

Die *präventive* Dienstleistungssteuerung *ein leichter Einstieg... ☺*

...und der Unterschied zum bisherigen Verständnis zur
Herbeiführung von Servicequalität

Web-Seminar, 08. Mai 2024

1100 geht's los!

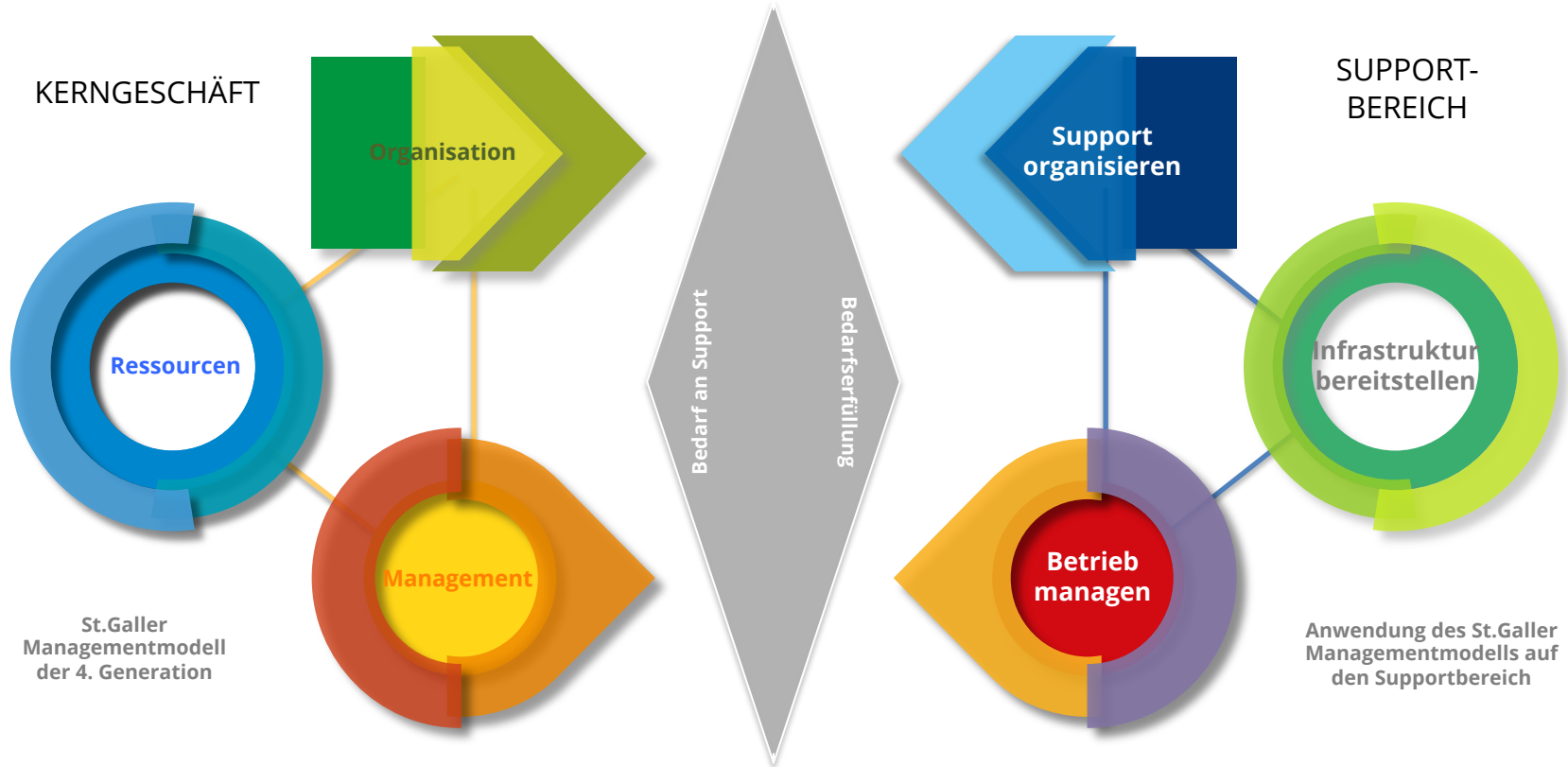
BETRIEB



- **INTERNATIONALES INSTITUT FÜR FACILITY MANAGEMENT GmbH**
- Privatwirtschaftliche **Forschungs- & Entwicklungsinstitut**
- Ausschließlich FM-Themen für **Corporates**
- Gründung **1998** als Tochterunternehmen der Bernd Heuer Dialog GmbH Düsseldorf, Ausgründung 2004 als eigenständiges Unternehmen
- **4** Geschäftsfelder
- Entwickler der führenden **FM-Modelle** für Forschung und Lehre sowie für die Projektierung
- **Organisations-, Betreiber- und Bereitstellungsmodelle** entwickelt und umgesetzt
- Größter **FM-Kongress**
- Größtes **FM-Netzwerk**

DAS GESAMTMODELL FM DES I²FM

Colle FM



KERNFRAGEN DES FM IM MODELL

Wie positioniere ich meine FM-Organisation und wie muss sie aussehen?



Welche und wieviel Infrastruktur (Flächen, Gebäude, Anlagen, Einrichtungen, etc.) benötige ich für mein Kerngeschäft? (und welche Qualität muss sie haben?)



Wie betreibe ich die gesamte Infrastruktur bedarfs- & anforderungskonform?

WO SICH HIER DIE DIENSTLEISTUNGSSTEUERUNG VERSTECKT...

*Wie muss meine
FM-Organisation
aussehen?*



*Welche Infrastruktur
(Flächen, Gebäude, Anlagen,
Einrichtungen, etc.)
benötige ich für
mein Kerngeschäft?*



hier werden Services gesteuert:

- *entlang des Leistungsmodells*
- *basierend auf der Vereinbarung*
- *bezogen auf ein Servicepaket*



Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

Unterteilung

