

# KPIs

DIE NACHWEISLICH NUTZEN



00:01



# EDITORIAL

Die Auftraggeber bekommen keine Angebote mehr - was viele schon seit langem spüren, belegt eine neue Lünendonk-Untersuchung nun auch ganz handfest. Ist ja auch kein Wunder: Seit Jahren lügen sich Anbieter und Auftraggeber gegenseitig in die Tasche. Die einen drücken die Preise, die anderen lassen verdeckt Leistungen weg. Davon kann man nach 20 Jahren FM-Markt die Nase voll haben.

Was es braucht, um aus dieser Situation wieder raus zu kommen? Messbare Win-Win-Verhältnisse für alle Beteiligten. Ein Baustein dazu: Ein KPI-Modell, das diese Win-Win-Situation greifbar macht. Wie? Indem Leistungsergebnis und der Weg zu diesem Ergebnis gleichermaßen mit Parametern hinterlegt und damit sichtbar werden.

Im KPI-Modell der präventiven Steuerung werden simple Daten aus der Kalkulation als Basis genutzt. Diese Kalkulation allerdings wird ein bisschen - um nicht zu sagen DEUTLICH - anders laufen, als bisher. Die ersten Auftraggeber und Auftragnehmer stellen gerade darauf um - und sind begeistert!

## IHRE REFERENTEN



**Katja Bilski-Neumann**

Geschäftsfeldleiterin, Internationales Institut für Facility Management GmbH

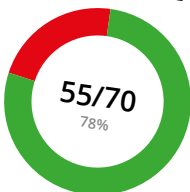


**Holger Knuf**

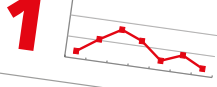
Institutsleiter, Internationales Institut für Facility Management GmbH

## STEUERUNGS-DASHBOARD 2017

STEUERUNGSQUOTE



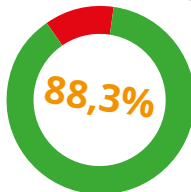
RECHTSKONFORMITÄTS-INDEX



VERSCHWENDUNG

11,7 %  
= 327.476,21 €

GESAMT-ERFÜLLUNGSGRAD



BEDARFE & ANFORDERUNGS-ERFÜLLUNG



DLS- & FSM-ZUFRIEDENHEIT



## KPIs – eine neue Systematik



09:30 Uhr

### **Begrüßung & thematische Einführung**

Das Gesamtbild Facility Management Organisation, Infrastruktur & Betrieb als Grundlage für ein KPI-Modell

Fokus des Tages: KPIs für den Betrieb



10:15 Uhr

### **Input aus der Verbands- und Institutsarbeit: FM Zielsystem auf Grundlage des Leistungsmodells & Indikatoren**

Vorstellung des Funktions- und Leistungsmodells

Nutzen für den Betrieb

Vorstellung des Indikatorenkatalogs



11:30 Uhr

### **Kaffeepause**



11:45 Uhr

### **Workshop im Plenum:**

#### **Vorstellung & Diskussion des Indikatorenkatalogs**

1. Gemeinsame SWOT-Analyse des FM Zielsystems und der Indikatoren: Stärken, Chancen, Schwächen und Hürden werden in der Runde diskutiert
2. Zuordnung der Indikatoren im Hinblick auf deren Erhebung: Auftraggeber oder Auftragnehmer – wer „liefert“ was?



13:00 Uhr

### **Mittagspause**

## Art und Weise der Erhebung neuer KPIs



14:00 Uhr

### **Workshops in Gruppen – Woher kommen die Informationen?**

Gruppe 1: Anforderungen an die Reporting-Struktur des **Auftragnehmers**

Gruppe 2: Anforderungen an die eigene Gesamtreporting-Struktur des **Auftraggebers**



14:40 Uhr

### **Marktplatz**

Diskussion der Ergebnisse unter der Fragestellung, wie mit den neuen KPIs weitergearbeitet werden soll



15:00 Uhr

### **Kaffeepause**

# DER TAGESABLAUF

## Umsetzung & Anwendung



15:15 Uhr

### **Input aus der Projektarbeit**

Dashboards für den Betrieb

Neues Kalkulationsmodell als Basis für den Soll-Ist-Abgleich



16:00 Uhr

### **Diskussion im Plenum: Was tun mit neuen KPIs?**

Wie wird Ihr Dienstleister auf das Thema reagieren?

Wie werden Ihre Stakeholder im Unternehmen auf das Thema reagieren?

Worauf wollen sich die Teilnehmer des Tages committen?



17:00 Uhr

### **Ausblick auf das Gesamtbild**

Indikatoren für die Bereiche Organisation und Infrastruktur



17:20 Uhr

### **Verabschiedung der Teilnehmer**



17:30 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 „KPIs, die nachweislich nutzen“ am 04. Dezember 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 NOTIG)

.....  
Firma, Organisation

.....  
Name, Vorname

.....  
Straße

.....  
PLZ/Ort

## GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Gebühren für das Seminar betragen EUR 390,- zzgl. MwSt. inkl. Mittagsimbiss, 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.



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

## HABEN SIE FRAGEN?

*Wir sind gerne  
für Sie da!*



Ihr Ansprechpartner:

**ANNIKA RECH**  
*Veranstaltungs-  
management*

Telefon: 0208 594 87 19 18  
Email: [rech@i2fm.de](mailto:rech@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)