

INTERAKTIVER  
LIVESTREAM

# Seminar-Programm Dienstleistungssteuerung

INTENSIV-SEMINAR – DLS3

## KOSTEN UND QUALITÄT STEUERN

- » *Akut wegen Corona*
- » *oder anlässlich einer planmäßigen Vergabe*
- » **NEUES TOOL: Servicematrix**

📅 24. bis 25. November 2020 – TZU Oberhausen

📅 23. bis 24. März 2021 – TZU Oberhausen

📅 26. bis 27. Oktober 2021 – TZU Oberhausen

## *Eigentlich könnte es so einfach sein, das Kosten steuern!*

*Der maßgebliche Hebel dazu liegt in der Häufigkeit, in der ein Service erbracht wird.*

*Kosten zu steuern heißt, diese Häufigkeit anzupassen, wo es notwendig und gemäß Vertrag möglich ist. Und natürlich wo die so entstehende Qualität auch mit dem Nutzer abgestimmt wird! Und welche Services braucht man eigentlich wirklich? An welchen „Serviceempfängern“? Und gilt das für alle „Serviceempfänger“ (was ist das überhaupt?!) gleichermaßen? Und und und ...*

*Das einfache Prinzip wird also schnell zu einer komplexen Aufgabe. Büroraum ist nicht gleich produktionsnahe Fläche. Der Flur im Kundenbereich ist nicht gleich Standard-Büro. Technische Services sind nicht gleich infrastrukturelle Services.*

*Das Wissen, wo was erforderlich ist – und was nicht! – damit das Kerngeschäft optimal unterstützt wird, ist das Know-how des Dienstleistungssteuerers. Hier geht es um die spezifische Anpassung von Standards an die Bedarfe des Unternehmens, ergänzt um lokale und Standortbesonderheiten.*

*Diese Aufgabe zu erfüllen und transparent sowie nachvollziehbar umzusetzen – das verstehen wir unter „smarter Kostensteuerung“. Hier die Aufbau-Logik des Seminars:*

1. Services smart konzipieren: Die Serviceempfänger, die nötigen Services und alles zusammen in der Servicematrix
2. Wie aus der Servicematrix eine Leistungsbeschreibung und daraus eine Ausschreibung wird
3. Wie Leistungskalkulation so vorgegeben wird, dass Kalkulation wirklich vergleichbar und später die Leistungen auch steuerbar sind
4. Wie die richtigen Pflöcke schon vor dem ersten Bietergespräch eingeschlagen werden

## INTENSIV-SEMINAR – DLS3

09:30 Uhr

### **Begrüßung Seminartag 1**

Gemeinsame Standortbestimmung der Teilnehmer  
Ins Thema reinkommen, sich einander vorstellen und Erwartungen austauschen

10:00 Uhr

### **DLS Review**

Was vom Funktions- und Leistungsmodell im Tagesgeschäft bereits umgesetzt ist  
Erfahrungen mit den Stakeholdern im Tagesgeschäft  
Wiederholung der wesentlichen Elemente aus dem Leistungsmodell

11:30 Uhr

### **Kaffeepause**

11:45 Uhr

### **Vom Haben ...**

Wie aus Betriebssicht eine Anlagen- und Flächenstruktur aussehen muss  
Die unterschiedliche Sicht des Planen und Bauens sowie des Betriebs auf ein Gebäude  
Konsequenzen der unterschiedlichen Sichten auf Daten und Daten-Strukturen – was verwendet werden kann und wo Anpassungen erforderlich sind  
Darstellung einer vollständigen Anlagen- und Flächenstruktur aus Betriebsperspektive inkl. der unterschiedlichen Bedarfsträger

12:45 Uhr

### **Mittagspause**

13:45 Uhr

### **... zum Tun**

Wie der Überblick über alle erforderlichen Tätigkeiten hergestellt und behalten wird  
Nutzbarkeit und Schwächen vorhandener Standard-Beschreibungen und Normen  
Darstellung einer vollständigen Struktur sämtlicher Facility Services  
Standardisierungsfähigkeit dieser Struktur

