



Darstellung der Umsetzung des Funktions- und Leistungsmodells Grundlage der präventiven Dienstleistungssteuerung

Datum: 13.06.2019

Die nächsten Termine

DLS1: Grundlagenwissen Dienstleistungssteuerung

26.11.2019, Oberhausen

DLS2: Tool-Training

27. - 28.11.2019, Oberhausen

DLS3: Intensivseminar

27. – 28.01.2020, Oberhausen

Alle Seminarprogramme und Infos unter

<https://www.i2fm.de/weiterbildung/dienstleistungssteuerung/>

Kontaktieren Sie uns gerne

Lina Voßebein

Tel.: 0208/ 5948 719 20

email: vossebein@i2fm.de



Rahmenvereinbarung:

- Vertrag inkl. SCs und Open-book
- Objektliste, Objektdaten aus IH-Planungssystem
- Kalkulationsdaten aus Angebot (Leistungswerte, Qualifikationen, Nachunternehmerleistungen)

Implementierung:

- Einarbeitung des neuen Mitarbeiters in die Rahmenvereinbarung
- Herstellen der Ortskenntnisse
- Aufbau- und Ablauforganisation
- Planung der Leistungen als Soll-Vorgabe

Detailvereinbarung:

- Erstellung der detaillierten Leistungspläne
- Buchung des Aufwands im Soll, Status im System: geplant
- Abstimmung der Leistungspläne mit FM/ RFM
- Anpassung der Leistungspläne an Veränderungen (Projekte/ Umbauten, etc.)

Arbeitsvorbereitung:

- Übersetzen der Leistungspläne in Arbeitsaufträge mit Angaben:
 - Personalzuordnung/ Nachunternehmereinsatz
 - Ausführungszeiten, Ausführungsdauer
 - Notwendige Maschinen, Geräte, Hilfsmittel, Werkzeuge, Ersatzteile, Betriebsmittel
 - Leistungsobjekte
 - Ausführungsinformationen, wie: Zugang, Ansprechpartner vor Ort, Besonderheiten etc.
- Einweisung der Mitarbeiter in die Ausführung durch FSM
 - Leistungsdurchführung
 - Leistungsdokumentation
 - Zu erreichende Ergebnisse
 - Leistungskontrolle
- Status im Arbeitsspeicher: zur Ausführung bereit

Freigabe:

- Bestätigung durch DLS der Ausführung
- Ggf. Detailabklärung durch OM



Leistungserbringung:

- Ausführung der Leistung vor Ort
- Erstellung der Protokolle und Statusbewertung
- Erfassung von Verbesserungen oder Optimierungen
- Status im System: in Ausführung

Leistungskontrolle:

- Bewertung der Leistungsergebnisse
- Ggf. Nachbesserungen
- Kontrolle der Vollständigkeit der Leistungen inkl. Sicherheit, Ordnung, Sauberkeit des Ortes
- Bewertung der Ausführung und ggf. Dokumentation von Verbesserungen/ Optimierungen
- Status im System: kontrolliert

Leistungsdokumentation:

- Sichtung und Bewertung der Protokolle und Statusbewertung
- Ergänzung mit Erkenntnissen aus der Ausführung

Leistungsverwaltung:

- Rückmeldung der Ausführung im System:
 - Zeitaufwand
 - Materialaufwand
 - Verbesserungen/ Optimierungen
 - Erkenntnisse aus der Ausführung
- Meldung der Abnahmebereitschaft
 - Leistung kann abgenommen werden
 - Leistungsdokumentation ist vollständig
- Status im System: abgeschlossen

