

PRAXISCAMP

# DIENSTLEISTUNGS- STEUERUNG

*Gemeinsam auf dem Weg  
vom Basecamp zum Gipfel*



# DLS – GEMEINSAM AUF DEM WEG ZUM GIPFEL

Am **20. Juni 2017** heben wir als **Heimatplattform** das **Basecamp für Dienstleistungssteuerer** aus der Taufe. Im Bereich Dienstleistungssteuerung professionalisieren sich die Unternehmen zusehends und wir möchten einen Tag lang alle zusammenbringen, die sich damit schon auf den Weg gemacht haben oder es noch tun wollen. Dazu sind Interessenten eingeladen genauso wie die **knapp 1.000 Teilnehmer unserer DLS-Seminare** und Inhouse-Trainings. Wir werden Updates aus unserer Institutsarbeit vorstellen, Dozenten unserer Kurse sind da, Leute, die Steuerungs-Tools in dem Zusammenhang entwickelt bzw. auf die eigenen Belange adaptiert haben. Es gibt Rückendeckung, Updates zur konkreten Werkzeugverwendung und jede Menge Austausch.

## WOZU EINE HEIMATPLATTFORM FÜR STEUERER?

- » Damit es leicht wird, den neuen Ansatz der Steuerung im Alltag in die Tat umzusetzen
- » Damit Sie klar sehen, was State of the Art bei der Dienstleistungssteuerung ist – Vorteile und „Must-haves“ der neuen Steuerung noch einmal gemeinsam vor Augen geführt werden
- » Damit Sie die vereinbarten Leistungen bekommen und die Verschwendung von barem Geld aufhört und Ihre Nutzer zufrieden sind
- » Und vor allem: nach dem Gipfelsturm kommen die „Mühen der Ebene“ – zusätzliche Motivationspritzen bringt der Austausch mit Gleichgesinnten

## GLEICHGESINNTE AUF DEM WEG ZUM GIPFEL kommen unter anderem aus diesen Unternehmen...



thyssenkrupp Global  
Shared Services Real Estate

BMW GROUP



MTU München



und weitere ...

## DIESE FRAGEN STELLEN SICH DIE STEUERER ...



# DER TAGESABLAUF

ab 08:00 Uhr  
**Für die Frühaufsteher**  
gemeinsames Frühstück im Unperfekthaus

09:00 Uhr

## Begrüßung und Entwicklung einer Scorecard

Die Wanderroute: Wie sieht der Weg zur guten Dienstleistungssteuerung aus? Welche Stationen liegen typischerweise auf dem Weg? Stolpersteine? Abkürzungen? Wie wird man trittsicher?

Vorstellungsrunde: Wer geht auf diesem Weg gerade wo?

Wir skizzieren gemeinsam eine Scorecard, sodass jeder Teilnehmer für sich markieren kann, wo er/ sie steht, wer mit ihm/ ihr auf einer vergleichbaren Stufe steht

11:00 Uhr

## Update Werkzeugkoffer der Dienstleistungssteuerung

Um die neue Steuerung in die Tat umzusetzen – oder anders gesagt „das Wesen Deines Werkvertrags“ vollkommen sicherzustellen – sind 4 Bausteine wesentlich:

### 1. PLANUNG

Mit dem dem Tool „RfT-Checkliste“ (Ready for Take-off) können Sie in der Planungsphase all das glattziehen, was im Vertrag für die Ausführungsebene noch nicht 100%-ig eindeutig beschrieben ist.

### 2. DISPOSITION & FREIGABE

Zeige mir, wie Du disponierst, und ich sage Dir, ob Deine Leistungserbringung auch vereinbarungskonform wird. Noch klarer: Schlechte Disposition = schlechte Leistung! Hierzu gibt es Tools, um die Arbeitsvorbereitung (des Dienstleisters) plausibel sichergestellt zu wissen. Das ist der Freigabeprozess.

### 3. KONTROLLE (durch den AN) & STICHPROBE (durch den AG)

Kontrollierst Du noch oder steuerst Du schon? (Achtung: Echte Steuerer kontrollieren nicht, sie bestichproben – das ist ein Riesenunterschied.) Wie führt man im Sinne der neuen Steuerung eine Stichprobe durch? Was und wann wird bestichprobt? Wie verfährt man mit den Ergebnissen?

### 4. Eine ABNAHME ist eine Abnahme ist eine Abnahme!

Erst mit einem geregelten Abnahmeprozess ist sichergestellt, dass wirklich alles gemacht wurde. Also nicht „nur“ gewartet und geputzt, sondern auch eingewiesen, unterwiesen, protokolliert, kontrolliert, überarbeitet, dokumentiert, weitergebildet u.v.a.m. wurde. Und: nein, damit ist keine stillschweigende Abnahme gemeint! Und auch eine Rechnungsfreigabe ist keine Abnahme. Nur eine Abnahme ist eine Abnahme ist eine Abnahme.

