

## Facility Management

# Neue Dimension der Qualitätsprüfung von Facility Services

Die Überprüfung der Qualität von Facility-Services-Dienstleistungen im Alltag bleibt trotz vertraglicher Vereinbarungen und den darin vorgesehenen Kontrollinstrumenten häufig untergeordnet. Mangel an Zeit sowie zu wenig klare Planung verhindern die konsequent durchgeführte Überprüfung. Es besteht also ein Spannungsfeld zwischen Anforderung und Umsetzung.

*Matthias Köhn*

Ein neues Bewusstsein um die Notwendigkeit solcher strukturierten und geplanten Prüfungen erhöht die Güte der Facility-Management-Dienstleistung und bringt Transparenz in die Leistungserfüllung.

### Anforderung

Im Gegensatz zur Vergangenheit hat sich auch in der Schweiz die Qualität von FS-Dienstleistungen wesentlich verbessert, da schon bei der Ausschreibung klare Kriterien zu den Service Levels und der damit verbundenen Qualität ausgearbeitet werden. Diese sind in den so genannten Service Level Agreements (SLA) festgehalten. Der Qualitätsstandard muss sowohl den Kundenanforderungen als auch den Wirtschaftlichkeitszielen der Dienstleister nahe kommen. Diese Anforderung gilt nicht nur für die extern vergebene, sondern auch für die intern erbrachte Dienstleistung. Vor diesem Hintergrund erhält die Gewährleistung der Aufträge eine besondere Bedeutung. Der Dienstleister muss bereits in der Offertphase

Stellung dazu beziehen. Anhand dieser Kriterien sollen die vorgegebene Qualität und der Erfüllungsgrad der Services sichergestellt werden. Im Dienstleistungsvertrag werden diese Punkte integriert und sind somit Vertragsbestandteil des Auftrags.

Die Erfahrung zeigt, dass trotz dieser klaren Definition die Praxis oftmals anders aussieht. Allzu häufig wird, meistens aus Zeit- und Kostengründen, eine adäquate Qualitätsprüfung vernachlässigt oder nur halbherzig durchgeführt, da sie zeitaufwändig ist und man sich meistens mit viel Papier herumschlagen muss. Besonders die Auswertung ist aufwändig.

### Elektronische Checklisten

Elektronische Checklisten leisten heute bereits an vielen Orten einen guten Beitrag zur Lösung dieser Probleme. Mittels PDA (Personal Digital Assistant, kleiner tragbarer Computer, auf dem die elektronischen Checklisten geladen sind) können auf rationelle Art und Weise Prüfungen in den verschiedensten Dienstleistungsbereichen

durchgeführt werden. Dem raffinierten Aufbau dieser Systeme sind fast keine Grenzen gesetzt. Dazu einige Beispiele:

- Reinigungsdienstleistungen
- Hausmeisterdienste
- Grünflächen
- Technische Gebäudewartung
- Sicherheitsaufgaben
- Wohnungsabnahmen



- Logistische Prozesse
- Qualitätsbefragungen
- Meinungsumfragen usw.

## Kürzere Reaktionszeiten

Der eigentliche Nutzen zeigt sich in der schnellen und rationellen Auswertung. Die mit dem PDA erfassten Daten werden entweder direkt an Ort (PDA mit Handyfunktionen) oder mittels Synchronisation an einem PC eingelesen. Die automatische Auswertung erfolgt sofort. Innert weniger Minuten erhält der Kunde einen detaillierten Prüfungsbericht. Die Reaktionszeiten zur Mängelbehebung verkürzen sich markant und die Transparenz und Übersichtlichkeit bezüglich der Leistungsparameter nimmt zu. Die verschiedenen Auswertungen (Mängelliste, Prüfprotokoll, Qualitätsbericht usw.) sorgen für eine nachhaltige Nachweisführung.

Ein weiterer grosser Vorteil dieses Systems ist die Historisierung. So kann nicht nur der einzelne Prüfvorgang betrachtet werden, sondern auch die Entwicklung über bestimmte Perioden. Prüfung von Jahreszielen und je nach Vertrag auch Bonus-/Malus-Regelungen können so gehandhabt werden. Auf dem Markt gibt es verschiedene Sys-

teme. Bei der Evaluation sollten im Minimum nachstehende Anforderungen erfüllt sein. Die Handhabung des Systems muss:

- einfach durchzuführen,
- schnell erlernbar,
- kostengünstig,
- für die verschiedensten Prüfungen, aber auch andere Anwendungen (zum Beispiel Befragungen) verwendbar,
- schnell anpass- und auswertbar und
- für die verschiedensten Dienstleistungen einsetzbar sein.

## Auswahlkriterien

Ein bedeutsames Kriterium für oder gegen ein System ist die Flexibilität der Software und die einfache Konfigurierbarkeit. Das System muss die eigenen Bedingungen abbilden können, die einzelnen Checklisten müssen frei vom Nutzer gestaltet werden können. Dazu gehört auch die Gestaltung der einzelnen Berichte. Aber auch Zusätze wie Barcodeleser oder das Einlesen von externen Werten sollten möglich sein. Der Import sowie Export von Daten auf andere EDV-Systeme (SAP, ERP-Lösungen, CAFM-Programme) muss ebenso gewährleistet sein wie die Kommunikation des gleichen Sys-

tems von mehreren Nutzern, zum Beispiel zwischen Eigentümer und Dienstleister, zur Auswertung der Resultate gleicher Objekte. Weiter ist auch darauf zu achten, dass der Anbietersupport gewährleistet ist. Neben einer gut funktionierenden Hotline ist die Onlinehilfe wichtig. Für die Schulung sollten Handbücher und im Idealfall auch Lernfilme zur Verfügung stehen.

## Transparenz schafft Vertrauen

Durch diese elektronischen Hilfsmittel wird die Qualitätsprüfung professionalisiert, indem die Prüfung strukturiert durchgeführt wird und die Auswertungen schnell zur Verfügung stehen. Gerade der Auswertungsbe- reich braucht mit herkömmlichem System viel Zeit und wird rasch unübersichtlich. Ein gutes elektronisches Prüfsystem kann schnell und transparent, mit verschiedenen Listen und Berichten, zeitraum- und objektbezogene Aussagen zur Qualität liefern. Dabei sind Unterscheidungsmerkmale nach Mängeln und Massnahmen für die unterschiedlichen hierarchischen Ebenen und den Versand an interne und externe Stellen möglich. Die so erreichte Transparenz schafft Vertrauen und gibt allen Vertragsparteien die nötige Sicherheit. ■



### Porträt



Der Autor ist Inhaber der Matthias Köhn AG und Vorstandsmitglied der FM-Arena ([www.fm-arena.ch](http://www.fm-arena.ch)). Er vertreibt das e-QSS-System der Firma Neumann und Neumann in der Schweiz.

### Fragen



Matthias Köhn  
Inhaber  
Matthias Köhn AG  
5014 Gretzenbach  
Tel. 062 849 99 77  
[welcome@matthiaskoehn.ch](mailto:welcome@matthiaskoehn.ch)  
[www.matthiaskoehn.ch](http://www.matthiaskoehn.ch)