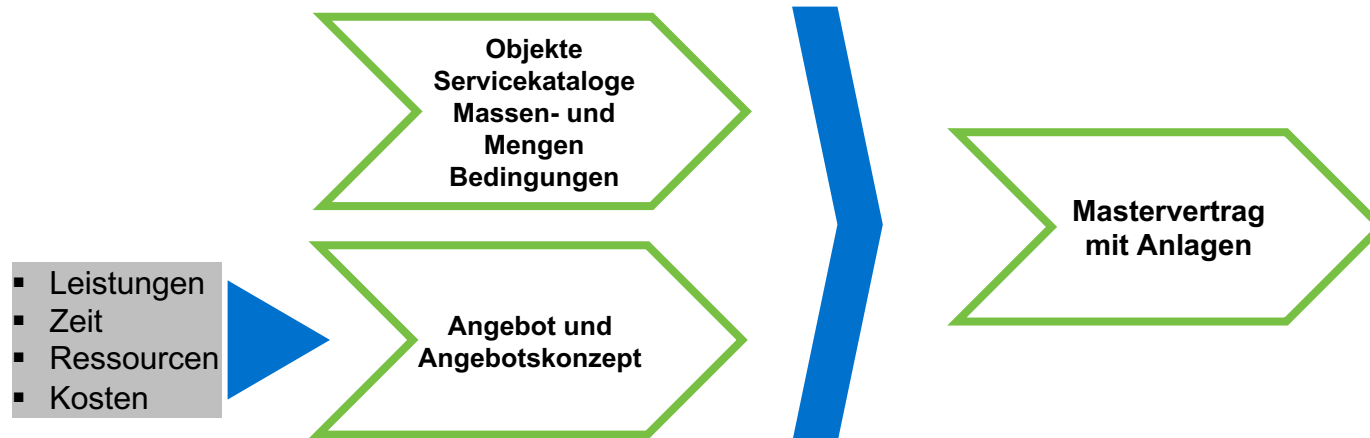
Leistungsverbesserung:

- Sichtung der Bemerkungen aus der Doku und der Ausführung
- Bewertung in Bezug auf Verbesserungen und deren Absicherung in Zukunft
- Rückmeldung in die Systeme
- Übertragung der Erkenntnisse auf gleiche Aufträge
- Status im System: erfasst und verankert



Rahmenvereinbarung

- Basiert auf den Vorgaben und Bedingungen der Ausschreibung
- Integriert die Konzepte und Zusagen des Angebots
- Resultiert in einem Vertrag mit umfangreichen Regeln und Vereinbarungen zur Zusammenarbeit der Vertragspartner



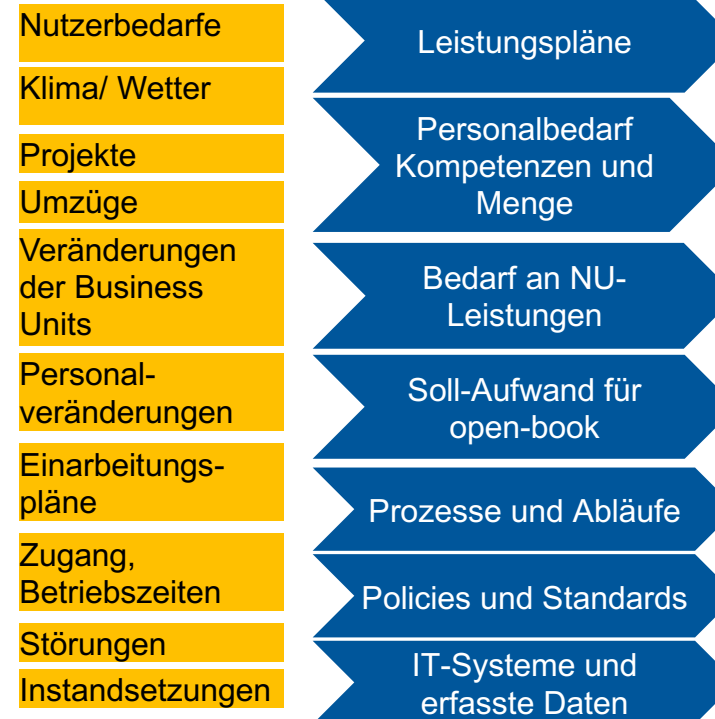


Implementierung

- Herstellung der Voraussetzungen für die Leistungserbringung
- Übernahme der Objekte
- Einarbeitung des Personals (Einarbeitungspläne)



