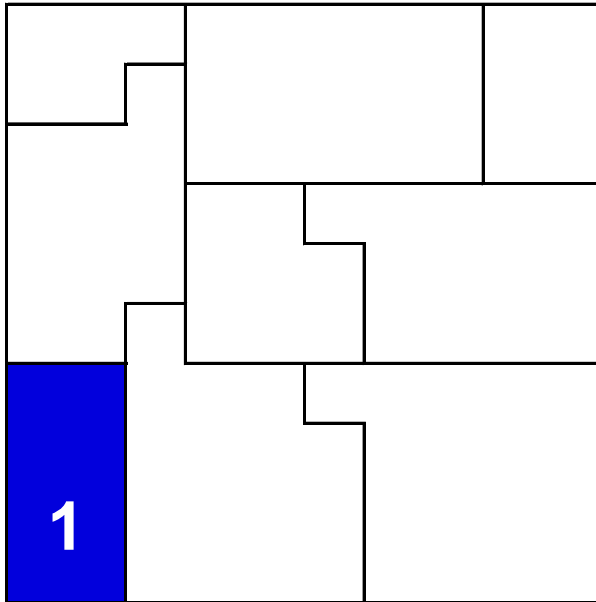


Segment 1: Dienstleistungszentralen

Nachfragersegmente im Büromarkt



1.1 Dienstleistungszentralen: Einleitung

Die Standorte der Dienstleistungszentralen befinden sich oft am Rande der Arbeitsplatzgebiete - von Zentren bis hin zu Arbeitsplatzgemeinden, touristischen oder industriellen Gemeinden angesiedelt. Ihre Wertschöpfung ist unter- bis durchschnittlich. Die meisten Betriebe dieses Segmentes weisen eine mittlere Grösse mit bis zu 50 Beschäftigten auf. Hauptbranchen der Dienstleistungszentralen sind die Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen im Callcenter- und Reservierungsbereich und Verwaltungszentralen des Baugewerbes und des übrigen Gewerbes. Zu diesem Segment können auch Aussendienstmitarbeiter, Vertreter oder die Koordinationszentralen von Logistikern und Umzugsunternehmen gehören.



Die Dienstleistungszentralen arbeiten in mittelgrossen und kostengünstigen Bürogebäuden mit wenig Komfort und funktionalem Innenausbau. Die Dienstleistungszentralen sind preissensitiv, präferieren Büros im Grundausbau und mieten häufig in Multi Tenant Gebäuden. Wichtig sind für sie die Flächeneffizienz, Flexibilität und Teilbarkeit der Büroflächen; dies spiegelt sich in der Organisation des Grossraumbüros wider. Da sie hauptsächlich ohne physischen Kundenkontakt agieren, benötigen sie keine Repräsentativität der Adresse und auch der Aussenbereich sowie die Visibilität spielen eine untergeordnete Rolle. Die verkehrstechnische Erreichbarkeit und die Nähe zu Verpflegungseinrichtungen in Fussdistanz und zu Unternehmensdienstleistungen sind ebenso sekundär. Standortentscheidungen werden meist von höheren Stellen abseits der Dienstleistungszentrale getroffen. Dabei sind die einflussreichsten Kriterien meist unmittelbar kostengenerierende Argumente.

1.2 Dienstleistungszentralen: Beispiele fiktiver Betriebe

Die nachfolgenden Beispieltex te sollen einen schnellen Zugang zu den beschriebenen Nachfragersegmenten ermöglichen. Sie sind stark überzeichnet, klischeehaft und basieren nicht auf einer wissenschaftlichen Grundlage.

Betriebszweig A5, Telekommunikationsunternehmen

Der Betriebszweig A5 eines Telekommunikationsunternehmens übt Callcenter-Tätigkeiten aus und hat an seinem Standort rund 80 Arbeitsplätze eingerichtet. Dazu gehören ausreichend Parkplätze, welche aufgrund des Schicht- und Wochenendbetriebes unerlässlich sind. Das Gebäude verfügt über die erforderlichen Anschlüsse und Ausstattungen, damit die betriebsnotwendige Technik reibungslos funktioniert. Der Eingangsbereich ist knapp gehalten und eignet sich nicht für Kundenempfang. Die Raumnutzung ist optimiert, es wird grundsätzlich in Grossraumbüros gearbeitet. Synergien im Dienstleistungsbereich sind berücksichtigt und quantifiziert.

