

weno consult

Zukunftsfähiges FM

Umfang

Betrachtung der Zukunftsfähigkeit Ihres Betreibermodells in 5 Perspektiven

- Organisation
- Finanzen / Wirtschaftlichkeit
- Services und Kundenorientierung
- Zukunfts- und Wandlungsfähigkeit
- Digitale Transformation

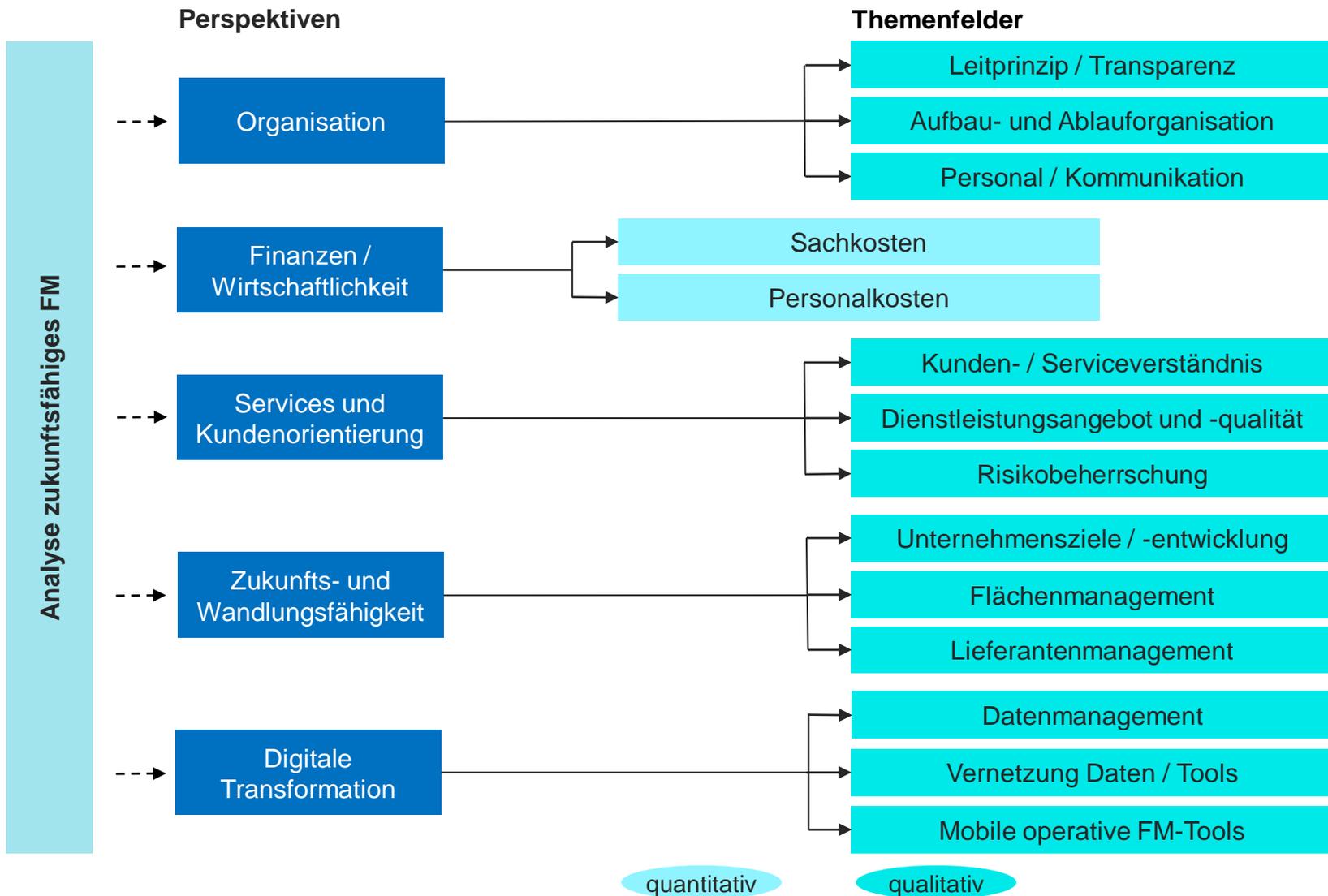
Die Bewertung erfolgt mittels Fragenkatalogen zu 14 Themenfeldern innerhalb der 5 Perspektiven. Als Vergleich wird ein branchenbezogenes Best Practice sowie eine Vision herangezogen. Stärken und Schwächen werden identifiziert, Potenziale sowie Optimierungsansätze heraus gearbeitet und dargestellt.