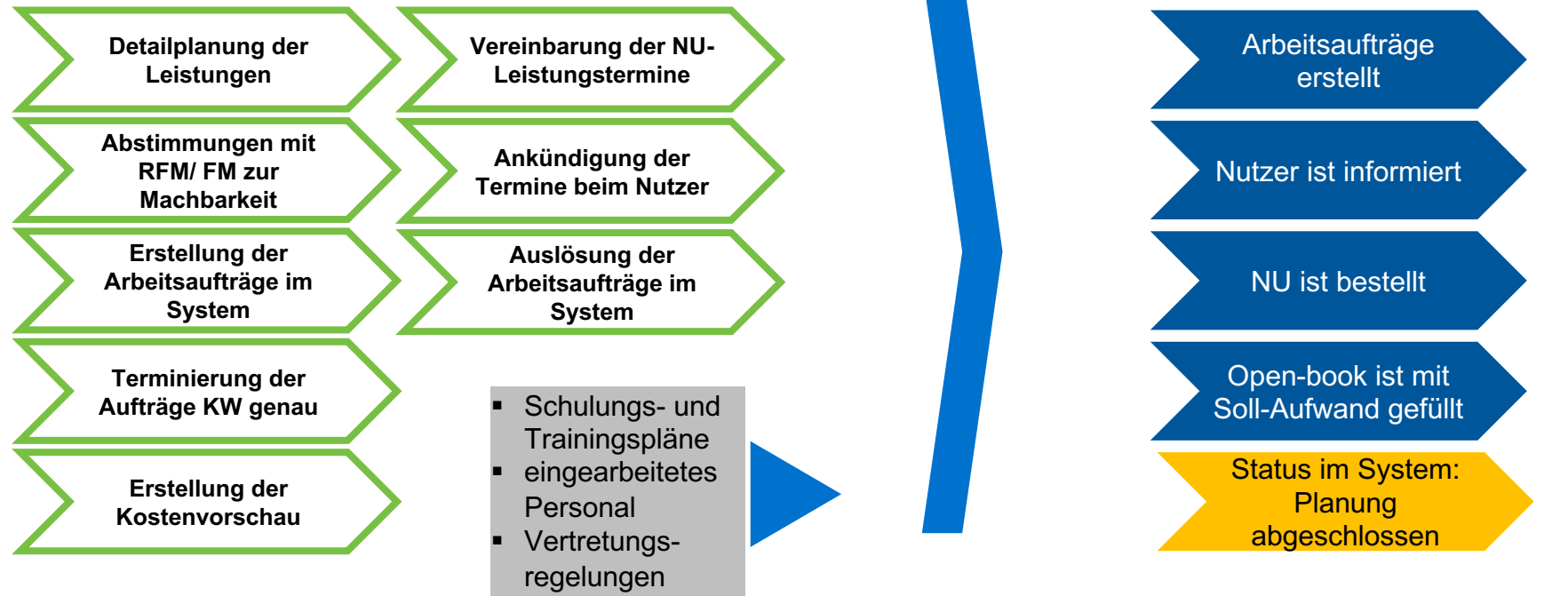
Ergebnisse





Detailvereinbarung

- Umsetzung der Leistungspläne auf Objekt und Kalenderebene
- Koordination der Planungen mit Vorhaben in den Objekten
- Harmonisierung der Planung mit Verfügbarkeit an Mitarbeitern und NUs



