

weno consult

Qualitätscontrolling

Umfang

- Festlegung Bedarf Qualitätscontrolling
 - Wer ist Bedarfsträger?
 - Wo sind Bedarfe vorhanden?

- Festlegung zu überwachender Spezifikationen
 - Welche Dienstleistungen sind Teil des Controllingkonzeptes?
 - Welche Merkmale sollen überwacht werden?

- Messung der Ergebnisse festlegen
 - Liegen KPI vor und sind diese rechnerisch ermittelbar?
 - Welche Vergleichswerte bilden den Maßstab?

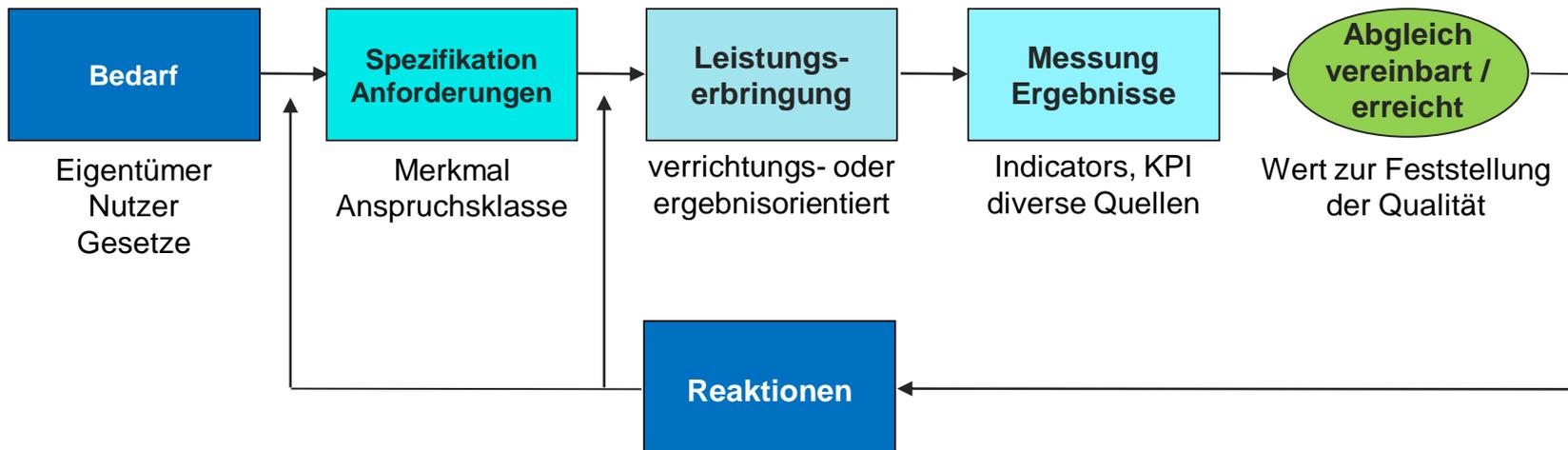
- Welche Regelkreise steuern die Optimierung der Leistungserbringung?
 - Reichen die vorhandenen Berichte aus und werden daraus Vorgaben abgeleitet?
 - Sind Bonus-/Malus-Regelungen vorhanden, die angewendet werden können?

Ergebnis

- Bewertungsobjekte und Bewertungskriterien sind neutral geklärt
- Regelkreise sind festgelegt, Reaktion ist vorhersehbar
- Iterative Vorgehensweise ist für unterschiedliche Ansätze möglich

Ausgangspunkt und Ziel

- Service Level beschreiben Leistungen sowie deren Leistungsmerkmale und Anspruchsklassen
- Sie sind notwendig, um Leistungen bedarfsgerecht, wirtschaftlich, regelbar, steuer- und vergleichbar darzustellen
- Im Qualitätscontrolling werden Vorgaben und Resultate abgeglichen und bewertet



