

Beschwerdemanagement

Osnabrücker Baubetriebstage 2020

07./08. Februar 2020

Rolf Koritkowski

Die Seminarunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung auch von Teilen ist ohne Genehmigung des Verfassers nicht zulässig.

Anschrift des Verfassers: Rolf Koritkowski WISAG, Frankfurt Herriotstraße 3, 60528 Frankfurt am Main Tel: +49 (0) 69505044-124

Ticketsystem war gestern?

Osnabrücker Baubetriebstage 2020

Rolf Koritkowski

Dipl.-Ing. Wirtschaftsingenieur FH, Dipl.-Ing. Landespflege FH





Agenda



- 1. Vorstellung Wisag
- 2. Was ist Facility Management?
- 3. Ticketsystem Auftragnehmer
- 4. Ticketsystem Auftraggeber
- 5. Fazit



1 Vorstellung WISAG





Historie – Wie alles begann





Michael C. Wisser und Claus Wisser

- 1965 begann alles mit einem Eimer und einem Schrubber, als Claus Wisser als Ein-Mann-Unternehmen bei seinem ersten Kunden die Büros reinigte.
- Eine beispiellose Geschichte beginnt.
- 2009 übernimmt Michael C. Wisser die Unternehmensleitung.
- Aus der einstigen Ich-AG hat sich ein nachhaltig erfolgreiches Dienstleistungsunternehmen mit drei Geschäftsbereichen und mehreren zehntausenden Mitarbeitern entwickelt.

Firmensparten



Facility Service



Industrie Service



Aviation Service



Firmensparten



Facility Service

Facility Management
Gebäudetechnik
Gebäudereinigung
Sicherheit & Service
Catering
Garten- &
Landschaftspflege
Consulting &
Management

Industrie Service

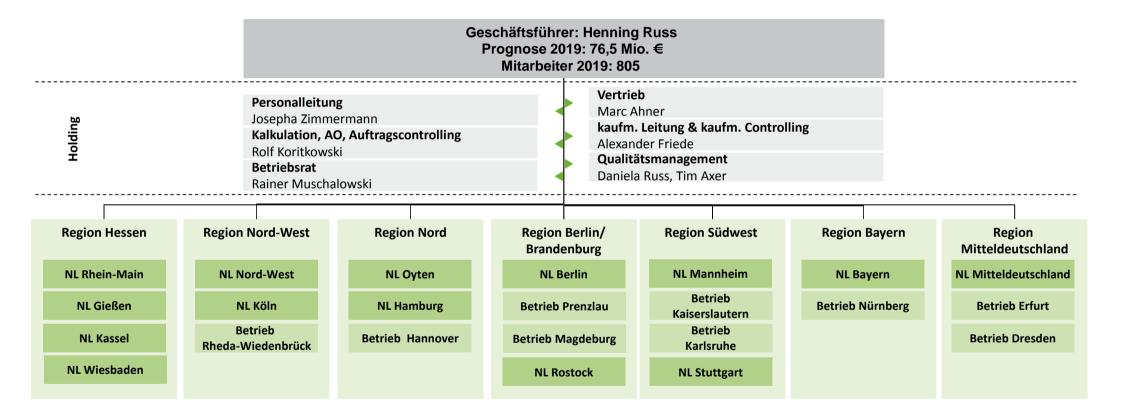


Aviation Service



Aufbauorganigramm





Umsatz- & Mitarbeiterentwicklung





Leistungsportfolio





Standardleistungen

- Grünpflege
- Graureinigung
- Winterdienst

Innovationen/ Tools

- WISAG Freiflächenmanagement
- WISAG Wertsteigernde Pflege

Sonderleistungen

- Neuanlage und Umgestaltung
- Baumgutachten
- Baumpflege und –fällungen
- Pflanzungen
- Innenraumbegrünung
- Teich- und Biotoppflege
- Instandhaltung und Kontrolle von Spielplätzen
- Sportplatzpflege und –regeneration

2 Was ist Facility Management?





Wofür steht Facility Management?