B1	ÜBERNEHMEN
B2	AKTIVIEREN
B3	Gewährleistung VERFOLGEN
B4	BEDIENEN und ÜBERWACHEN
B5	ZUFÜHREN bzw. NACHFÜLLEN von Betriebsmitteln
B6	Probetriebbetrieb DURCHFÜHREN
B7	DEAKTIVIEREN
B8	INSPIZIEREN
B9	WARTEN
B10	PRÜFEN
B11	INSTANDSETZEN
B12	VERBESSERN
B13	STILLSETZEN

Bestandteile

- Ressourcen
 - Personal
 - Material
 - Mittel
 - Werkzeuge
 - Ersatzteile
- Zeit
 - Wegezeiten
 - Rüstzeiten
 - Ausführungszeiten
 - Wartezeiten
 - Dokumentationszeiten
 - Räum-/Reinigungszeiten
- Ergebnis
 - gewartete Anlagen
 - unter Einhaltung aller Vorgaben



Prod. Zeitquote ?

← VERTRAG (Wdh.)



Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

Unterteilung

B1	ÜBERNEHMEN
B2	AKTIVIEREN
B3	Gewährleistung VERFOLGEN
B4	BEDIENEN und ÜBERWACHEN
B5	ZUFÜHREN bzw. NACHFÜLLEN von Betriebsmitteln
B6	Probetrieb D DURCHFÜHREN
B7	DEAKTIVIEREN
B8	INSPIZIEREN
B9	WARTEN
B10	PRÜFEN
B11	INSTANDSETZEN
B12	VERBESSERN
B13	STILLSETZEN

Bestandteile

- Ressourcen**
 - Personal
 - Material
 - Mittel
 - Werkzeuge
 - Ersatzteile
- Zeit**
 - Wegezeiten
 - Rüstzeiten
 - Ausführungszeiten
 - Wartezeiten
 - Dokumentationszeiten
 - Räum-/Reinigungszeiten
- Ergebnis**
 - gewartete Anlagen
 - unter Einhaltung aller Vorgaben
- Budget**
 - vereinbarter Preis
 - bezahlte Rechnungssumme





Facility Services

Wupraden

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

Unterteilung

B1	ÜBERNEHMEN
B2	AKTIVIEREN
B3	Gewährleistung VERFOLGEN
B4	BEDIENEN und ÜBERWACHEN
B5	ZUFÜHREN bzw. NACHFÜLLEN von Betriebsmitteln
B6	Probetrieb DURCHFÜHREN
B7	DEAKTIVIEREN
B8	INSPIZIEREN
B9	WARTEN
B10	PRÜFEN
B11	INSTANDSETZEN
B12	VERBESSERN
B13	STILLSETZEN

