iss.ch)  
Email: [ulrike.baeuerle@ch.issworld.com](mailto:ulrike.baeuerle@ch.issworld.com)