Konsequenzen bzw. Eskalationen idealerweise im Voraus festgelegt

- **Bedarf** → Eigentümergegebenheiten, Nutzeraspekte, Gesetzesvorschriften bestimmen die Häufigkeit
- **Anforderungen** → spezifische Anforderungen, Service Level für Facility Services für Kerngeschäft
- **Leistungserbringung** → Umsetzung der Service Level in der Praxis der Facility Services
- **Messung Ergebnisse** → Nutzung von Tools im Qualitätsmanagement, Nutzung Best Practice
- **Soll-Ist-Abgleich** → Leistung vertragskonform oder innerhalb Toleranz erbracht (besser, gleich, schlechter)
- **Reaktionen** → Nacharbeit, Leistungswiederholung, Vergütungsanpassung, Penalties, Dienstleisterwechsel

- ① **ressourcenschonend** mit schlanker Eigenorganisation und ökonomisch zu bewältigen
- ② **praktikabel** den betrieblichen Realitäten Rechnung tragend, möglichst einfach anzuwenden
- ③ **valide** breites Bild der Leistung der FM-Dienstleister
- ④ **vollständig** alle dienlichen Quellen und sinnvollen Eingriffsmöglichkeiten berücksichtigt
- ⑤ **nachvollziehbar** Revisions sicher dokumentiert, z.B. auch im Streitfall anerkannt
- ⑥ **wirksam** Ansporn für FM-Dienstleister für die Umsetzung in seiner Organisation
- ⑦ **flexibel** Schwerpunkte sind variabel festzulegen
- ⑧ **konkret** verursachungsgerechte Zuordnung zu Leistungsebenen und -trägern („people business“)
- ⑨ **standardisiert** übergreifendes Schema, für viele Leistungen einsetzbar

- In der Praxis noch kaum zu finden, Schwachpunkte insbesondere bei 3, 4, 6, 8, 9
- Identifikation leistungsstarker und -schwacher Personen wünschenswert (Problem Datenschutz, Betriebsrat) bei 8

→ **Schon das Bewusstsein beim Dienstleister bzgl. AG-Qualitätscontrolling ist bereits qualitätsfördernd**

Tool	Vor- / Nachteile	Hinweise
eigene Objektbegehung	<ul style="list-style-type: none">⊕ Fachabteilung involviert⊖ Ressourcenengpässe⊖ Momentaufnahme	Nutzung Eigenpersonal möglich
Auswertung Helpdesk / Störungszentralen	<ul style="list-style-type: none">⊕ Zahlenwerte⊕ auch Fallklassifikation und Reaktionszeiten⊖ Fälle & Prozesse müssen präzise definiert sein	Abhängigkeit zwischen Reaktionszeit und Störungskategorie definieren
Performance-check	<ul style="list-style-type: none">⊕ Bewertungsobjektivierung⊖ für infrastrukturelle Services kaum geeignet⊖ Momentaufnahme	eher bei grösseren Objekten sinnvoll
Auditierung	<ul style="list-style-type: none">⊕ Fokus variabel⊕ gemeinsam: vertrauensbildend⊖ ungeeignet für variable Vergütung	Gesamtzusammenspiel Auftraggeber / Dienstleister im Vordergrund
Sachverständigen-gutachten	<ul style="list-style-type: none">⊖ im Regelbetrieb selten sinnvoll⊖ für infrastrukturelle Services kaum geeignet⊖ teuer	im Streitfall ggf. gerichtlich gefordert
Nutzerfeedback	<ul style="list-style-type: none">⊕ Kunde letztlich entscheidende Urteilsinstanz⊖ subjektive Ergebnisse⊖ Projektcharakter mit Momentaufnahme	kann Begehrlichkeiten wecken Ergebnisse korrelieren mit Betriebsklima

→ durch Toolkombination Nachteile einzelner Instrumente abgeschwächt

→ Toolplanung idealerweise bereits vor Leistungsvergabe

→ Planung im W-Fragen-Methodik empfohlen: wie, was, wann, wer ...

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>