Ergebnisse

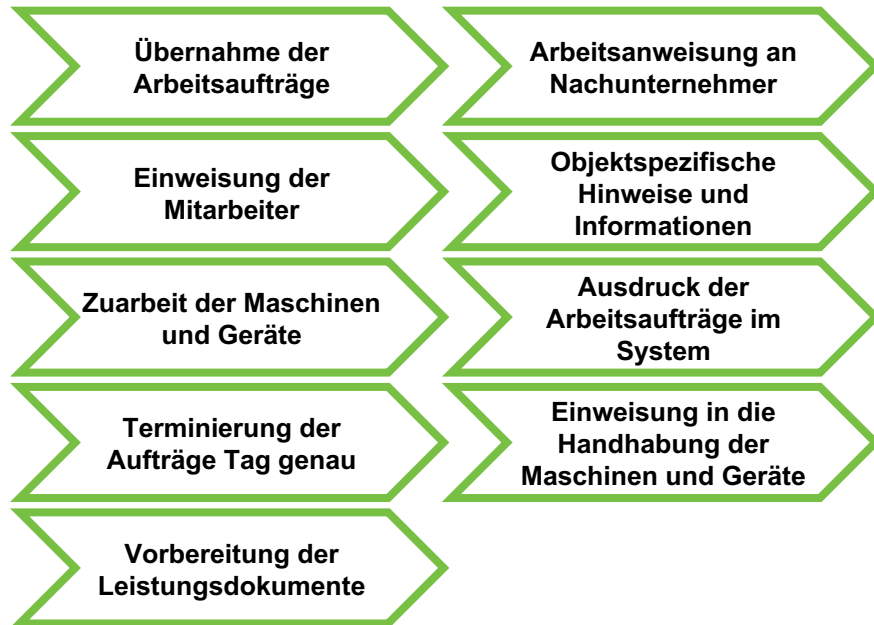
- Arbeitsaufträge erstellt
- Nutzer ist informiert
- NU ist bestellt
- Open-book ist mit Soll-Aufwand gefüllt
- Status im System: Planung abgeschlossen



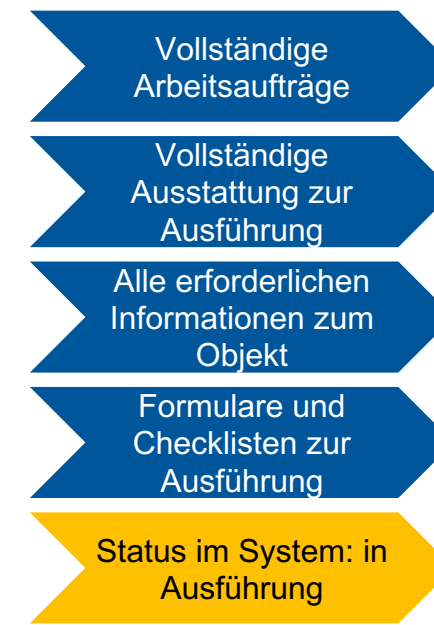
Arbeitsvorbereitung

- Übernahme der Arbeitsaufträge und Zuordnung des Personals durch FSM
- Beisteuern der Ausführungsinformationen
- Bestellen der Materialien, Werkzeuge, Maschinen, Anweisungen, Informationen zur Ausführung