11:00 Uhr

**Impuls zum Werkvertrag: Worauf haben Sie ein Anrecht, auch wenn es in Ihrem Vertrag gar nicht explizit drinsteht?**

12:30 Uhr

## Workshop I – jetzt sind Sie dran:

Arbeiten mit der Abnahme-Checkliste

An der Diskussion um die Abnahme scheiden sich zurzeit noch die Geister. Geht doch gar nicht, eine flüchtige Dienstleistung abnehmen – das sagen die einen. Geht doch, und vor allem es geht eigentlich gar nicht ohne!

13:30 Uhr

## Gemeinsames Mittagessen

14:30 Uhr

## 1.000 Schritte – wir begehen gemeinsam das Unperfekthaus:

Wie man die Kontroll- und Stichprobentools richtig anwendet

# DLS

November 2017 bis Februar 2018

## OFFENE SEMINARE

### Professionalisierung des Betriebs

Die Service-Eigenleistungstiefe zu verringern heißt, dass Steuerungskompetenz gefragt ist – die muss man sich aneignen, denn sonst kostet Sie das bares Geld!

D1: Steuern können und wollen  
06. November 2017 in Oberhausen

D2: Verträge und Leistungen steuern  
07. - 08. November 2017 in Oberhausen

D3: Kosten und Qualität steuern  
06. - 07. Februar 2018 in Oberhausen

15:30 Uhr

### Workshop II – jetzt sind Sie nochmal dran:

Wie man die RfT-Checkliste anwendet?

Wie bekomme ich meinen Dienstleister dazu, auch im bestehenden Vertragsverhältnis mit Dispositions- & Freigabetools mit mir zusammen zu arbeiten?

16:30 Uhr

### Marktplatz : Die Ergebnisse der Workshops & die Ortung des eigenen Standpunkts auf der DLS Scorecard

17:20 Uhr

### Neue Entwicklungen aus der Institutsarbeit als Ausblick

Wie der Facility Service Vertrag aussieht, der die Erkenntnisse und Prinzipien der neuen Steuerung umsetzt und was ihn von den bisherigen Standard- oder Musterverträgen unterscheidet?

Revisionssicherheit: Worauf Dienstleistungssteuerer sich einstellen müssen?

In Arbeit: Leitfaden zur Umsetzung des Funktions- und Leistungsmodells

17:50 Uhr

### Verabschiedung der Teilnehmer

18:00 Uhr

### Ende der Veranstaltung

## ANMELDUNG

Bitte senden Sie diesen Coupon als Antwort per Fax an: 0208 - 594 87 19 29

Ja, ich melde mich als Teilnehmer zum **Praxiscamp DLS am 20. Juni 2017** verbindlich an. Die Gebühr beträgt EUR 390,00 zzgl. MwSt.

Ich kann leider nicht teilnehmen.  
Halten Sie mich trotzdem bitte weiter auf dem Laufenden.

.....  
Firma, Organisation

.....  
Name, Vorname

.....  
Position, Abteilung

.....  
E-Mail

.....  
Straße

.....  
PLZ/Ort

.....  
Telefon

.....  
Datum, Unterschrift

### ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT (FALLS NÖTIG)

.....  
Firma, Organisation

.....  
Name, Vorname

.....  
Straße

.....  
PLZ/Ort



**DIREKT ONLINE ANMELDEN**  
[i2fm.de/buchung](http://i2fm.de/buchung)

### HABEN SIE FRAGEN?

*Wir sind gerne für Sie da!*



Ihr Ansprechpartner:

**NILS BÖHM**

*Leiter Veranstaltungsmanagement*

Telefon: 0208 594 87 19 16

Email: boehm@i2fm.de

**Internationales Institut für Facility Management GmbH**

Telefon: 0208 - 594 87 19 10

Telefax: 0208 - 205 59 56

Essener Straße 5  
46047 Oberhausen

[www.i2fm.de](http://www.i2fm.de)

### GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Gebühren für das Seminar betragen EUR 390,- zzgl. MwSt. inkl. Mittagimbiss, Kaffee und Erfrischungsgetränken während der gesamten Veranstaltung. Die Teilnahmegebühr ist sofort nach Erhalt der Rechnung fällig. Bei Auslandsüberweisung ggf. anfallende Gebühren trägt der Rechnungsempfänger. Bei Stornierung bis zu einer Woche vor der Veranstaltung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von EUR 50,00 zzgl. MwSt. erhoben. Wird die Anmeldung nach diesem Termin ohne die Nennung eines Ersatzteilnehmers zurückgezogen, wird die halbe Gebühr berechnet. Bei Stornierung am Veranstaltungstag sowie Nichterscheinen wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe fällig. Stornierungen bedürfen der Schriftform. Terminverschiebungen aus gegebenem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Als Schriftform gilt insbesondere auch eine E-Mail. Mit der Anmeldung erklären Sie sich einverstanden, dass Fotos und Videos von der Veranstaltung, auf denen Sie möglicherweise zu sehen sind, vom Veranstalter veröffentlicht werden dürfen.