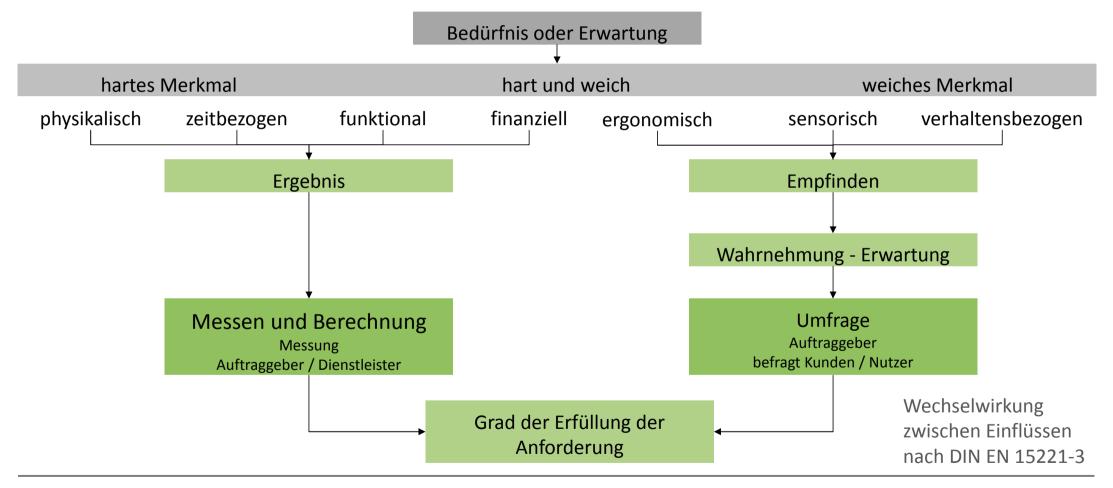




- "Facility Management (FM) ist eine Managementdisziplin, welche die notwendigen Unterstützungs- (Sekundär-) Prozesse des Kerngeschäfts eines Unternehmens vereint." (GEFMA)
- Grundsätzliche Zielsetzung im Facility Management ist die gebündelte Vergabe möglichst aller an einer Immobilie erforderlichen Leistungen an einen Dienstleister.
- In der DIN EN 15221-1 "Facility Management" werden Begriffe und Strukturen im FM normativ geregelt.

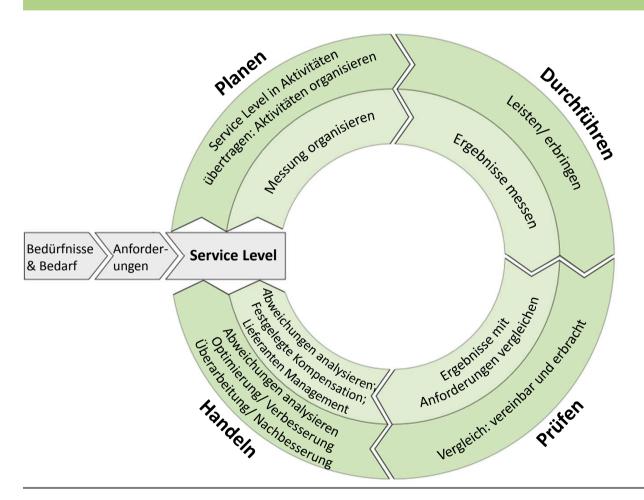
Einflüsse bei der Erbringung der Dienstleistung





Der "lebende" FM-Vertrag





Kundenbedürfnisse befriedigen durch:

- Ständige Verbesserung eines
 Service Level Agreements (SLA)
- Anpassung der key performance indicators

Qualitätsmanagementzyklus im Facility Management nach DIN EN 15221-3

Auftragnehmer übernimmt QM- Prozess Wisag



4.2.1. Messung der gelieferten Mengen und Qualitäten (Monitoring)

Für alle Leistungen stellt der AN grundsätzlich eine Auswertbarkeit der Leistungserbringung und der Aufträge auch für den AG sicher.