Zentrale des Logistik- und Speditionsunternehmens exPress

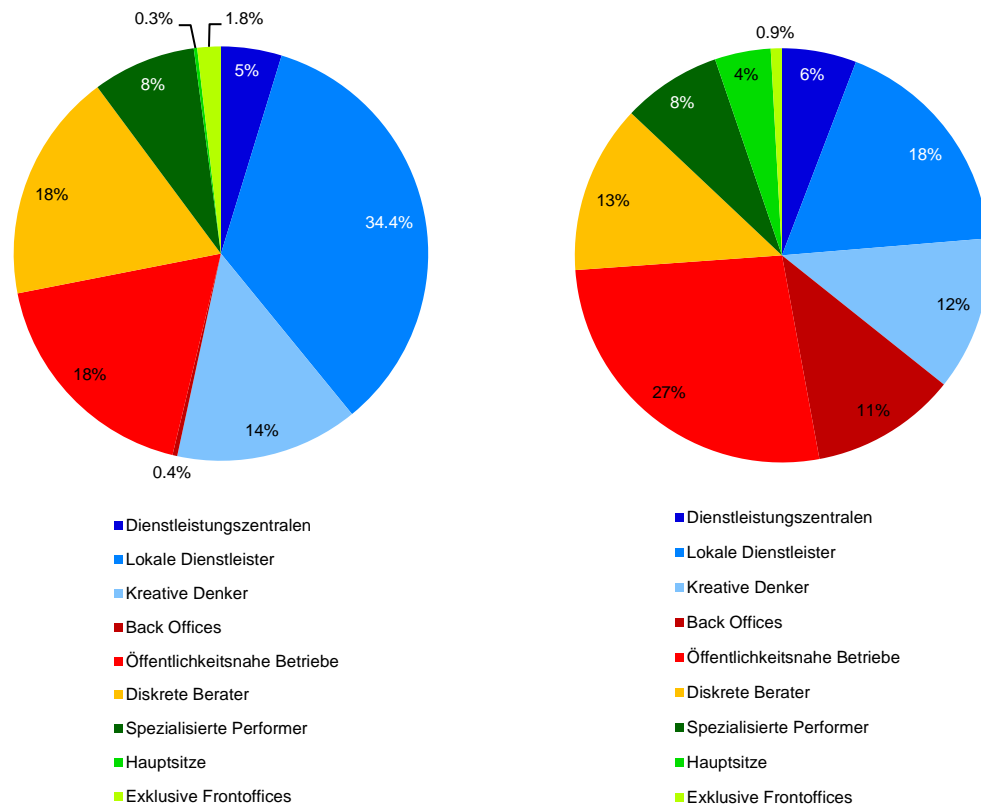
In der schweizerischen Zentrale des Logistik- und Speditionsunternehmens exPress arbeiten 30 Mitarbeiter, welche die Transporte steuern und koordinieren. Zusätzlich werden auch Umzüge von Unternehmen organisiert und abgewickelt. Parkplätze für Mitarbeiter und vereinzelt auch LKWs sind wichtig. Der Betrieb befindet sich in einem Multi Tenant Gebäude in einem Gewerbegebiet am Rande des Dorfkerns und beansprucht für sich die vollständige Nutzung des zweiten Geschosses. Dieses wird über eine Treppe oder den Lift erreicht. Eine Glastüre führt zum Eingangsbereich, wo zwei Ledersessel und ein Glastisch für wartende Kunden zur Verfügung stehen. Mit Ausnahme der Geschäftsleitungsmitglieder arbeiten die Mitarbeiter in Büroräumen zu 2-3 Personen. Die Einrichtung ist funktional, einfach und günstig.