Ablauf

- Workshop – Interaktive Klärung der Fragestellungen, alternativ als Web-Konferenz
- Auswertung der Workshop-Ergebnisse durch **weno consult**
- Ergebnispräsentation und Darstellung kundenspezifischer Handlungsempfehlungen

Ergebnis

- Unabhängige Bewertung Ihres Betreibermodells hinsichtlich Zukunftsfähigkeit
- Vergleich zu marktgängigem Best Practice und einer Vision
- Aufzeigen möglicher Handlungsfelder zur Optimierung und deren Auswirkung



Fragenkatalog vorgegeben, Antworten nach Wertung 1 bis 5, Anmerkungen im Klartext zur Erläuterung

Services und Kundenorientierung

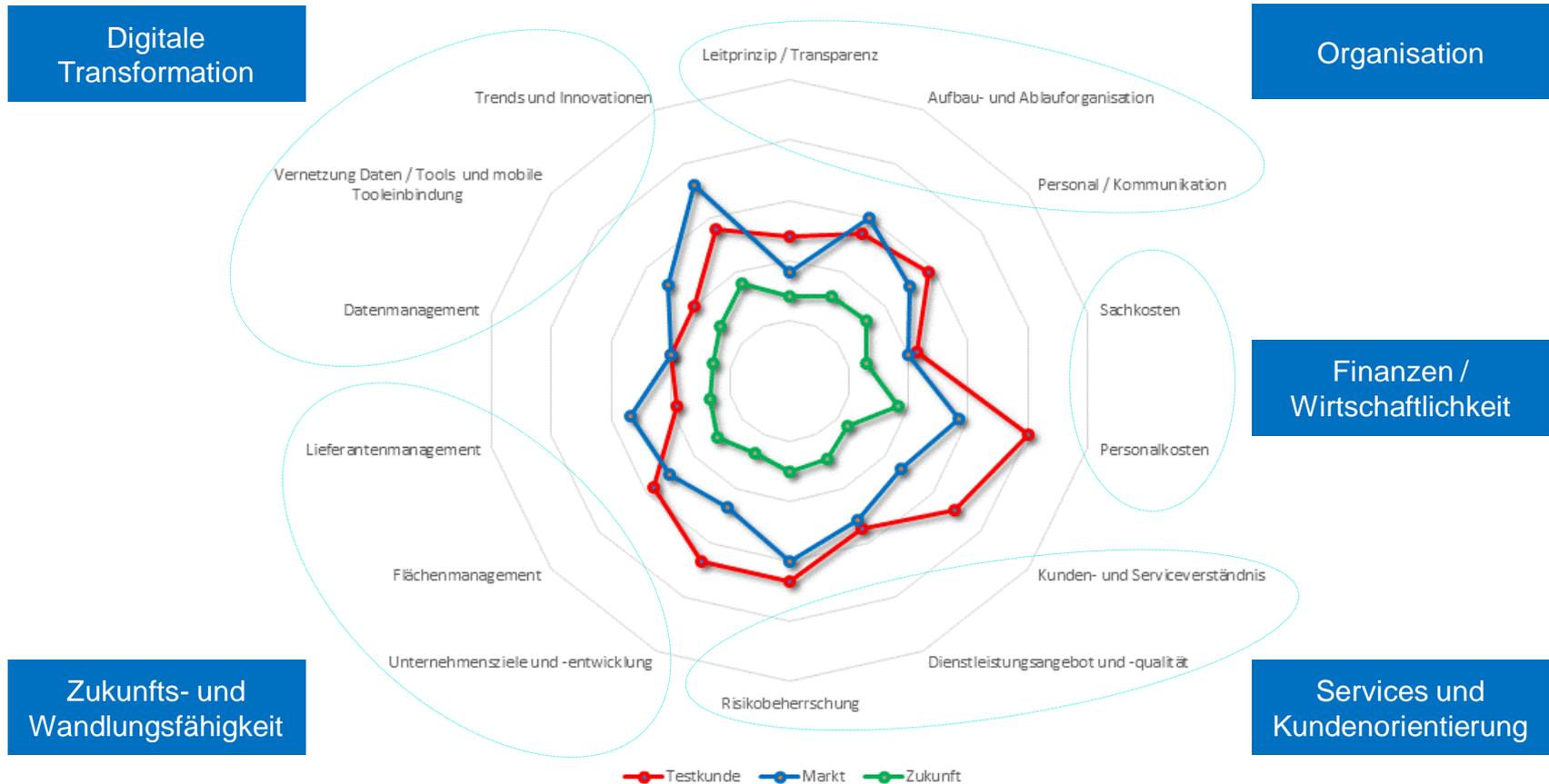
Kunden- und Serviceverständnis

Sind Investitionen zur Service- und Performance-Steigerung für FM / REM hinsichtlich eingesetzter oder einzusetzender Technik, Toolbindung und Prozesse vorgesehen bzw. eingeplant?	5	nicht erfüllt	so nicht vorgesehen
Erfolgt eine übergreifende Prozessbeteiligung der Leistungsempfänger für Leistungen im FM / REM?	5	nicht erfüllt	Leistungsempfänger werden nur ganz sporadisch einbezogen
Wird die Servicegrundlage regelmäßig hinsichtlich Kundenanforderung / Branchenvergleich hinterfragt und ggf. angepasst?	3	teilweise erfüllt	nur bei Ausschreibungen, meist ohne aktuelle Anpassungen
Können Kunden Anforderungen und Wünsche an Services einbringen und haben Klarheit über Kosten im Leistungsbezug?	3	teilweise erfüllt	KVP ist vorhanden, wird aber kaum im FM genutzt
Wurde ein Helpdesk Tool eingerichtet und werden Tickets dokumentiert, weiterverfolgt und qualitativ ausgewertet?	1	voll erfüllt	Ticketsystem im CAFM auf Basis Intranet vorhanden
Erhalten die Nutzer Rückmeldung zum Status der Tickets und werden nach Erledigung hinsichtlich Zufriedenheit befragt?	4	kaum erfüllt	nur auf Nachfrage