Bestandteile

Ressourcen	Personal	
	Material Mittel Werkzeuge Ersatzteile	
Zeit	Wegezeiten	Das vereinbarte Werk
	Rüstzeiten	
	Ausführungszeiten	
	Wartezeiten	
	Dokumentationszeiten	
Ergebnis	gewartete Anlagen unter Einhaltung aller Vorgaben	Nachweis Nachweis
	Budget	

Verträge

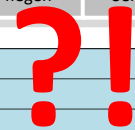


Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

Unterteilung

B1	ÜBERNEHMEN
B2	AKTIVIEREN
B3	Gewährleistung VERFOLGEN
B4	BEDIENEN und ÜBERWACHEN
B5	ZUFÜHREN bzw. NACHFÜLLEN von Betriebsmitteln
B6	Probetrieb DURCHFÜHREN
B7	DEAKTIVIEREN
B8	INSPIZIEREN
B9	WARTEN
B10	PRÜFEN
B11	INSTANDSETZEN
B12	VERBESSERN
B13	STILLSETZEN



Bestandteile

- Ressourcen**
 - Personal
 - Material
 - Mittel
 - Werkzeuge
 - Ersatzteile
- Zeit**
 - Wegezeiten
 - Rüstzeiten
 - Ausführungszeiten
 - Wartezeiten
 - Dokumentationszeiten
 - Räum-/Reinigungszeiten
- Ergebnis**
 - gewartete Anlagen unter Einhaltung aller Vorgaben
- Budget**
 - vereinbarter Preis
 - bezahlte Rechnungssumme



Der geschuldete Erfolg

Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis



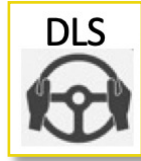
Das vereinbarte
Werk



Funktionsmodell

	Verantwortung DLS Auftraggeberrolle der VERTRAG	Verantwortung OM Eigentümerrolle das OBJEKT	Verantwortung FSM Auftragnehmerrolle das WERK
	Facility Provision Management	Wahrnehmung der Bereitstellungsverantwortung	Sicherstellung der Infrastrukturverfügbarkeit
Betrieb	Facility Performance Management	Wahrnehmung der Leistungsverantwortung	<i>Sicherstellung der Bedarfserfüllung</i>
	Facility Object Management	Wahrnehmung der Objektverantwortung	<i>Sicherstellung der Anforderungserfüllung</i>
Dienste	Facility Services Management	Wahrnehmung der Auftragsverantwortung	<i>Sicherstellung der Auftragsbefriedigung</i>
	Facility und Property Services	Wahrnehmung der Ausführungsverantwortung	<i>Sicherstellung der Leistungserbringung</i>

Sourcinglinie



reaktiv?



oder

präventiv?



