

Seminar-Programm Dienstleistungssteuerung



INTERAKTIVER
LIVESTREAM

BASIS-SEMINAR – DLS1

GRUNDLAGEN DER PRÄVENTIVSTEUERUNG

 01. März 2021 – TZU Oberhausen

 27. September 2021 – TZU Oberhausen

TOOL-TRAINING – DLS2

LEISTUNGSERBRINGUNG SICHERSTELLEN

 02. bis 03. März 2021 – TZU Oberhausen

 28. bis 29. September 2021 – TZU Oberhausen

BASIS-SEMINAR – DLS1

DAS FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

Ein hoher Outsourcinggrad an Facility Services ist heute normal. Die Verringerung der Eigenleistungstiefe erfordert von den Mitarbeitern der Auftraggeberorganisationen zunehmend Steuerungskompetenz. Die kann aber auch bei höchstem leistungsspezifischen Fachwissen in fast allen Fällen NICHT vorausgesetzt werden. Ist die Steuerungskompetenz nicht vorhanden, kommt es zu Schieflogen in der Beziehung zum Leistungserbringer. Es kommt zu Minderleistungen, die wirtschaftlich und rechtlich erhebliche Auswirkungen haben können. Das Seminar DLS 1 ermöglicht durch die Heranführung an Erfordernis, Nutzen und Mehrwert von präventiver Steuerung die Aneignung der entsprechenden Fertigkeiten.

09:30 Uhr Begrüßung

Ankommen, Vorstellen und Erwartungen

Soziogramme – die Teilnehmer positionieren sich im Raum hinsichtlich Erwartung, Motivation, Background und stellen sich dabei einander vor

Diskussion zum Zustand der aktuellen Betriebsituation auf Standorten

10:30 Uhr Input & Diskussion im Plenum

Wirkungsberechnung von Verschwendung und deren Größenordnung

Vollkosten- und Betriebskostenaufschlüsselung, Beeinflussbarkeiten

Sicherstellungsfunktion als zentrale Herausforderungen der Steuerung

Darstellung und Konsequenz der „Black-Box“ der Dienstleistungssteuerung

11:00 Uhr Input

DLS, OM, FSM: Wer trägt auf jeder einzelnen Funktionsebene welche Verantwortung

Herleitung der Funktionsebenen im FM und deren Verantwortungsbereiche

Basismodelle des Facility Managements

12:00 Uhr Workshop

Erarbeitung der eigenen Tätigkeitsschwerpunkte und Aufgaben

Durch die Zuordnung der eigenen Tätigkeiten wird ad hoc sichtbar, wo Tätigkeiten und Aufgaben in Schiefloge sind, weil sie in der Praxis bisher falsch zugeordnet waren

gemeinsame Mittagspause (1 Std.)

13:45 Uhr Input

Herleitung des vollständigen Leistungsmodells als Darstellung eines standardisierten Leistungsablaufs

Der neue Standard des Leistungsmodells hat mehrere zentrale Elemente mit entscheidender Hebelwirkung für den Regelbetrieb:

- » Implementierung
- » Disposition
- » Freigabe
- » Kontrolle & Stichprobe
- » Abnahme

Darstellung auf welche Art und Weise jede Leistung abläuft, welche einzelnen Elemente in immer derselben Reihenfolge vorkommen und wie sie zusammenhängen

15:15 Uhr Workshop

Zuordnung der eigenen Aufgaben zur neu entstandenen Funktions-Leistungsmatrix

16:45 Uhr

Abschluss im Plenum

Vereinbarung von Veränderungsnotwendigkeiten als Ergebnis der Neuordnung der eigenen IST-Leistungen