I. Automatische Auswertungen in den EDV-Systemen des AG und des AN erfasster Daten und Einträge durch den AN. Solche im Prozess zu pflegenden und somit regelmäßig auswertbaren Messkriterien werden durch den AN in das regelmäßige Reporting einbezogen, unaufgefordert ausgewertet und dem AG zur Verfügung gestellt. Dabei ist der AN verpflichtet, auch Messwerte, die die Toleranzwerte des AG über- bzw. unterschreiten, offenzulegen und mit entsprechenden Bewertungen zur Ursache bzw. zum Umgang mit der Abweichung zu kommentieren (Maßnahme,[..])

II. Stichproben seitens des AN an den in die Betreuung vom AN übergebenen Leistungsgegenständen (Flächen etc.), Prozessabläufen sowie der zugehörigen Dokumentation durch den AN.

Wesentlicher Bestandteil der Leistungsmessung durch die Eigenstichprobe des AN ist die Bewertung der Abweichungen vom geschuldeten Ergebnis und die Darstellung eingeleiteter Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität und Leistungserbringung.

Beispiel Vertragstext Automobilindustrie

Auftraggeber stellt IT-System



5.3.1. Regelkommunikation

Die Kommunikation hat gemäß der mit dem AG abgestimmten Meldekette zu erfolgen.

Der AG hat zur Annahme von Meldungen ein Helpdesk eingerichtet, [..]

Der AN wird über ein HELPDESK, [..] über Störmeldungen, Bedarfe, Reklamationen etc. informiert.

Der AN hat diese Tickets bzgl.

- Nachverfolgung von Meldungen
- Nachverfolgung des Abarbeitungsstandes planbarer Leistungen (Wartungen, Inspektionen, Prüfungen)
- Statistischen Auswertung von Anlagenverfügbarkeiten bzw. Störfällen (Anzahl, Anlage etc.) zu bedienen

Zur Meldungsannahme vom Helpdesk ist ein nach Anforderungen des AG erreichbares Meldungsmanagement als zentrale Anlaufstelle für Störungen, Meldungen, Schadensmeldungen, Reklamationen, Beschwerden, Aufträge sicherzustellen.

Beispiel Vertragstext Automobilindustrie

Auftragnehmer stellt IT-System



3.5.1. Dokumentation und Berichtswesen

Der Auftragnehmer hat grundsätzlich alle zur Planung, Steuerung, Betrieb, Qualitätsmanagement, Dokumentation und Abrechnung notwendigen IT-Systeme (CAFM-Systeme) vorzuhalten.

Betreffen Applikationen den Endnutzer, wie z.B. das Helpdesk für Störmeldungen, Besucheranmeldungen oder Kommunikation über anstehende Leistungen, so sind entsprechende Zugangsrechte einzurichten.

Das System sollte so auszulegen sein, dass die geforderten Dokumentationen (Reporting/KPIs) aus dem System jederzeit, automatisch erzeugt werden können und tiefgreifende Analysen der Prozesse/Daten durch den AG möglich sind.

Die Eingabe und Pflege der Daten, die Schnittstelle[..] sind in jedem Fall durch den Auftragnehmer in die Leistungen einzukalkulieren.

Beispiel Vertragstext Energieversorger

3 Ticketsystem Auftragnehmer





Firmensysteme - Übersicht



Übergreifendes System

WISAG REMUSS TTS



Spezifische Systeme

IoT-Button

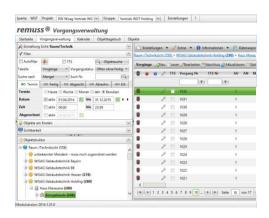
Freiflächenmanagement

Cleanbird-loT

Chatbot-Ellie

Remuss Trouble Ticket System (TTS)







