

Quick Check Reihe :
Wie fit ist Ihre Dienstleistungssteuerung?

Teil 1

Arbeitsvorbereitung & Freigabe



WOZU DIE QUICKCHECKS DLS

Erste Effekte präventiver Dienstleistungssteuerung ernten ohne große Umstände

Mehr als 1.500 Menschen waren schon in unseren DLS-Veranstaltungen.

Was sich zeigt: Einige Dinge aus dem großen Ganzen eines umfassenden präventiven Steuerungsmodells lassen sich auch in die Tat umsetzen, ohne gleich Vereinbarungen zu verändern oder erst auf die nächste Ausschreibung warten zu müssen. Auf das Einfache wollen wir mit den Quickchecks Ihren Blick lenken.

Neue Ansätze in die Tat umzusetzen, ist in jedem Tagesgeschäft immer das Schwierigste. Bei dieser Umsetzung helfen wir Ihnen in den DLS-Seminaren.

Die Quick Checks im Überblick

Teil 1: Arbeitsvorbereitung & Freigabe

https://www.surveymonkey.de/r/DLS-Quickcheck_1

Teil 2: Kontrollen

https://www.surveymonkey.de/r/Quickcheck-DLS_Teil2

Teil 3 : Dokumentation

erscheint im März 2019

Teil 4: Abnahme

erscheint im Juni 2019



Seminartermine 2019

BASIS-SEMINAR – DLS1
Grundlagen der Präventivsteuerung
08. April & 25. November 2019

TOOL-TRAINING – DLS2
Leistungserbringung sicherstellen
09. - 10. & 26. - 27. November 2019

INTENSIV-SEMINAR – DLS3
Kosten & Qualität steuern
25. - 26. Juni 2019 & 27. - 28. Januar 2020

www.i2fm.de/weiterbildung

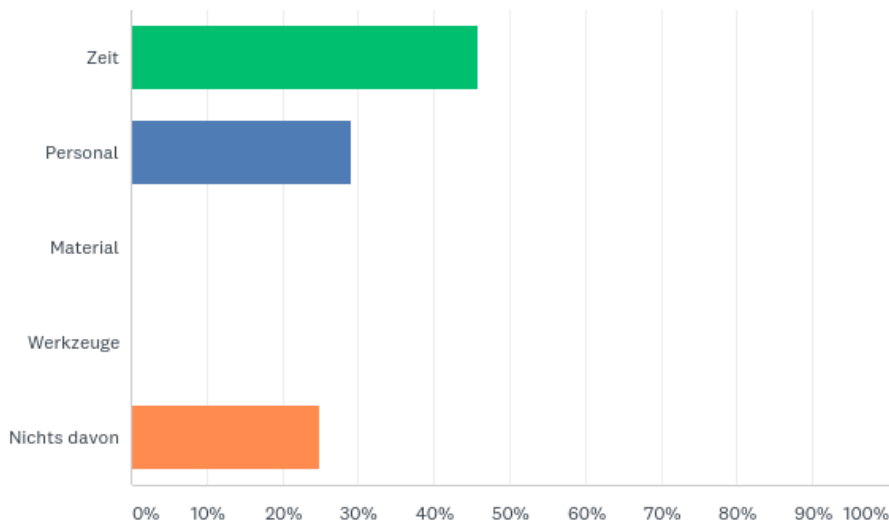
Unter der **Arbeitsvorbereitung (AV, auch Disposition)** wird die konkrete Bereitstellung von (eingewiesenem) Personal, (ausreichend) Zeit, (dem richtigen) Material und (funktionierenden) Werkzeugen verstanden. Sie basiert auf der Planung dieser Ressourcen aus der Implementierung und soll sicherstellen, dass alles Geplante auch wirklich zum nächsten Ausführungszeitpunkt verfügbar, einsatz- sowie leistungsfähig ist. Die Disposition ist Aufgabe des Dienstleisters und gehört zur geschuldeten Leistung.

Die **Freigabe** zur Leistungsausführung auf Basis der dann vollständig dokumentierten Arbeitsvorbereitung erfolgt im Vorfeld des Leistungsbeginns durch den Steuerer.