17:30 Uhr

Verabschiedung der Teilnehmer

- ✓ Klarheit und Notwendigkeit erarbeitet – welchen Veränderungen und Entwicklungen sich Steuerer stellen müssen
- ✓ Auswirkung berechnet – was Nicht-Steuern Jahr für Jahr und Leistungssegment für Leistungssegment tatsächlich an Verschwendung kostet
- ✓ Funktionen verstanden – DLS, OM, FSM: Wer auf jeder einzelnen Funktionsebene welche Verantwortung trägt
- ✓ Basismodelle des FM kennen gelernt und wie das hilft, Präventivsteuerung in der eigenen Organisation umsetzen zu können
- ✓ Leistungsablauf verinnerlicht – auf welche Art und Weise jede Leistung abläuft, welche einzelnen Elemente in immer derselben Reihenfolge vorkommen und welche Bedeutung die einzelnen Elemente im Zusammenspiel wirklich haben
- ✓ Klarheit für den Weg vom reaktiven Kontrollierer zum präventiven Sichersteller!

TOOL-TRAINING – DLS2

Wie bekomme ich alles, was vertraglich vereinbart ist – und zwar so wie es vereinbart ist? Wie kann ich das über die Anwendung des Handwerkszeugs herbeiführen?

In bestehenden und auch neu ausgeschrieben Verträgen und LVs sind die erforderlichen extern erbrachten Leistungen ausführlich und werkvertraglich beschrieben. Nur auf das Leistungsergebnis zu schauen reicht aber zur Sicherstellung des rechts-, bedarfs- und anforderungskonformen Infrastrukturbetriebs bei Weitem nicht aus. Denn dafür braucht es über den gesamten Ablaufprozess der Leistungsentstehung Transparenz und Steuerungspräsenz. Erst dann ist man zu jedem Zeitpunkt verfügbarkeits-, revisions- und rechtssicher. Dieses Umdenken steht im Zentrum des zweiten DLS Seminars.

08:30 Uhr Begrüßung Seminartag 1

Ankommen, Vorstellen und Erwartungen

Diskussion Funktions- und Leistungsmodell – zur Wiederholung bzw. zur Einführung

Akzentuierung der vier Kern-Elemente:

- » Planung & Implementierung
- » Disposition & Freigabe
- » Kontrolle & Stichprobe
- » Abnahme

09:30 Uhr Kleine Gruppenarbeit

Was vom Funktions- und Leistungsmodell im Tagesgeschäft bereits umgesetzt ist

Kaffeepause (15 min.)

10:15 Uhr Input

Basics: Das 4-Quadrantenmodell in der Anwendung – Produktisierung von Dienstleistung, die eben nicht „anfassbar“ ist

Herleitung & Praxisbeispiel

Diskussion: Zielentwicklung – was sind die wesentlichen Ziele des FM und wie ist das für die Dienstleistungssteuerung relevant?

10:45 Uhr Workshop

Messbarkeit

Wie wird die Zielerreichung messbar?

gemeinsame Mittagspause (1 Std.)

13:00 Uhr Input

Vertragsanalyse IST

gängige Musterverträge in der Analyse

Steuerungslücken der vertragswirksamen Anlagen

13:30 Uhr Workshop

Integration von Dienstleistungssteuerung, ohne dass es im Vertrag steht

Kaffeepause (15 min.)

14:45 Uhr Input & Diskussion im Plenum

Die Basisverständnisse der Leistungsvereinbarung

Rollenverständnis und Leistungserbringungsverständnis

Verständnis des Preis-Leistungsverhältnisses

Toleranzschwellen, Transparenz und Malus

16:00 Uhr Abschluss im Plenum

16:15 Uhr Ende des 1. Seminartages

08:30 Uhr Begrüßung Seminartag 2

Gemeinsames Rekapitulieren des 1. Seminartages

Fokus: Die neuen Basisverständnisse der Leistungserbringung

09:00 Uhr Input

Ready-for-Take-Off Methodik

Die Implementierungsphase nach dem Prinzip der Präventivsteuerung gut gestalten

- » Vorstellung der Ready-for-Take-Off-Checkliste (RFT-Checkliste) zur Implementierung eines Dienstleisters

09:30 Uhr Umsetzungs-Simulation I

Anwendung der RFT-Checkliste: Umsetzungsplan der Reimplementierung

Kaffeepause (15 min.)