Webbasiertes Meldeportal

- Webbasierte und mobile Anwendung
- Jederzeit aktuelle Meldungsübersicht mit diversen Filtermöglichkeiten
- Kundenspezifische Anpassungsfähigkeit
- Automatisierte Benachrichtigung und Abstimmungen per E-Mail
- Importschnittstelle aus Fremdsystemen (XML) optional

Prozessablauf







Prüfung durch WISAG & Weiterleitung an ausführenden Mitarbeiter



Rückmeldung "ERLEDIGT"
Servicebericht



Erfassung Kosten (Stunden, Material)



automatische E-Mail an Melder

automatische E-Mail an Melder

Lösungen - Störmeldeerfassung





WISAG Helpdesk / Leitstand

- zentrale Annahme von Meldungen per Telefon (Wer, Wo, Was...?)
- Nutzerkreis: alle
- Meldung wird über System mit eindeutiger Ticket Nummer erfasst und an WISAG Verantwortlichen weitergeleitet



TTS-System (https://tts.wisag.de)

- Web Anwendung im Intranet zur Erfassung / Statusverfolgung von Störmeldungen
- Nutzerkreis: eingeschränkt FM-Verantwortliche, Sekretariate ...
- Nutzerzugänge definiert (Sicht Standorte/ Gebäude / Gewerke ...)



TTS mobile (IOS / android)

- APP zur Erfassung von Meldungen
- Nutzerkreis: alle
- Nutzerzugänge: Registrierung über "Code"

Leitstand

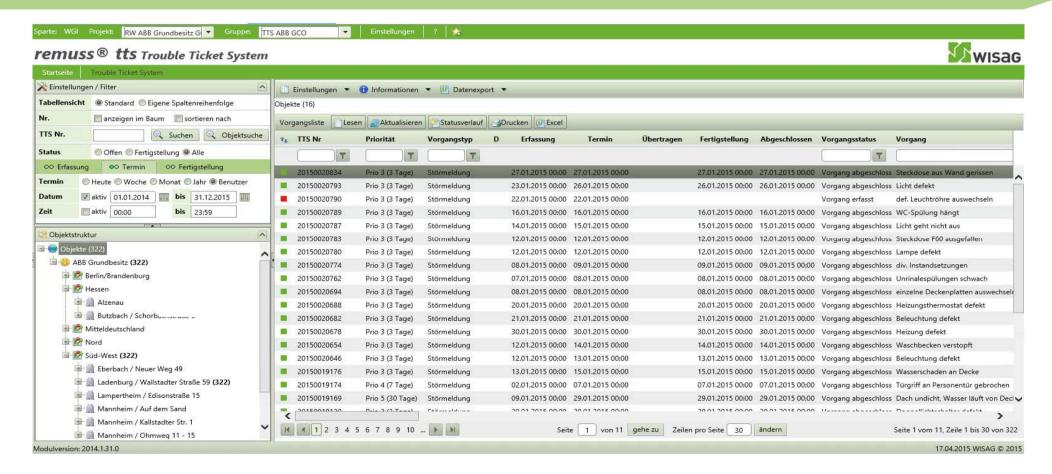




- Fine Zentrale Rufnummer
- 20 Mitarbeiter, 24 Stunden 365 Tage im Jahr erreichbar
- Technisch versiertes Personal zur Annahme/Qualifizierung von Störmeldungen
 - Urteilsfähigkeit über Ausmaß und Umfang gemeldeter Störungen und Schäden
 - Urteilsfähigkeit über die zu benachrichtigenden Stellen (z.B. Objektleiter, Mieter, AG, PM)
- Bearbeitung eingehender technischer Störmeldungen über aufgeschaltete Gebäudeleitzentralen
- Annahme und Koordination von Serviceaufträgen
- Steuerung der eingesetzten WISAG-Monteure und Rahmenvertragspartner