15:00 Uhr

### **Kaffeepause**

15:15 Uhr

### **Und dann: Services smart konzipieren**

Wie aus dem Ganzen eine Servicematrix und daraus ein Servicekonzept wird  
Zusammenfügen von Flächen, Anlagen und Bedarfsträgern sowie der Facility Services zur Servicematrix  
Füllen der Servicematrix mit Zuständigkeiten, Serviceleveln, Qualitäten und Häufigkeiten  
Jetzt kommt die Kür: Die Nutzung der Methodik zur Umsetzung von Kostenzielen.  
Die Methodik ermöglicht es, jegliche Budget-Vorgaben umzusetzen – und dabei gleichzeitig mögliche Risiken für Rechtssicherheit, Verfügbarkeit, Werteentwicklung sowie Nutzerzufriedenheit klar aufzuzeigen.  
Ausblick: Die Aufwandstreiber der Services und Möglichkeiten zur Erstellung von Should-Cost-Listen

16:45 Uhr

### **Blitzlichtrunde zum 1. Seminartag**

17:15 Uhr

### **Ende 1. Seminartag**

08:30 Uhr

### Begrüßung Seminartag 2

Gemeinsames Rekapitulieren des 1. Seminartages

09:00 Uhr

### Wie aus der Servicematrix eine Leistungsbeschreibung und daraus eine Ausschreibung wird

Vom Benötigen zum Bekommen

Raum- und Anlagenbücher

Leistungsbeschreibungen

Knackpunkte einer Ausschreibung gemäß

Steuerungsmodell

10:45 Uhr

### Kaffeepause

11:00 Uhr

### Wie Leistungen so kalkuliert werden, dass sie wirklich vergleichbar und später auch steuerbar sind

Steuerungsfähig ist der, der weiß, was wann von wem geschuldet ist!

Kalkulationsvorlagen & Kalkulationselemente

12:00 Uhr

### Mittagspause

13:00 Uhr

### Schließlich: Kalkulieren

Kritische Würdigung marktüblicher Kalkulationen

13:30 Uhr

### Vergabe = Verhandlung = Positionierung

Wie die richtigen Pflöcke schon vor dem ersten Bietergespräch eingeschlagen werden

Vergleichbarkeit von Angeboten und Auswahlkriterien

Von Anfang an die richtige Positionierung als kompetenter Auftraggeber: Einladungen, Agenda, psychologische Aspekte

14:00 Uhr

### Keine Vergabe = keine Verhandlungsmöglichkeiten ?!

Wie in laufenden Verträgen das Servicekonzept angepasst werden kann

Möglichkeiten zu Kostensenkungen auch ohne Ausschreibung

EXKURS AUS AKTUELLEM ANLASS

14:15 Uhr

### Kaffeepause

14:30 Uhr

### ... und jetzt die PS auf die Straße bringen: Implementierung

Wie die Überführung eines guten Vergabeergebnisses in die langjährige Betriebsphase gelingt

Typische Struktur und Projektplan einer Implementierung gemäß Steuerungsmodell: Vorstellung Mindestanforderungen, Arbeitsphase, formale Fixierung

Typische Verhaltensweise, um doch weiterhin alles wie immer zu machen und entsprechende Gegenstrategien

16:00 Uhr

### Diskussion zum Abschluss

Wie die Umsetzung des Gelernten im Tagesgeschäft der Teilnehmer gelingt

16:15 Uhr

### Verabschiedung der Teilnehmer

## ERGEBNISZIELE

- ✓ Strukturierung aller Serviceempfänger (Nutzer, Organisation, Objekte, Anlagen, Flächen) aus Betriebsicht dargestellt und erläutert
- ✓ Handhabung der Servicematrix geklärt
- ✓ Erstellung eines individuellen Servicekonzeptes ermöglicht
- ✓ Methodik von der Servicematrix zur Leistungsbeschreibung und zur Ausschreibung dargelegt
- ✓ Steuermechanismen der Qualitätsentstehung erkannt und als Hebel der Dienstleistungssteuerung greifbar
- ✓ Kalkulation von Leistungen ist durchdrungen, Ausschreibungen können danach aufgesetzt werden, Vergleich echter Preis-Leistungsverhältnisse ist ermöglicht
- ✓ Implementierungsfahrplan zur Umsetzung geklärt