11:00 Uhr Input

Disposition und Qualitätsmanagement

Mit der Plausibilisierung der Disposition des Dienstleisters vertragskonforme Leistungserbringung und Qualität steuern

Vorstellung Checkliste zur Prüfung der Disposition

11:30 Uhr Umsetzungs-Simulation II

Erarbeitung eines Umsetzungsplans für Disposition und Qualitätsmanagement

gemeinsame Mittagspause (1 Std.)

13:30 Uhr Input

Kontrolle & Stichproben

Schieflagen beenden:

- » Kontrollen = Dienstleisteraufgabe
- » Stichprobe = Auftraggeberpflicht

Werkzeuge zur Durchführung von Stichproben

14:00 Uhr Umsetzungs-Simulation III

Erarbeitung eines Umsetzungsplans für Kontrolle & Stichproben

14:45 Uhr Input

Abnahme

Werkvertragsrecht: Auftraggeberpflicht Abnahme

Werkzeug: Abnahmetabelle

15:15 Uhr Diskussion

Erarbeitung eines Umsetzungsplans zur Festigung der vier Kernelemente im Tagesgeschäft der Seminarteilnehmer

15:45 Uhr Marktplatz

Darstellung der Ergebnisse des ersten und zweiten Seminartages & Abschlussdiskussion

16:15 Uhr Verabschiedung der Teilnehmer

- ✓ Erfassung von Dienstleistungswerten beherrscht (Stichwort 4-Quadranten-Modell) – wie man eine „flüchtige“ Regelleistung trotz Sichtbarkeitsmangel greifbar und steuerbar macht
- ✓ Vollständige Leistungsverteilung verstanden – warum Dienstleistung durch ein erzieltes Ergebnis längst nicht vollständig erbracht sein muss
- ✓ Wesentliche Steuerungselemente erkannt – welches die wirklich relevanten Punkte im Prozessverlauf der Leistungserbringung sind, an denen ich präsent sein muss
- ✓ Die Unschärfen der eigenen Vertragswerke erkannt – warum die wesentlichen Elemente der Steuerung in den gängigen Verträgen nicht verankert sind und was man dagegen tun kann
- ✓ Vereinbarungsverständnis verinnerlicht – wie man über die normalen juristischen und leistungsbeschreibenden Elemente klassischer Werkverträge hinaus das „WIE“ der Leistungserbringung regelt
- ✓ Hürde bearbeitet – wie man auch in bestehenden Verträgen für ein neues Leistungsverständnis sorgen kann
- ✓ Neue Vertragsinhalte durchgearbeitet – wie die Vereinbarung der Zukunft tatsächlich aussieht und was daran den erhöhten Nutzen für beide Seiten ausmacht
- ✓ Sofortige Handlungsfähigkeit erfasst – was auch heute schon ohne Idealvertragswerk für den Steuerer möglich ist

1.500

Teilnehmer
bis 2020

EMPFELHUNGSQUOTE

98%

GEBEN UNS DIE TEILNEHMER

NOTE

1,5

Wer die Eigenleistungstiefe im Bereich der Facility Services auf ein gesundes Maß bringen will, der muss die Fremdleistungen sauber steuern. Wir haben mittlerweile über 1.500 Teilnehmer mit der präventiven Dienstleistungssteuerung in unseren DLS-Schulungen vertraut gemacht. Sie sorgen jetzt VOR der Leistungserbringung dafür, dass Leistungen vollständig und bedarfsgerecht erbracht werden, statt – wie früher üblich – immer nur zu spät zu reagieren. Für diese neue Rolle des Dienstleistungssteuerers sind Umdenken und neue Werkzeuge gefragt. Das ist gar nicht so leicht anzugehen.