**Arbeits-
vorbereitung**



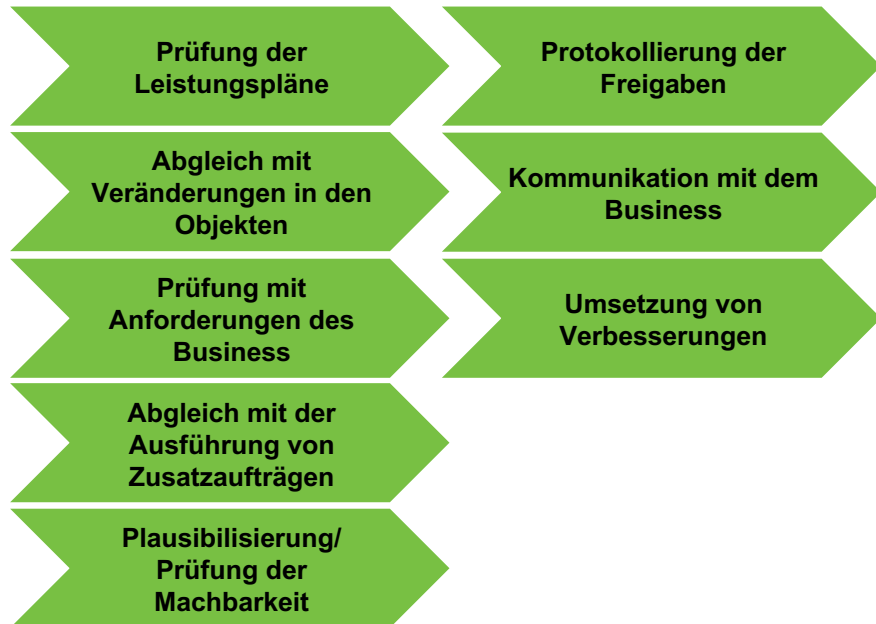
Ergebnisse





Freigabe

- Prüfung der Leistungsplanung auf Vollständigkeit und Machbarkeit
- Abgleich der Planung mit bekannten Projekten, Veränderungen
- Anpassung der Planung bzw. Freigabe zur Ausführung



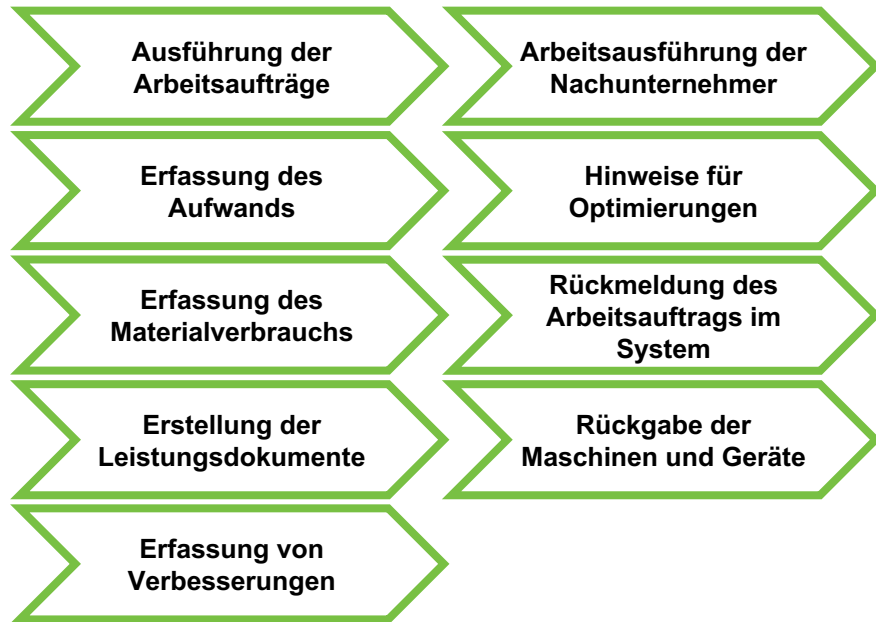
Ergebnisse



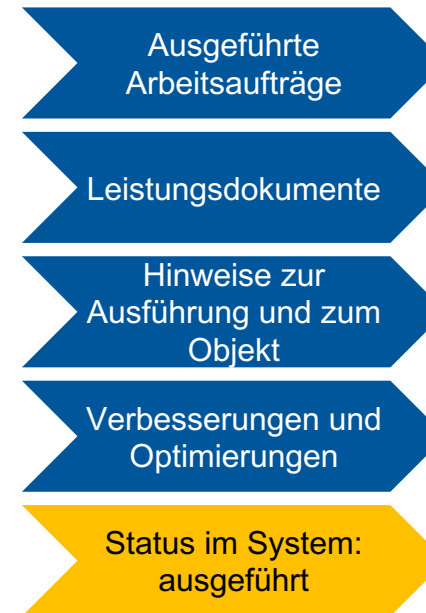


Leistungserbringung

- Ausführung der Leistungen vor Ort
- Erstellung der Leistungsdokumente
- Statusbewertung nach Ausführung der Leistung