Wird die Leistungserbringung dokumentiert, ausgewertet und strukturiert abgelegt? Wenn ja wo?	4	kaum erfüllt	nur teilweise auf Dokumenten der Dienstleister und in Papierform
Finden regelmäßig Qualitätssicherungsmaßnahmen statt (intern wie extern)? Werden die Ergebnisse in einen kontinuierlichen KVP eingepasst?	4	kaum erfüllt	keine Qualitätssicherungsmaßnahmen, KVP selten genutzt
Wird aktuellen sozialen Ansprüchen z.B. hinsichtlich Umweltanspruch Rechnung getragen?	2	erfüllt	ein Nachhaltigkeitsprogramm ist vorhanden

→ Komplette nachvollziehbare Bewertung aus den Einzelfragen, Erläuterungen dokumentieren den Weg

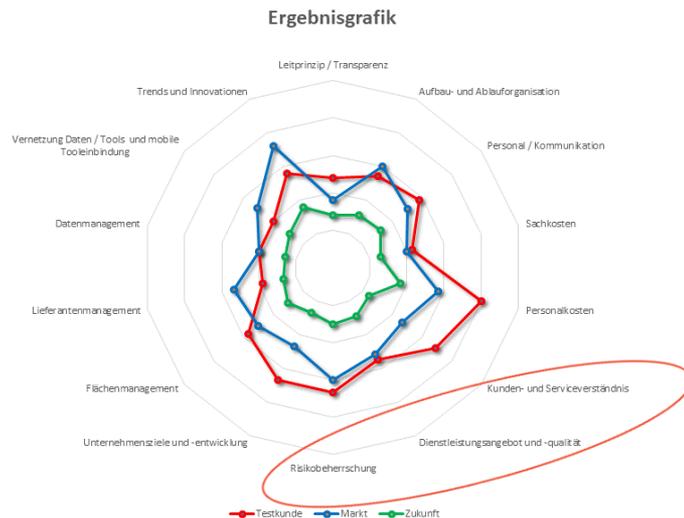
→ Nicht beantwortete Fragen bleiben in der Bewertung unberücksichtigt

Ergebnisgrafik



- Gesamtergebnis: das Unternehmen im Beispiel ist hinsichtlich Kunden- und Serviceverständnis unterdurchschnittlich
- Mögliche Handlungsfelder sind bereits in der Gesamtübersicht ablesbar

Betrachtung Perspektive im Detail



Handlungsempfehlungen für Themenfelder

Kunden- / Serviceverständnis

1. Service Level auf Kundenbedürfnisse abstimmen und kommunizieren
2. Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) einführen

Dienstleistungsangebot und -qualität

1. Service Level optimiert und transparent aufbauen
2. Qualitätssicherungskonzept einführen

Risikobeherrschung

1. Verantwortung klar in Organisation zuweisen
2. Matrix Betreiberverantwortung einführen

→ Detaillierte und kundespezifische Handlungsempfehlungen werden vorgeschlagen

→ Die Umsetzung der Empfehlungen ist durch den Kunden eigenständig möglich

Kontakt

Werner Nothdurft

Telefon: +49 441 30 43 20 78

Mobil: +49 152 31 09 12 37

E-Mail: nothdurft@weno-consult.de

Homepage: www.weno-consult.de

Xing: <https://tinyurl.com/y95zrv42>

LinkedIn: <https://tinyurl.com/y9wqd8kk>