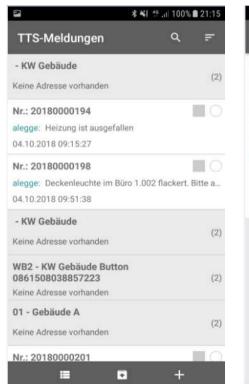
TTS - Webansicht



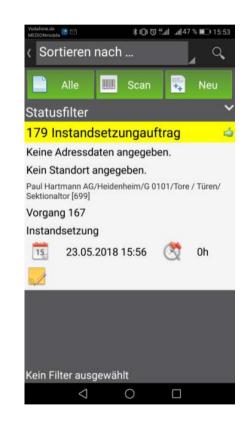


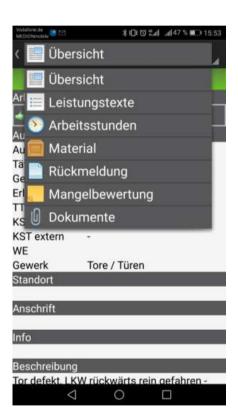
TTS - Mobilansicht











WISAG-Freiflächenmanagement



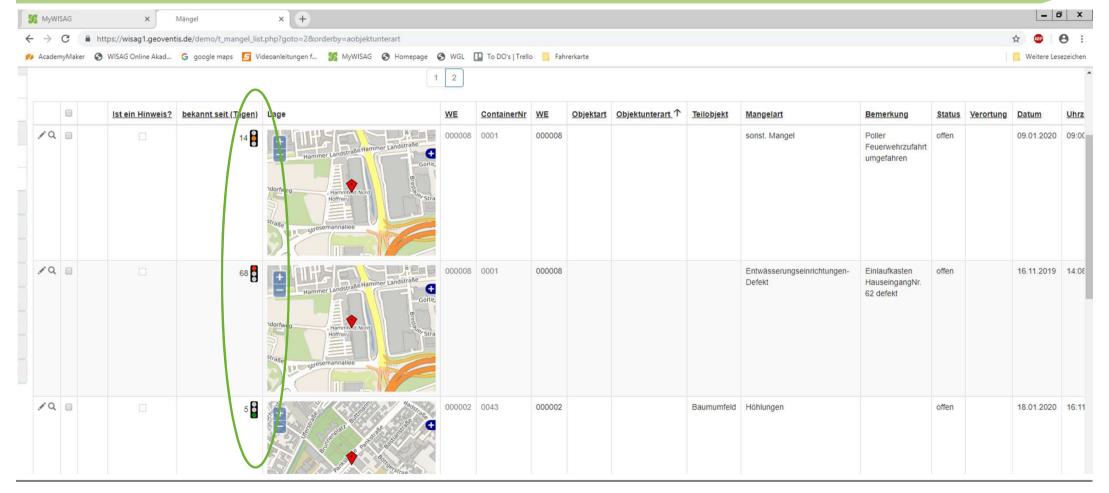


Webbasiertes System für die Betriebsphase

- Digitale Liegenschaftsverwaltung
- Mängelmanagement
- Transparenz und nachvollziehbare Kommunikation
- Möglichkeit der kundenseitigen Meldung (24/7)