FAQ – Was wir oft gefragt werden . . .

Wie soll ich denn jetzt Steuern und wieso passiert das alles vom Schreibtisch aus?

Ja, vom Schreibtisch aus! Präventivsteuerung heißt, sich VOR der Leistungserbringung plausibel vor Augen zu führen, wie etwas tatsächlich erledigt werden WIRD – und NICHT nur wie es geplant ist! – und zwar mit einer ordentlichen Arbeitsvorbereitung. Wieso das vom Schreibtisch aus geht und sogar gehen muss, erklären wir Ihnen beim Seminar.

Wie kann ich dafür sorgen, dass ich nicht mehr jeden einzelnen Schritt kontrollieren muss?

Das ist die Mutter aller Fragen von Teilnehmern unserer Kurse! Qualität, so heißt es vor allem in der Automobilherstellung, Qualität wird nicht gemessen und kontrolliert, Qualität wird erzeugt! Wer hinterher kontrolliert, ist zu spät dran. Wir zeigen Ihnen, wie man das auch innerhalb einer reinen Ergebnisverantwortung ganz anders organisiert und wer dann eigentlich wofür verantwortlich ist – Stichwort Stichproben-Werkzeug!

Wie kann ich dafür sorgen, dass ich mir nicht hinterher lauter Erklärungen anhören muss, warum etwas nicht funktioniert hat?

Viele der Fragen, die wir immer wieder hören, schieben den schwarzen Peter zum Dienstleister. Der ist als Prügelknabe schnell zur Hand. Der Kern des Problems liegt in der fehlenden Beschreibung von Managementtätigkeiten zur Steuerung. Operativleistung mag ausführlichstens beschrieben sein, aber das hilft nicht, wenn unklar bleibt, was die Steuerung eigentlich beinhaltet.

Mein Dienstleister sagt, das wird jetzt alles mehr Aufwand – wie gehe ich damit um?

Wer etwas anders machen soll als bisher, dem schießt vom Rückenmark direkt eines in den Kopf: „Mehraufwand“. Der Mehraufwand auf der Dienstleisterseite lässt sich dabei recht einfach analysieren in die Kategorien „Rechtlich geschuldet“, Einmalaufwand und tatsächlicher Mehraufwand – und das ist meistens nicht mehr viel.

Wieso sollte mein Dienstleister mitziehen bei der Präventivsteuerung?

Weil er selber viel davon hat. Drastisch weniger Ärger, weniger Mitarbeiterfluktuation, einen guten Standard-Prozess für die eigene Arbeit und die Mittel, um die eigenen Subs genau nach dem gleichen Prinzip zu steuern. Darum waren auch bereits so viele Dienstleister in unseren Seminaren.

Bei uns steht die Revision vor der Tür – sind wir eigentlich rechtssicher aufgestellt?

Ob sach- und fachgemäß die extern vergebenen Leistungen gesteuert werden, das rückt immer mehr in den Fokus der Revision über die Rechnungsprüfung hinaus. Als Hüter der Compliance kennen die Revisoren sich auch bestens mit den Auftraggeberpflichten aus Entsendegesetz und Werkvertragsrecht aus. Wie steht es da mit Ihnen?

DIENSTLEISTUNGSSTEUERUNG

BASIS-SEMINAR – DLS1

GRUNDLAGEN DER PRÄVENTIVSTEUERUNG

DAS FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

Wie funktioniert Präventivsteuerung? Was ist der Unterschied zur Reaktivsteuerung? Wo und wie funktioniert das Umdenken, um jahrzehntealte Probleme in den Griff zu bekommen? Wie werde ich revisionsfest und compliant?