Gesundheit

Kriminalität

Instandhaltung

Unfälle

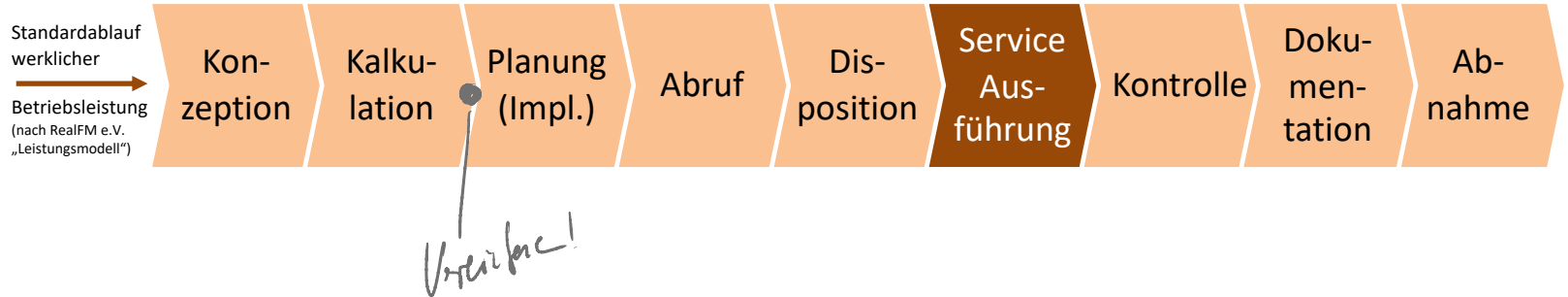
und jetzt noch:
Services

zu beachten: Das Präventionsparadoxon

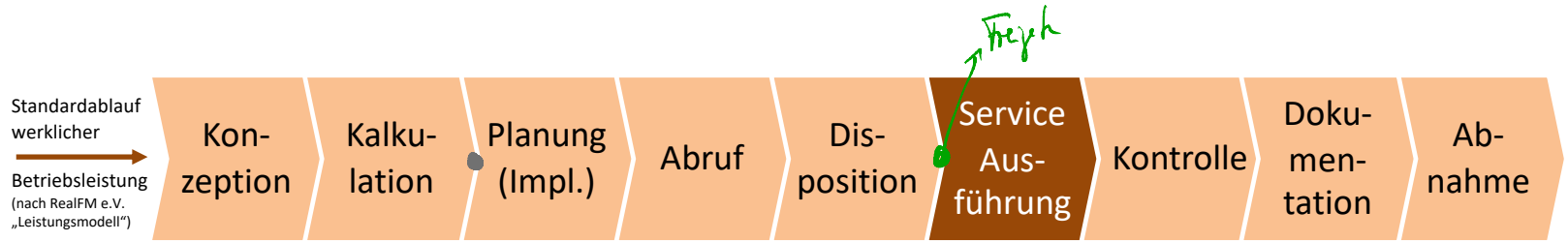


Leistungsmodell

...BENÖTIGT MAN EINEN STANDARDABLAUF!



STANDARDABLAUF EINER WERKLICHEN SERVICELEISTUNG



4.Q

Freigeh

Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äußerst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



Facility Services Management

bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort-Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

FSM A
Leistung kalkulieren

FSM B
Leistung planen

FSM C
Leistung disponieren

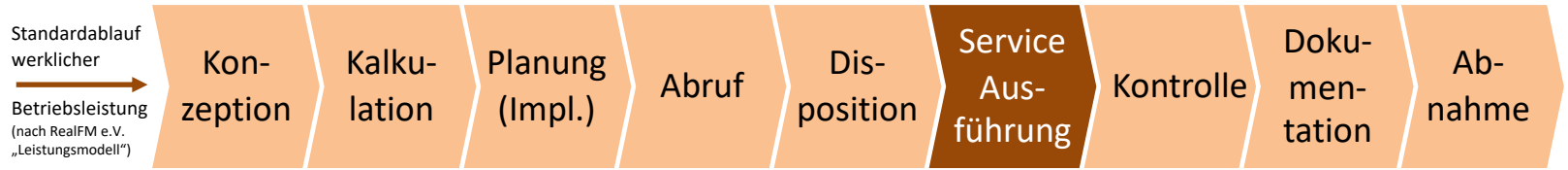
FSM D
Fertigstellung entgegennehmen

FSM E
Leistung kontrollieren

FSM F
Leistung dokumentieren

FSM G
Leistungsabnahme vorbereiten

STANDARDABLAUF EINER WERKLICHEN SERVICELEISTUNG



Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äußerst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



Facility Services Management

DAS ALLES „MUSS“ DIE STEUERUNG SICHERSTELLEN!

bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



Facility Services

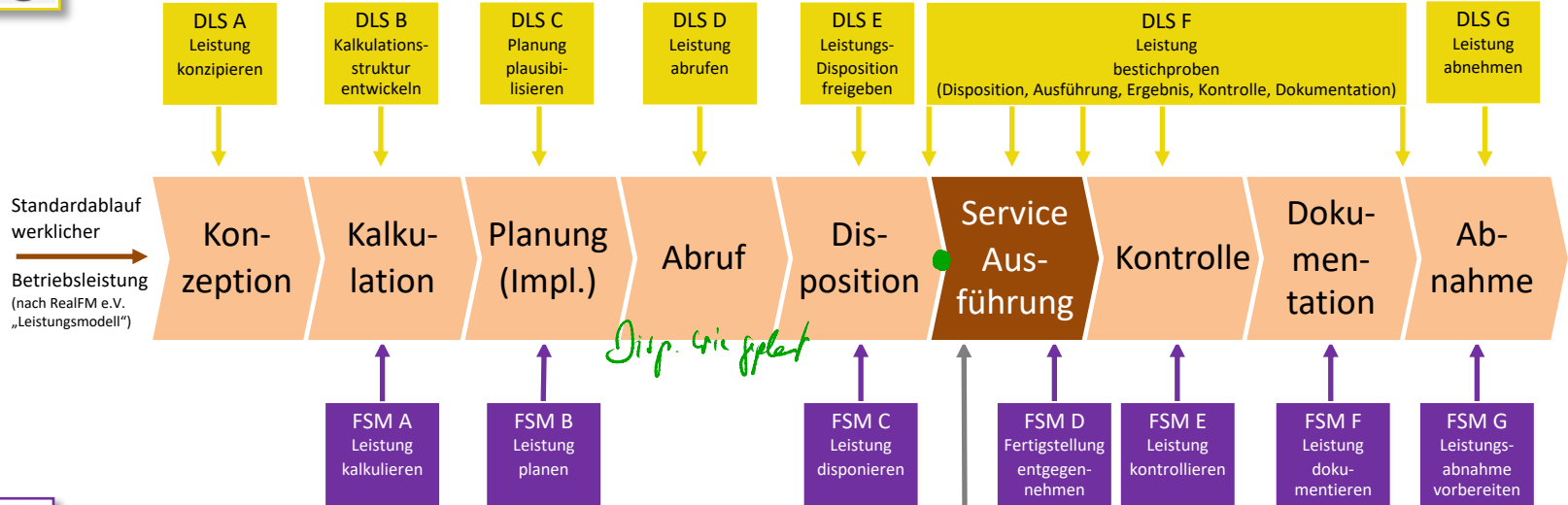
FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort-Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

WAS DIE PRÄVENTIVE DIENSTLEISTUNGSSTEUERUNG TUN MUSS



Dienstleistungssteuerung

Auftraggeberseitige Verfahren zur präventiven Dienstleistungssteuerung sind hinsichtlich der Sicherstellung vereinbarter Leistung ebenfalls äusserst relevant, finden in den gängigen Verträgen aber ebenfalls keine Berücksichtigung



Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äusserst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



Facility Services Management

bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort-Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

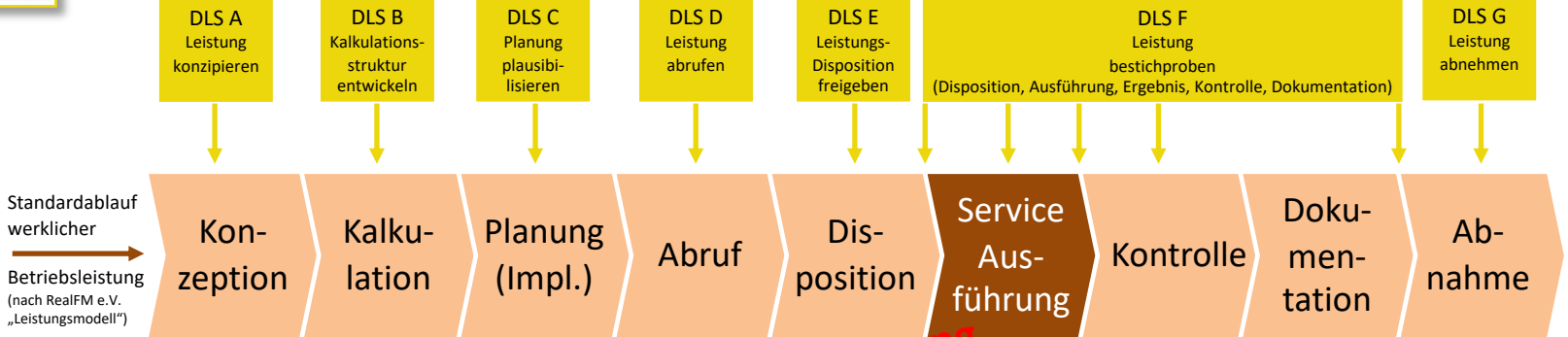
WAS DIE PRÄVENTIVE DIENSTLEISTUNGSSTEUERUNG TUN MUSS