Nutzen:

- AV stellt sicher, dass alle Sachmittel, die zur vollständigen Leistungserfüllung gebraucht werden (Zeit, Material/ Werkzeuge) zum richtigen Zeitpunkt in dem richtigen "Zustand" zur Verfügung stehen
- AV stellt sicher, dass das Personal einsatzbereit ist – also qualifiziert, geschult, eingewiesen, Zutrittsberechtigt, etc. – und leistungsbereit – also: unterwiesen, ausgestattet, leistungsausführungsfähig, etc.
- Freigabe ermöglicht den Abgleich aller Faktoren einer Planung mit denen der tatsächlichen Disposition
- Freigabe versetzt den Auftraggeber in die Lage, aktiv einzugreifen oder bewusst – dann aber unter Verantwortungsübernahme – laufen zu lassen (im Falle einer abweichenden AV zur Planung)
- Freigabe stellt die Nachweisfähigkeit sicher (Stichwort Revision) und sorgt dafür, dass die Ausführung wie vereinbart erfolgt

Q1: Folgende Produktionsfaktoren von Dienstleistung werden im Zuge der Arbeitsvorbereitung disponiert und mittels Abgleich zu den entsprechenden Planungsdaten freigegeben



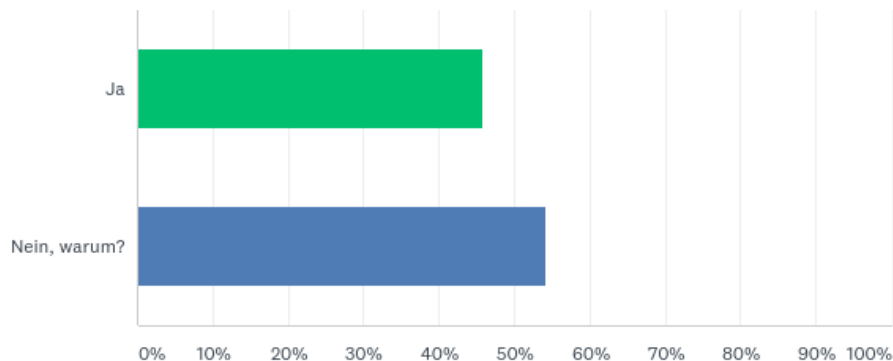
Grafik: Umfrageergebnisse

Inhalt, Zeit, Personal und das daraus resultierende Budget - das ist in der präventiven Leistungssteuerung bei jedem Schritt Ihr Kompass. Wenn Sie sich diese 4 Ressourcen (deswegen auch **4-Quadrantenmodell** genannt) vor Augen führen, können Sie sicher gehen, dass Leistung wie vereinbart geplant, disponiert, erbracht, kontrolliert und hinterher auch abgerechnet wird. Auch wenn ein Viertel der Befragten sich davon noch überzeugen muss.



4-Quadrantenmodell

Q2: Arbeitsvorbereitungszyklen sind leistungsindividuell vereinbart und werden eingehalten.



Grafik: Umfrageergebnisse

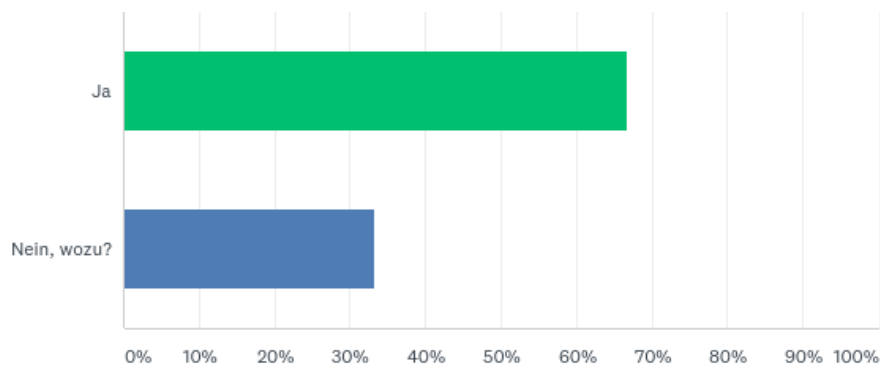
Arbeitsvorbereitung basiert auf der Planung – wie sie in einer Implementierungsphase vom Auftragnehmer ausgearbeitet und vom Auftraggeber plausibilisiert wird.