01. MÄRZ 2021

in Oberhausen & per Livestream

27. SEPTEMBER 2021

in Oberhausen & per Livestream

TOOL-TRAINING – DLS2

LEISTUNGSERBRINGUNG SICHERSTELLEN

Wie bekomme ich alles, was vertraglich vereinbart ist – und zwar genau so wie es vereinbart ist? Wie kann ich das über die Anwendung des Handwerkszeugs herbeiführen?

02. BIS 03. MÄRZ 2021

in Oberhausen & per Livestream

28. BIS 29. SEPT. 2021

in Oberhausen & per Livestream

INTENSIV-SEMINAR – DLS3

KOSTEN UND QUALITÄT STEUERN

Um es ganz salopp zu sagen: „Behalte Deinen Laden von vornherein im Griff, dann stimmen auch die Kosten.“ In drei Schritten:

- 1. Bedarfe so erheben, dass keine teuren Bedürfnisse entstehen, sowie Anforderungen derart erfassen, dass keine Verschwendung entsteht*
- 2. Kosten durch definierte und realistische Servicelevel auf unterschiedlichen Niveaus fixieren*
- 3. KPI´s einer Präventivsteuerung einführen, damit die Kosten des vereinbarten Levels in der Praxis auch nicht überschritten werden*

23. BIS 24. MÄRZ 2021

in Oberhausen & per Livestream

26. BIS 27. OKT. 2021

in Oberhausen & per Livestream

PER FAX AN: 0208 - 594 87 19 29

ANMELDUNG

Die Teilnahme an unseren DLS Schulungen bezieht sich auf keine chronologische Reihenfolge – eine Teilnahme an dem DLS Modul 3 ist ohne eine vorherige Teilnahme an den DLS Modulen 1-2 möglich. Sie werden während unserer Schulungen durch unsere i2fm-Online-Moderatoren betreut. Fragen Ihrerseits sind über den Teilnehmer-Chat jederzeit herzlich Willkommen. Geschult werden Sie durch unsere erfahrenen i2fm-Trainer, die durch ihr jahrelanges Know-how genau wissen, worauf es ankommt. Um Sie auch bei einer Online-Teilnahme bestmöglichst einzubinden, werden die Trainer teilweise Ihre aktive Mitwirkung anregen. Schulungsunterlagen, die Sie während der Durchführung benötigen, erhalten Sie vorab per E-Mail von i2fm. Es wird eine 1-Stündige Mittagspause und zwei 15-Minütige Kaffeepause geben. Melden Sie sich jetzt an.

DLS 1 – GRUNDLAGEN DER PRÄVENTIVSTEUERUNG

- 03. März 2020, TZU Oberhausen
- 21. September 2020, TZU Oberhausen

DLS 2 – LEISTUNGSERBRINGUNG SICHERSTELLEN

- 04. - 05. März 2020, TZU Oberhausen
- 22. - 23. September 2020, TZU Oberhausen

Die Gebühr je Seminartag beträgt EUR 675,00 zzgl. MwSt. Bei gleichzeitiger Buchung von 3 Modulen je Person beträgt die Gebühr je Seminartag EUR 499,00 zzgl. MwSt.; inkl. Kursunterlagen, Mittagessen, Kaffee und Erfrischungsgetränken während der gesamten Veranstaltung.

IHRE DATEN:

.....
Firma, Organisation

.....
Name, Vorname

.....
Position, Abteilung

.....
E-Mail

.....
Straße

.....
PLZ/Ort

.....
Telefon

.....
Datum, Unterschrift

ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT:

.....
Firma, Organisation

.....
Name, Vorname

.....
Straße

.....
PLZ/Ort



Haben Sie Fragen? – Wir sind gerne für Sie da!

Ihr Ansprechpartner:
PETER BRACH
Geschäftsfeldleiter Weiterbildung
Telefon: 0208 594 87 19 19
Email: brach@i2fm.de

Internationales Institut für
Facility Management GmbH
Essener Straße 5
46047 Oberhausen
www.i2fm.de