Dienstleistungssteuerung

Qualitätssicherung

Auftraggeberseitige Verfahren zur präventiven Dienstleistungssteuerung sind hinsichtlich der Sicherstellung vereinbarter Leistung ebenfalls äusserst relevant, finden in den gängigen Verträgen aber ebenfalls keine Berücksichtigung



Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äusserst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



Facility Services Management

Qualitätserzeugung



bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



Facility Services

Leistungserbringung

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort-Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

STANDARDAUFGABEN DER DIENSTLEISTUNGSSTEUERUNG

Verantwortung

Vertragserfüllung sicherstellen

Ziele

Bedarfserfüllung (Nutzer)
Anforderungserfüllung (Objekte & Anlagen)
Leistungserfüllung (Corporate Compliance)

Wirtschaftlichkeit (Preis-/Leistung)
Rechtskonformität (Gesetz)
Zufriedenheit (Nutzer & Auftraggeber)

Aufgaben

Steuerung organisieren

- Datenerfassung sicherstellen
- Systemverfügbarkeit sicherstellen
- Personalführung organisieren
- Steuerungs-Planung durchführen
- Steuerungsanweisungen sicherstellen

Steuerung kommunizieren

- in Richtung des Nutzers
- In Richtung des Dienstleisters
- In Richtung des Teams
- In Richtung der Vorgesetzten
- In Richtung des OM

Nutzung erfassen

- Informationen entgegennehmen
- Bedarfe ableiten

Bedarfe erfassen

- Abfrage Nutzer
- Bedarfsmeldungs-prüfung

Servicekonzepte erstellen (mit OM)

- Anforderungen und Bedarfe systematisieren
- Services bestimmen
- Servicelevel definieren
- Leistungspakete bestimmen
- Soll-Kosten berechnen
- Servicelevels anpassen
- Servicelevel Agreements herbeiführen

Budgets erstellen (mit OM)

- Budgets erstellen, Verhandlung unterstützen

Leistungsbeschaffung unterstützen

- Ausschreibungsunterlagen erstellen
- Leistungsvergabe begleiten

Werksleistungserbringung implementieren

- Implementierungskonzept erstellen
- Implementierungsplan erstellen
- Implementierungs-Jour-Fixe leiten
- Ressourcenplanung plausibilisieren
- Servicemanagement Leistungskonzepte plausibilisieren
- Steuerungswerkzeuge entwickeln und implementieren
- Servicemanagementwerkzeuge plausibilisieren
- Systemanbindung sicherstellen
- Implementierungsaudits durchführen
- Implementierungsergebnis freigeben

Werksleistungserbringung sicherstellen

- Leistungsabrufe prüfen und plausibilisieren
- Leistungsabrufe korrigieren
- Dispositionsleistung überprüfen
- Dispositionsmeldungen freigeben
- Leistungserbringung überprüfen
- Leistungsergebnisse überprüfen
- Protokolle überprüfen
- Kontrollerbringung überprüfen
- Kontrollprotokolle überprüfen
- Abnahmen vorbereiten
- Abnahmen durchführen
- Werkdokumentation sicherstellen
- Leistungsverbesserung herbeiführen

Servicekonzepte verbessern

- Leistungserbringung, Bedarfe und Anforderungen reflektieren
- Leistungskonzept optimieren

Sonderleistungen ermöglichen

- Sonderbedarfe im laufenden Betrieb erfassen
- Lagebild sichten
- Abstimmung mit OM suchen
- Leistungsabfrage beim DL initiieren
- Angebote einholen und vergleichen
- Sonderleistung vergeben
- Sonderleistungserbringung sicherstellen
- Dokumentation sicherstellen
- Sonderleistung einzelabnehmen
- Datenveränderung in Systeme sicherstellen

Pflichten aus Haftung wahren

- Auftraggeber-Pflichten vor Ort wahren (Beschäftigungsverhältnisse, Zeiterfassung, Dokumentationen, Einweisungen, Sicherheit, etc.)

i²fm

Internationales Institut für Facility Management GmbH

Essener Str. 5
46047 Oberhausen
Germany

T +49 (0)208 / 594 8719 10

F +49 (0)208 / 594 8719 29

FM aus Leidenschaft