WISAG-Freiflächenmanagement





WISAG IoT*-Button



*Internet of Things







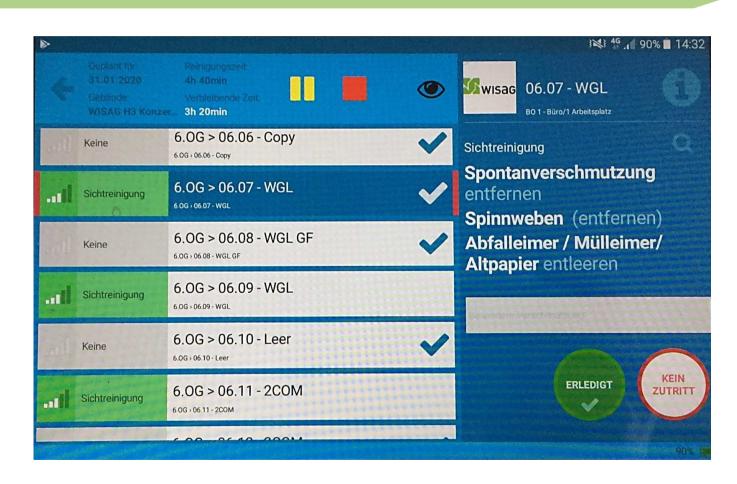
WISAG IoT*-Cleanbird



*Internet of Things



Bewegungs-Sensor



WISAG Chatbot-Ellie





geführte Kommunikations-App

4

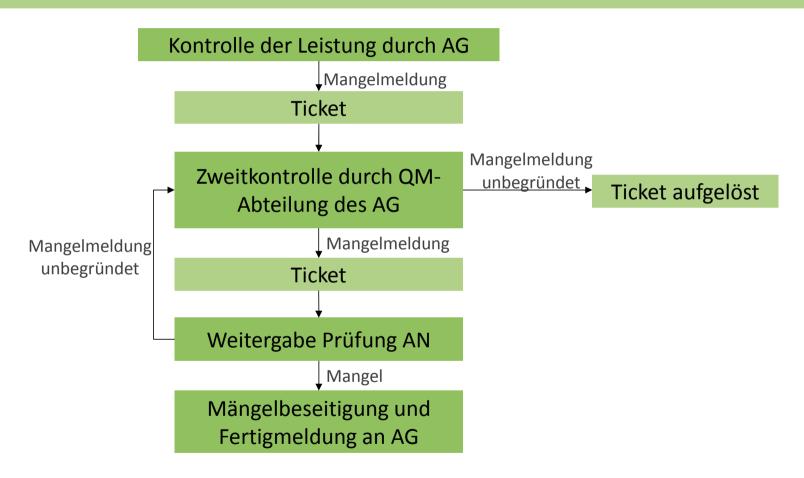
Ticketsystem Auftraggeber Ein Beispiel aus der Wohnungswirtschaft