In der Planung steht also beispielsweise, dass für die tägliche Unterhaltsreinigung 10 Kräfte zu Arbeitsbeginn erforderlich sind (erinnern Sie sich an den Kompass aus Inhalt, Zeit, Personal und Budget).

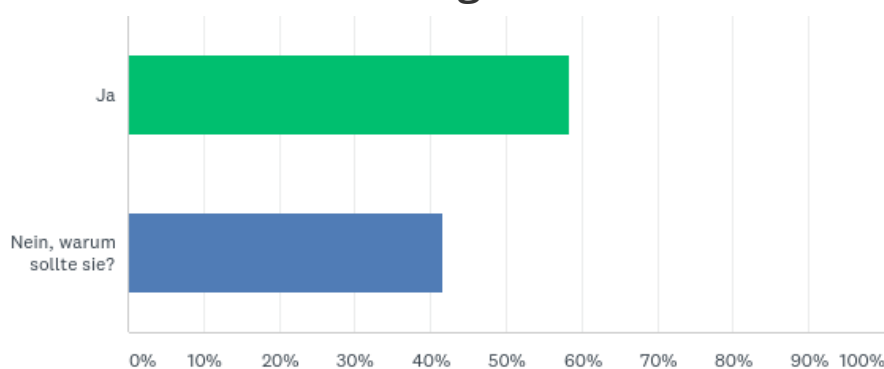
In der Arbeitsvorbereitung werden daraus einsatzfähige Namen, die nicht krank, auf Fortbildung, im Urlaub oder sonst was sind. Und der Putzraum beinhaltet von allen erforderlichen Utensilien genug, um die gesamte Tagesleistung zu erbringen. Außerdem sind alle Reinigungswagen einsatzfähig und der Vorarbeiter vor Ort.

Die Arbeitsvorbereitungszyklen besagen nun, wann spätestens mit der Vorbereitung begonnen werden muss, damit Fehlendes noch nachbestellt werden kann und Fehlende aus dem Personalpool aufgestockt werden können. Dies kann 2 Stunden vor Beginn sein (Personal), bei langen Lieferzeiten (Werkzeug) aber auch schon einmal 2-4 Wochen...

Q4: Das Freigabeprozedere auf Basis der Arbeitsvorbereitungsergebnisse ist vereinbart.



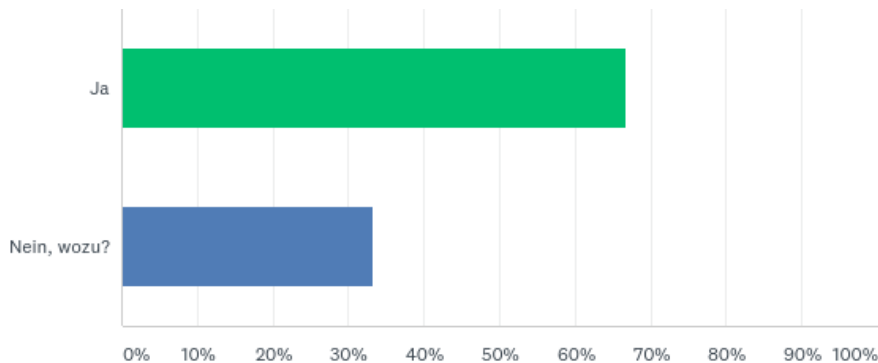
Q5: Die Leistungserbringung beginnt immer erst mit der Freigabe.



Beruhigend, dass die Zahl der Nein-Antworten allmählich zurück geht.