**1.500**  
Teilnehmer  
bis 2020

EMPFEHLUNGSQUOTE

98%

GEBEN UNS DIE TEILNEHMER

NOTE

**1,5**

*Wer die Eigenleistungstiefe im Bereich der Facility Services auf ein gesundes Maß bringen will, der muss die Fremdleistungen sauber steuern. Wir haben mittlerweile über 1.500 Teilnehmer mit der präventiven Dienstleistungssteuerung in unseren DLS-Schulungen vertraut gemacht. Sie sorgen jetzt VOR der Leistungserbringung dafür, dass Leistungen vollständig und bedarfsgerecht erbracht werden, statt – wie früher üblich – immer nur zu spät zu reagieren. Für diese neue Rolle des Dienstleistungssteuerers sind Umdenken und neue Werkzeuge gefragt. Das ist gar nicht so leicht anzugehen.*

## FAQ – Was wir oft gefragt werden . . .

**Wie soll ich denn jetzt Steuern und wieso passiert das alles vom Schreibtisch aus?**

Ja, vom Schreibtisch aus! Präventivsteuerung heißt, sich VOR der Leistungserbringung plausibel vor Augen zu führen, wie etwas tatsächlich erledigt werden WIRD – und NICHT nur wie es geplant ist! – und zwar mit einer ordentlichen Arbeitsvorbereitung. Wieso das vom Schreibtisch aus geht und sogar gehen muss, erklären wir Ihnen beim Seminar.

**Wie kann ich dafür sorgen, dass ich nicht mehr jeden einzelnen Schritt kontrollieren muss?**

Das ist die Mutter aller Fragen von Teilnehmern unserer Kurse! Qualität, so heißt es vor allem in der Automobilherstellung, Qualität wird nicht gemessen und kontrolliert, Qualität wird erzeugt! Wer hinterher kontrolliert, ist zu spät dran. Wir zeigen Ihnen, wie man das auch innerhalb einer reinen Ergebnisverantwortung ganz anders organisiert und wer dann eigentlich wofür verantwortlich ist – Stichwort Stichproben-Werkzeug!

**Wie kann ich dafür sorgen, dass ich mir nicht hinterher lauter Erklärungen anhören muss, warum etwas nicht funktioniert hat?**

Viele der Fragen, die wir immer wieder hören, schieben den schwarzen Peter zum Dienstleister. Der ist als Prügelknabe schnell zur Hand. Der Kern des Problems liegt in der fehlenden Beschreibung von Managementtätigkeiten zur Steuerung. Operativleistung mag ausführlichstens beschrieben sein, aber das hilft nicht, wenn unklar bleibt, was die Steuerung eigentlich beinhaltet.

**Mein Dienstleister sagt, das wird jetzt alles mehr Aufwand – wie gehe ich damit um?**

Wer etwas anders machen soll als bisher, dem schießt vom Rückenmark direkt eines in den Kopf: „Mehraufwand“. Der Mehraufwand auf der Dienstleisterseite lässt sich dabei recht einfach analysieren in die Kategorien „Rechtlich geschuldet“, Einmalaufwand und tatsächlicher Mehraufwand – und das ist meistens nicht mehr viel.

**Wieso sollte mein Dienstleister mitziehen bei der Präventivsteuerung?**

Weil er selber viel davon hat. Drastisch weniger Ärger, weniger Mitarbeiterfluktuation, einen guten Standard-Prozess für die eigene Arbeit und die Mittel, um die eigenen Subs genau nach dem gleichen Prinzip zu steuern. Darum waren auch bereits so viele Dienstleister in unseren Seminaren.

**Bei uns steht die Revision vor der Tür – sind wir eigentlich rechtssicher aufgestellt?**

Ob sach- und fachgemäß die extern vergebenen Leistungen gesteuert werden, das rückt immer mehr in den Fokus der Revision über die Rechnungsprüfung hinaus. Als Hüter der Compliance kennen die Revisoren sich auch bestens mit den Auftraggeberpflichten aus Entsendegesetz und Werkvertragsrecht aus. Wie steht es da mit Ihnen?