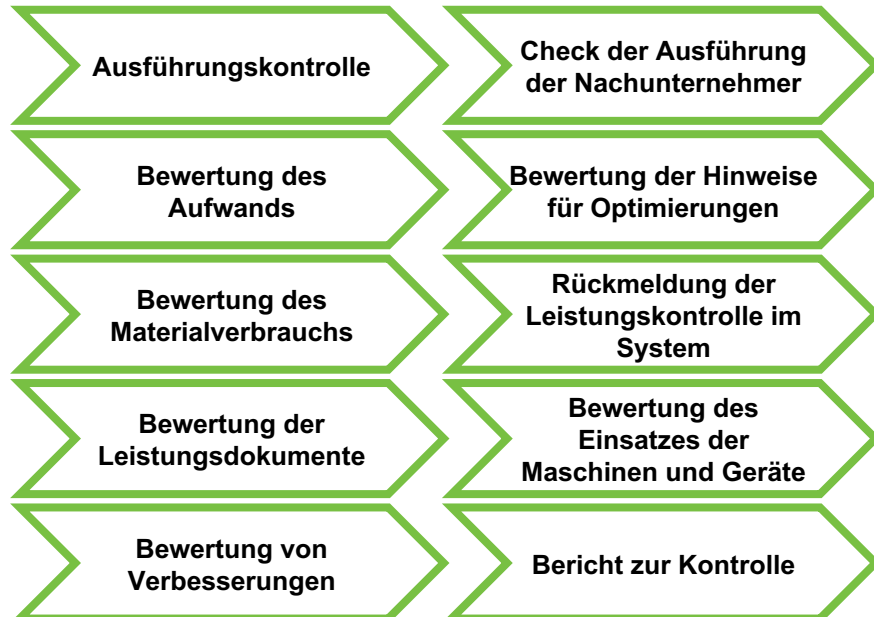
Ergebnisse





Leistungskontrolle

- Check der Ausführung von den Leistungen vor Ort durch FSM
- Check der Leistungsdokumente (Vollständigkeit, Nachvollziehbarkeit)
- Bewertung der Ausführung der Leistung (Mängel, Verbesserungen)