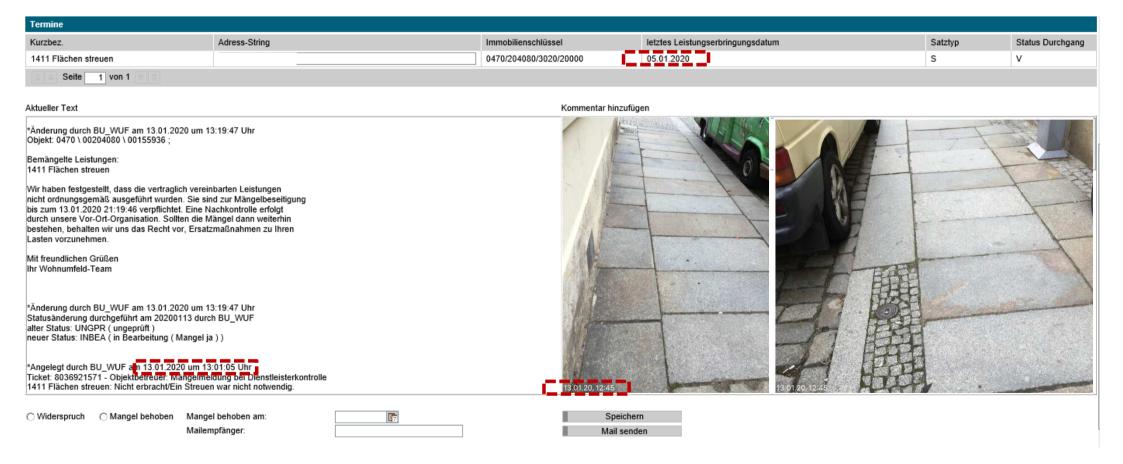
Prozessablauf





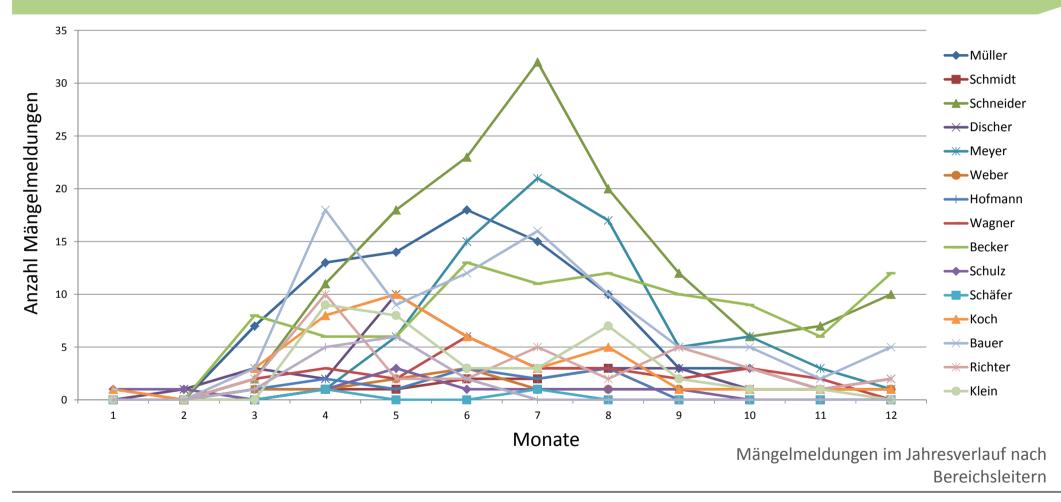
Mängelmeldung im Kundenportal





Interne Auswertung





Interne Auswertung



Bereichsleiter	berechtigte Mängel	Umsatz +LK+VS/T€	Mängel /T€
Müller	85	375,2	0,23
Schmidt	9	178,2	0,05
Schneider	142	558,3	0,25
Discher	35	202,9	0,17
Meyer	76	193,9	0,39
Weber	13	80,1	0,16
Hofmann	12	78,4	0,15
Wagner	26	30,2	0,86
Becker	93	113,9	0,82
Schulz	10	24,7	0,40
Schäfer	2	19,9	0,10
Koch	40	172,6	0,23
Bauer	85	372,8	0,23
Richter	34	123,9	0,27
Klein	34	165,1	0,21
Schröder	14	166,9	0,08

Bereichsleiter	Umsatz T/€	Leistungskürzung &	Anteil Leistungskürzung &
		Vertragsstrafen T/€	Vertragsstrafen %
Müller	376,50 €	-1,3	0,34%
Schmidt	178,35 €	-0,1	0,06%
Schneider	565,41 €	-7,1	1,26%
Discher	203,37 €	-0,4	0,22%
Meyer	196,01 €	-2,2	1,10%
Weber	81,13 €	-1,0	1,28%
Hofmann	78,78 €	-0,3	0,44%
Wagner	30,53 €	-0,3	1,13%
Becker	115,35 €	-1,4	1,26%
Schulz	24,79 €	0,0	0,19%
Schäfer	19,90 €	0,0	0,05%
Koch	173,35 €	-0,7	0,42%
Bauer	374,60 €	-1,7	0,47%
Richter	124,14 €	-0,2	0,16%
Klein	170,04 €	-4,9	2,91%
Schröder	169,08 €	-2,2	1,30%

Auswertung der Mängelmeldungen im Jahresverlauf nach Bereichsleitern

5 Fazit





Fazit





Ticketsystem

- Sehr gute Auswertbarkeit der Mängel nachvollziehbare Dokumentation
- Qualitätssteigerung gezielter steuerbar?

Praxiserfahrung

- Systeme in der Vertriebsphase mit hoher Wichtigkeit versehen
- im praktischen Betrieb wird sehr oft der "kurze Weg" (Handy) präferiert
- Direkte Kommunikation mit dem Kunden erhöht Kundenzufriedenheit
- Bringen Apps eine Verbesserung?
- Effizientestes Effektivstes QM/Kommunikationssystem : MM