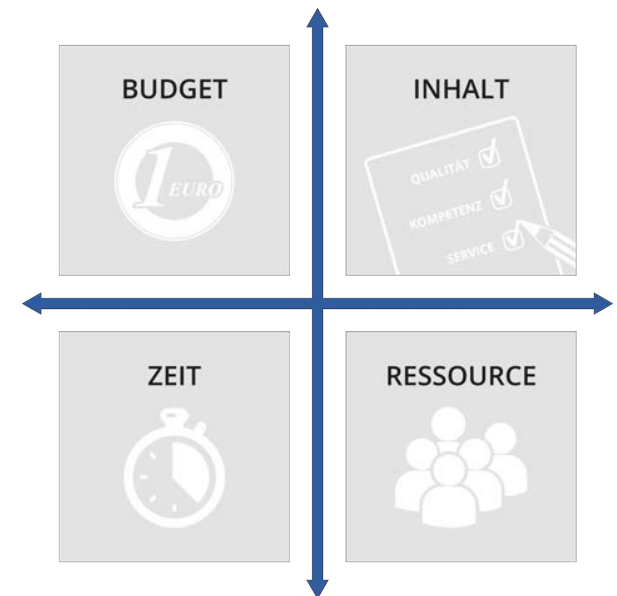
In der präventiven Leistungssteuerung wird zuerst freigegeben und dann wird Leistung erbracht – sonst wäre es eben keine **präventive** Steuerung. Das bedeutet, der Auftraggeber hat die Chance, VOR der eigentlichen Leistungserbringung einzugreifen, wenn für die geplante Ausführung nicht alle geplanten Ressourcen zur Verfügung stehen sollten. Oder eine Verzögerung des Leistungsbeginns anzuordnen, bis die fehlenden Ressourcen beschafft sind. Und vor allem den Nutzer zu informieren, dass mit Abweichungen zum Soll zu rechnen ist. So oder so, er ist informiert und agiert präventiv. Und gehört nicht erst nach Fehl- oder Nichtleistung zu den "Überraschten und Enttäuschten"...

Q6: Den Dienstleistungssteuerern liegen die Planungsdaten als Grundlage zur Beurteilung von Arbeitsvorbereitungsdaten vor.



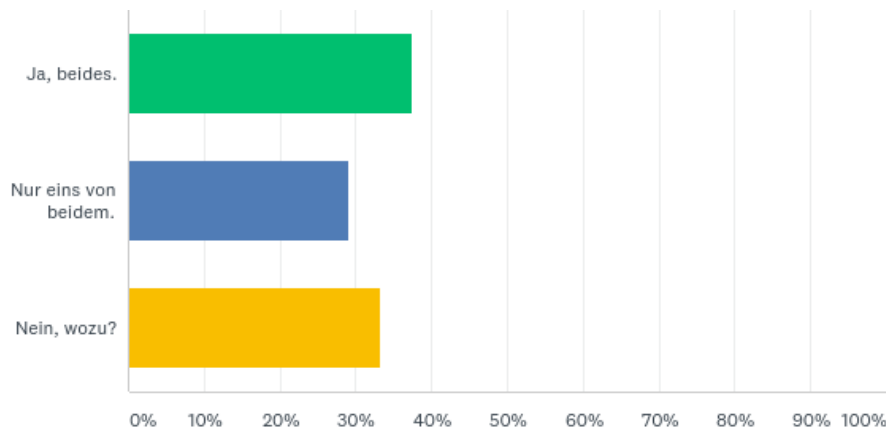
* An dieser Stelle haben Sie das Bedürfnis, mit uns darüber zu reden, dass in einem Werkvertrag doch schließlich kein Anspruch auf Personenzahlen, gar auf „Köpfe“ bestehe?! Stimmt – unter 0208 / 59 48 71 910 erläutern wir Ihnen gern, warum Sie das trotzdem wissen sollten!

Wie sollten Dienstleistungssteuerer sicherstellen, dass in der Arbeitsvorbereitung der Gesamtplan in konkreten Abschnitten in die Tat umgesetzt wird, wenn sie den Plan nicht kennen? Und mit dem Kompass des 4-Quadrantenmodells steuern sie dann auf die vollständige* Leistungserbringung zu.



Natürlich immer vorausgesetzt, dass die Planungsgrundlage tatsächlich zu Bedarfen und Anforderungen passt – aber das ist ein anderes Kapitel.

Q7: Jeder Vorgang der Arbeitsvorbereitung wird dokumentiert und ist Teil der späteren Abnahme.



Mit der letzten Frage eröffnen wir ein neues Kapitel auf: Die Abnahme.

Wenn im Hinblick auf die Abrechnung von Leistungen sichergestellt werden soll, dass ausgeführt wurde wie geplant, dann ist das Bindeglied dazwischen die dokumentierte Abnahme.

Die Abnahme gehört übrigens nicht nur zu den vornehmsten Auftraggeber-Pflichten (und damit zu den Auftragnehmer-Rechten!), sie ist auch das schärfste Schwert der Dienstleistungssteuerung.

Mehr dazu in den kommenden Teilen unserer Quickcheck-Reihe DLS.