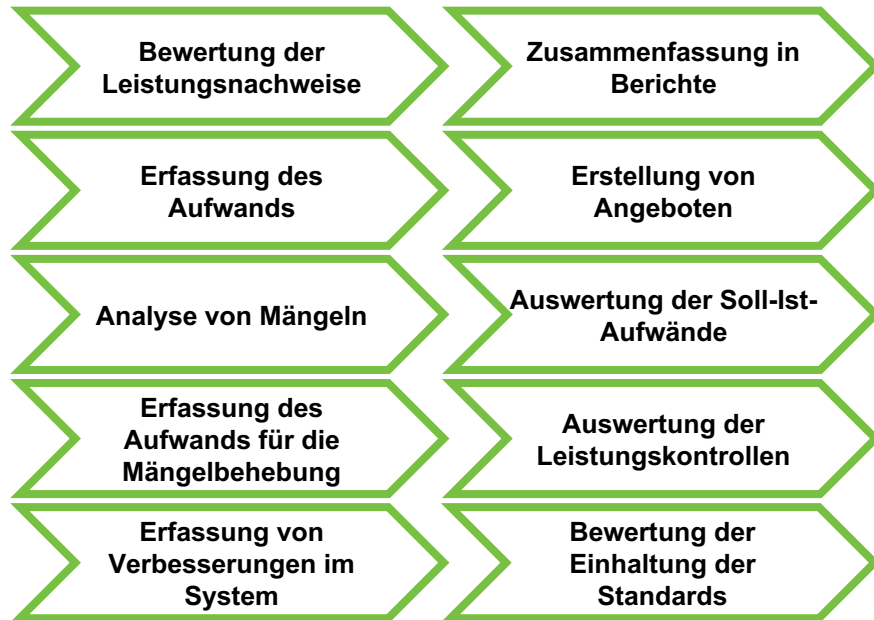
Ergebnisse





Leistungsdokumentation

- Auswertung der Protokolle und Leistungsnachweise durch OM
- Erfassung der Mängel und erforderlichen Maßnahmen
- Erfassung der Aufwände



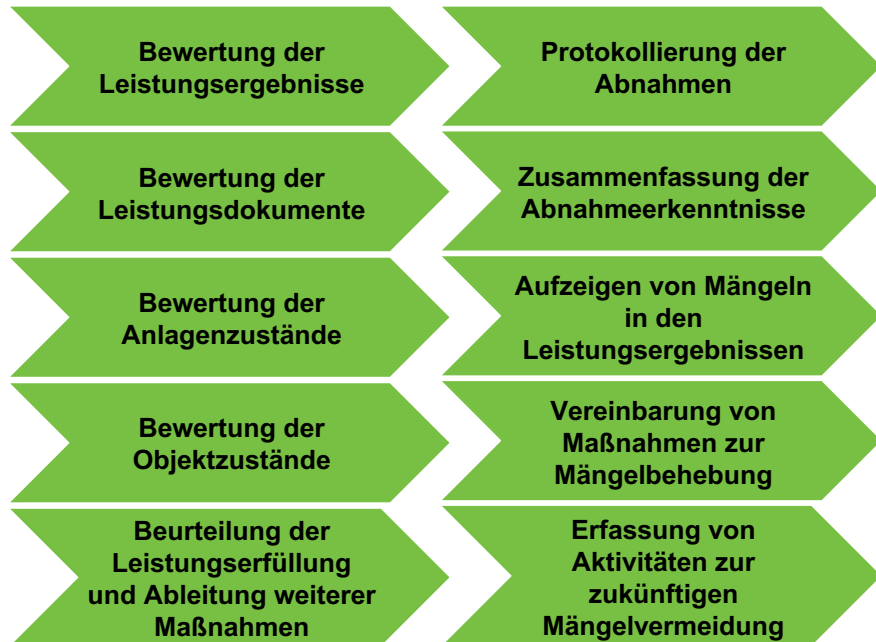
Ergebnisse



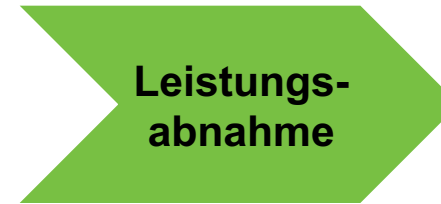


Leistungsabnahme

- Prüfung der Leistungserbringung
- Bestätigung der vollständigen Ausführung der Leistung
- Vereinbarung der Nacharbeit bei Abweichungen