1.3 Wer sind die Dienstleistungszentralen?


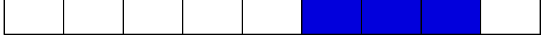

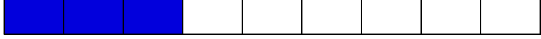

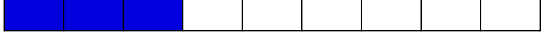
Charakteristikum	Typische Ausprägung
Wertschöpfungsstärke (Arbeitsproduktivität)	Eher tiefere Arbeitsproduktivität <div style="text-align: center;"> <p>Gering Hoch</p> </div>
typische Betriebe	Callcenter, Reservierungsdienstleister, Verwaltungszentrale des Baugewerbes und des sonstigen Gewerbes, Logistikzentralen
Betriebsgrösse	Mittlere Unternehmen <div style="text-align: center;"> </div>
Flächenbedarf	Eher gross <div style="text-align: center;"> </div>
Flächenbedarf (Mietfläche) pro Beschäftigten (m2)	Gering <div style="text-align: center;"> </div>
Welche Nachfragersegmente im Wohnungsmarkt arbeiten bei den Dienstleistungszentralen?	
Ländlich Traditionelle	wenige viele
Moderne Arbeiter	
Improvisierte Alternative	
Klassischer Mittelstand	
Aufgeschlossene Mitte	
Etablierte Alternative	
Bürgerliche Oberschicht	
Bildungsorientierte Oberschicht	
Urbane Avantgarde	

1.4 Dienstleistungszentralen :Verteilung

Verteilung der Schweizer Betriebe (links) und Vollzeitstellen (rechts) im Büromarkt (2015)



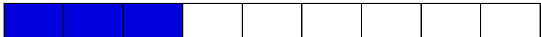

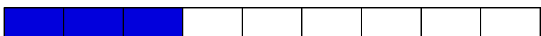


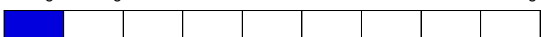


1.4 Wie arbeiten die Dienstleistungszentralen?

Charakteristikum	Typische Ausprägung					
Bürostandort	Peripher, am Rande der Arbeitsplatzgebiete, dezentral, Arbeitsplatzgemeinden, touristische und industrielle Gemeinden					
Arbeitsumfeld	Gewerbegebiet, wenig Infrastruktur, unbelebt, ländlich					
Umzugsneigung	Hoch					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Gering Hoch </div> 					
Preissensitivität	Eher hoch					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Gering Hoch </div> 					
Architektur	Keine besonderen Ansprüche, funktional					
Büroorganisationsform	Gruppenbüro	Zellenbüro	Kombibüro	Grossraum-büro	Business Club	branchenspezifisch
Neigung						
Ausstattungsstandard	Funktional					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Gering Hoch </div> 					
Anforderungen an technische Ausrüstung	Mittel					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Gering Hoch </div> 					
Zahlungsbereitschaft für Ökologie	Gering					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Gering Hoch </div> 					
Anforderungen an Büroimmobilie	Hohe Flächeneffizienz, Teilbarkeit, Flexibilität, funktionaler und kostengünstiger Innenausbau, Präferenz für Grundausbau, Eingangssituation und Visibilität eher unwichtig, eher Multi Tenant Gebäude					

1.5 Dienstleistungszentralen: Arbeitsumfeld

Der Prozess der Bürosuche ist durch Präferenzen und Restriktionen geprägt, die auf die Nachfrager einwirken. Die folgenden Angaben beziehen sich auf das Endergebnis der dabei spielenden Prozesse.

Charakteristikum	Typische Ausprägung	
Präferenz für Urbanität Zentralitätspräferenz	Keine	Peripherie Ortszentrum Agglo. und Stadtrand Stadt 1B Lage Stadt 1A Lage
		Gering  Hoch
Interkommunale Erreichbarkeit		
bzgl. Strassenanbindung	Mittel	Weniger wichtig  wichtig
bzgl. ÖV	Sekundär	
Parkplätze	Eher wichtig	Weniger wichtig  wichtig
Einkaufs- und Verpflegungseinrichtungen in Fussdistanz	Sekundär	Weniger wichtig  wichtig
Nähe zur Kundschaft	Sekundär	Weniger wichtig  wichtig
Nähe zu Unternehmensdienst- leistungen	Sekundär	Weniger wichtig  wichtig
Reputation des Quartiers	Sekundär	Weniger wichtig  wichtig