Holger Knuf
Institutsleiter

Verstehen
FORSCHUNG & ENTWICKLUNG

FM-Professionalisierung

- » Betreibermodell 2.0
- » Service-/Steuerungsmodelle
- » Ressourcen-/Businessmodelle

Performance-Indizes:

- » IWPX – Workplace Performance Index
- » IBMX – Betriebsmanagement Performance Index
- » NCX – Performance Index Non-Core

Projektleitung

- » Kompetenzentwicklung
- » Organisationsentwicklung
- » Betriebsmodelle
- » Infrastrukturstrategien
- » FM-Businessmodelle

**Ehrenamtliche
Verbandsentwicklungen**

- » Funktionsmodelle im FM
- » Prozessmodelle im FM
- » Kompetenzmodelle im FM
- » Zertifizierungsverfahren

Peter Brach
Geschäftsfeldleiter

Vermitteln
WEITERBILDUNG

Weiterbildungsprogramme

- » MBA FM
- » Zertifizierungsvorbereitung

Trainingsprogramme

- » Dienstleistungssteuerung
- » Facility Services Management
- » Führungskräfteentwicklung

Inhouseschulungen

- » Steuerungsprofessionalisierung
- » Methodenimplementierung
- » Werkzeugentwicklung

Seminare

- » Tagestrainings
- » Impulsgeber

Katja Bilski-Neumann
Geschäftsfeldleiterin

Vorantreiben
PLATTFORMEN

Nutzerkongress

- » größter FM-Kongress der Branche
- » über 2000 Besucher

Kommunaldialoge

- » 1-2 mal pro Jahr
- » aktuelle Themen aus der Öffentlichen Hand

Digitalisierungsplattform

- » FM & CREM in Bits und Bytes
- » Nutzer- und Anbieterplattform
- » Orientierungshilfe

Praxiscamps

- » Themenorientierte Anwenderrunden
- » 3-4 mal pro Jahr

Newsletter-Redaktion

Frank Werker
Geschäftsfeldleiter

Verwirklichen
INFRASTRUKTURPROJEKTE

Infrastrukturanalysen

- » 3 Perspektiven Quick-Check
- » Portfoliosortierung und -einsortierung
- » adhoc-Maßnahmenplanung
- » Gefährdungsanalysen
- » Vollkostenanalysen
- » Nutzungsanalysen

Infrastrukturstrategien

- » Nutzungsszenarien zu Qualitätserhöhung bei gleichzeitiger Kostensenkung
- » Kosten-/Nutzenvergleiche
- » Entwicklungsszenarien
- » Umsetzungsplanung

**Projektsteuerung und
Generalplanung**

- » Verantwortung der Szenarioumsetzung
- » Risikübernahme Gesamtplanung
- » Steuerung der Bauleitung

Hans-Jörg Kuhn
Projektpartner

Verwirklichen
BETRIEBSPROJEKTE

**Entwicklung von
Betriebskonzepten**

- » nach Betriebsmodell 2.0 (BM 2.0)
- » Bedarfs-/Anforderungsanalysen
- » Servicekonzepte
- » Servicel-Level-Vereinbarungen
- » Steuerungskonzepte, -verfahren, -werkzeuge
- » Controllingverfahren, -werkzeuge
- » Monitoring und Kennzahlensysteme

Ausschreibung und Vergabe

- » Servicepakete
- » Erstellung Ausschreibungsunterlagen nach BM 2.0
- » Entwicklung individueller Vertragsunterlagen und -anlagen
- » Implementierung und Interimsmanagement
- » Implementierungs- und Leistungsaudits

Vertragsertüchtigung

- » Performancesteigerung ohne neue Ausschreibung
- » Vertragsanpassung und Leistungsertüchtigung an der Schnittstelle
- » Trainings und Verfahrensimpementierung
- » Leistungscontrolling

4 Geschäftsfelder

über 2000 Netzwerkkontakte jährlich

größtes FM-Netzwerk in Deutschland

über 1.000 Teilnehmer jährlich

1998 gegründet als Geschäftsbereich der Heuer Dialog GmbH,
2001 Ausgründung als i²fm GmbH mit Sitz in Oberhausen

mit jährlich über 250.000 € größter,
privater Forschungsetat in Deutschland

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