Ergebnisse

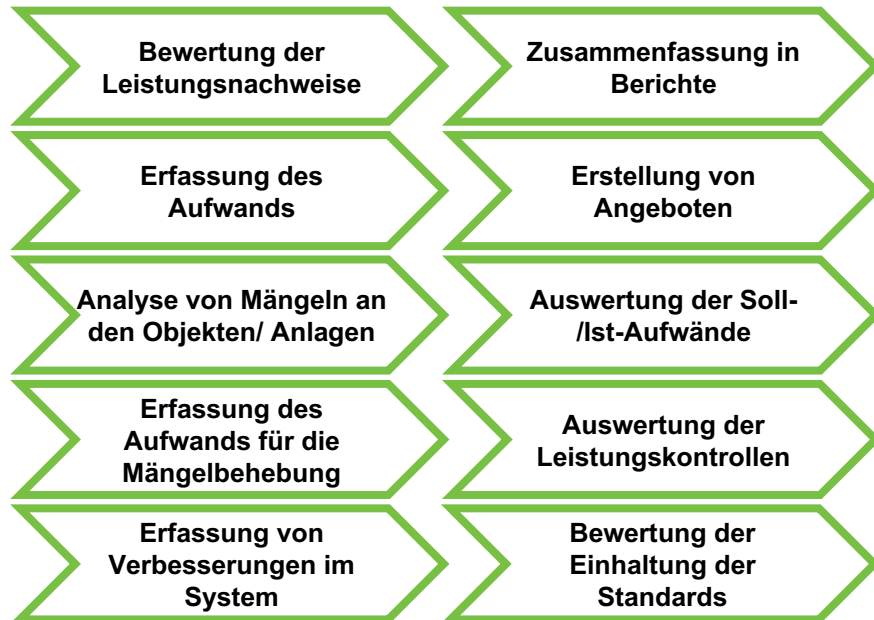


**Leistungs-
abnahme**



Leistungsverwaltung

- Auswertung der Protokolle und Leistungsnachweise durch OM
- Erfassung der Mängel und erforderlichen Maßnahmen
- Erfassung der Aufwände



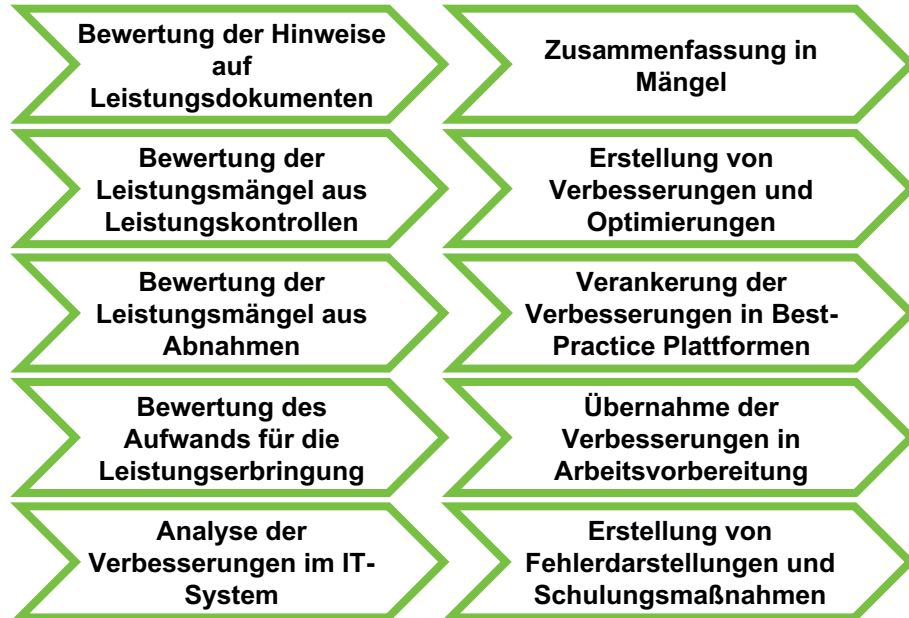
Ergebnisse





Leistungsverbesserung

- Fehler identifizieren
- Maßnahmen zur Fehlervermeidung
- Optimierung und Verbesserung der Ausführung



Ergebnisse



Die nächsten Termine

DLS1: Grundlagenwissen Dienstleistungssteuerung

11.09.2019, Oberhausen

DLS2: Tool-Training

12.09. - 13.09.2019, Oberhausen

DLS3: Intensivseminar

09.10. - 10.10.2019, Oberhausen

Alle Seminarprogramme und Infos unter

<https://www.i2fm.de/weiterbildung/dienstleistungssteuerung/>

Kontaktieren Sie uns gerne

Lina Voßebein

Tel.: 0208/ 5948 719 20

email: vossebein@i2fm.de