### BASIS-SEMINAR – DLS1

#### GRUNDLAGEN DER PRÄVENTIVSTEUERUNG

##### DAS FUNKTIONS- UND LEISTUNGS-MODELL

*Wie funktioniert Präventivsteuerung? Was ist der Unterschied zur Reaktivsteuerung? Wo und wie funktioniert das Umdenken, um jahrzehntealte Probleme in den Griff zu bekommen? Wie werde ich revisionsfest und compliant?*

**01. MÄRZ 2021**

*in Oberhausen & per Livestream*

**27. SEPTEMBER 2021**

*in Oberhausen & per Livestream*

### TOOL-TRAINING – DLS2

#### LEISTUNGSERBRINGUNG SICHERSTELLEN

*Wie bekomme ich alles, was vertraglich vereinbart ist – und zwar genau so wie es vereinbart ist? Wie kann ich das über die Anwendung des Handwerkszeugs herbeiführen?*

**02. BIS 03. MÄRZ 2021**

*in Oberhausen & per Livestream*

**28. BIS 29. SEPTEMBER 2021**

*in Oberhausen & per Livestream*

### INTENSIV-SEMINAR – DLS3

#### KOSTEN UND QUALITÄT STEUERN

*Um es ganz salopp zu sagen: „Behalte Deinen Laden von vornherein im Griff, dann stimmen auch die Kosten.“ In drei Schritten:*

- 1. Bedarfe so erheben, dass keine teuren Bedürfnisse entstehen, sowie Anforderungen derart erfassen, dass keine Verschwendung entsteht*
- 2. Qualität durch definierte und realistische Servicelevel auf unterschiedlichen Niveaus konzipieren*
- 3. Zielkosten-Ermittlung schon vor der Ausschreibung, ohne Fehleinschätzungen ausgeliefert zu sein*

**23. BIS 24. MÄRZ 2021**

*in Oberhausen & per Livestream*

**26. BIS 27. OKTOBER 2021**

*in Oberhausen & per Livestream*

# ANMELDUNG

Die Teilnahme an unseren DLS Schulungen bezieht sich auf keine chronologische Reihenfolge – eine Teilnahme an dem DLS Modul 3 ist ohne eine vorherige Teilnahme an den DLS Modulen 1-2 möglich. Sie werden während unserer Schulungen durch unsere i2fm-Online-Moderatoren betreut. Fragen Ihrerseits sind über den Teilnehmer-Chat jederzeit herzlich Willkommen. Geschult werden Sie durch unsere erfahrenen i2fm-Trainer, die durch ihr jahrelanges Know-how genau wissen, worauf es ankommt. Um Sie auch bei einer Online-Teilnahme bestmöglichst einzubinden, werden die Trainer teilweise Ihre aktive Mitwirkung anregen. Schulungsunterlagen, die Sie während der Durchführung benötigen, erhalten Sie vorab per E-Mail von i2fm. Es wird eine 1-Stündige Mittagspause und zwei 15-Minütige Kaffeepause geben. Melden Sie sich jetzt an.

*Haben Sie Fragen? – Wir sind gerne für Sie da!*



Ihr Ansprechpartner:  
**PETER BRACH**  
*Geschäftsfeldleiter Weiterbildung*  
Telefon: 0208 594 87 19 19  
Email: brach@i2fm.de

**Internationales Institut für Facility Management GmbH**  
Essener Straße 5 | 46047 Oberhausen  
[www.i2fm.de](http://www.i2fm.de)

PER FAX AN: 0208 - 594 87 19 29

## DLS 3 – KOSTEN UND QUALITÄT AUF DER BEDARFSSEITE STEUERN

- 24. - 25. November 2020, TZU Oberhausen
- 23. - 24. März 2021, TZU Oberhausen
- 26. - 27. Oktober 2021, TZU Oberhausen

.....  
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/weiterbildung](http://i2fm.de/weiterbildung)

Die Gebühr je Seminartag beträgt EUR 675,00 zzgl. MwSt. Bei gleichzeitiger Buchung von 3 Modulen je Person beträgt die Gebühr je Seminartag EUR 499,00 zzgl. MwSt.; inkl. Kursunterlagen, Mittagessen, Kaffee und Erfrischungsgetränken während der gesamten Veranstaltung. Bei Teilnahme am Live-Stream wird eine Gebühr von EUR 190,00 zzgl. MwSt. pro Tag fällig.