

Eigene Sichtweisen zur Systemdienstleistung - Chance – Herausforderungen



ipv® denkfabrik im dialog

Eigene Sichtweisen zur Systemdienstleistung
Chance – Herausforderungen

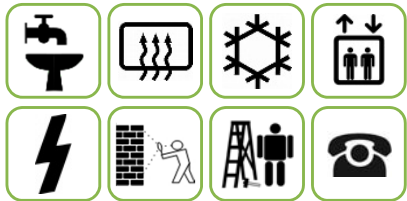
Frankfurt am Main, 24. Februar 2013

GB-DL²⁰¹³





GB-DL 2013



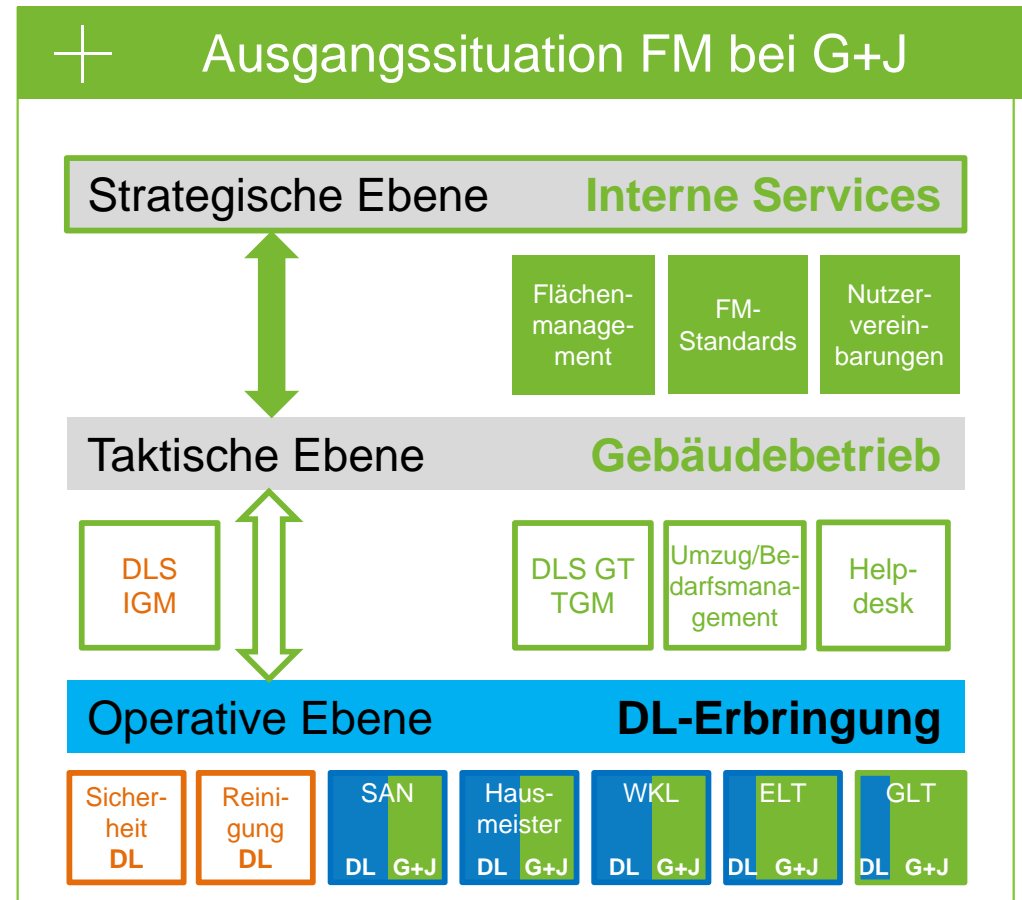
- I. Ausgangssituation
- II. Zielvorstellung
- III. Maßnahmen
- IV. Herausforderungen



Spezifische Problemstellung: Dienstleister-Einbindung an Ressourcen anpassen

Ausgangssituation:

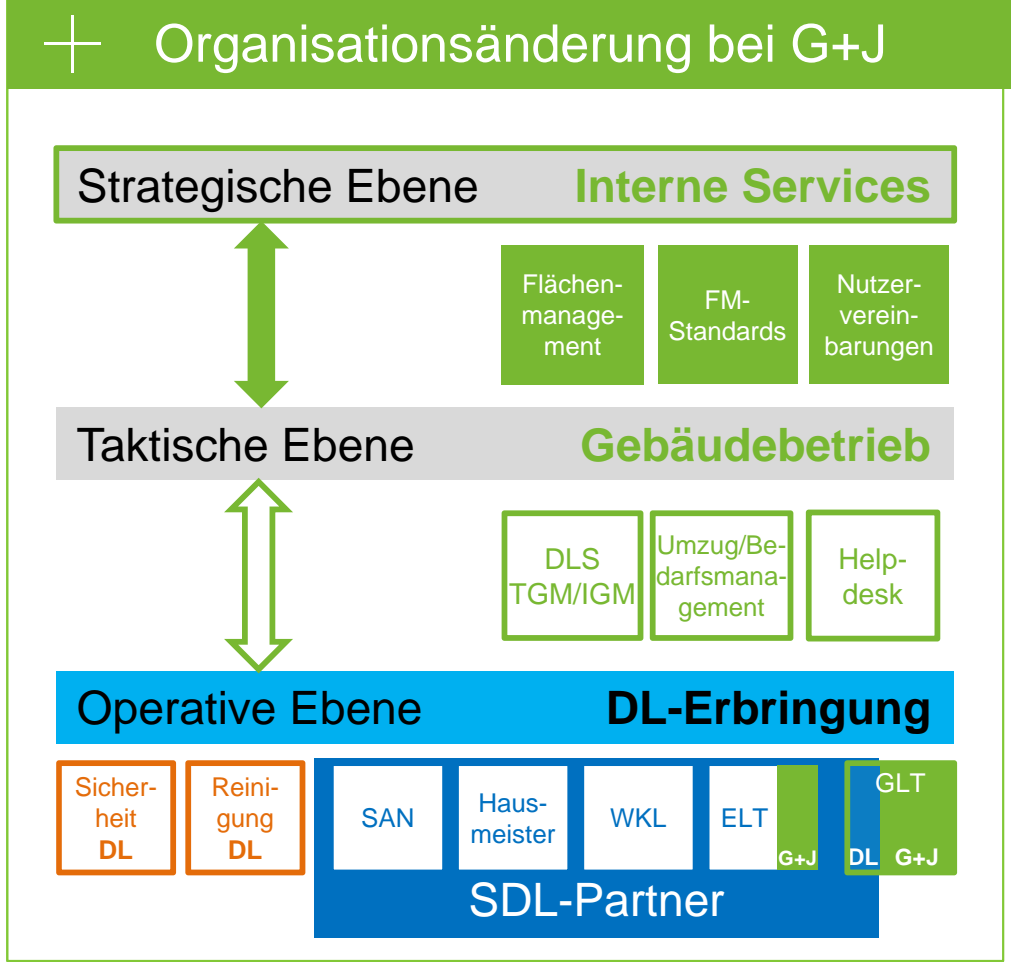
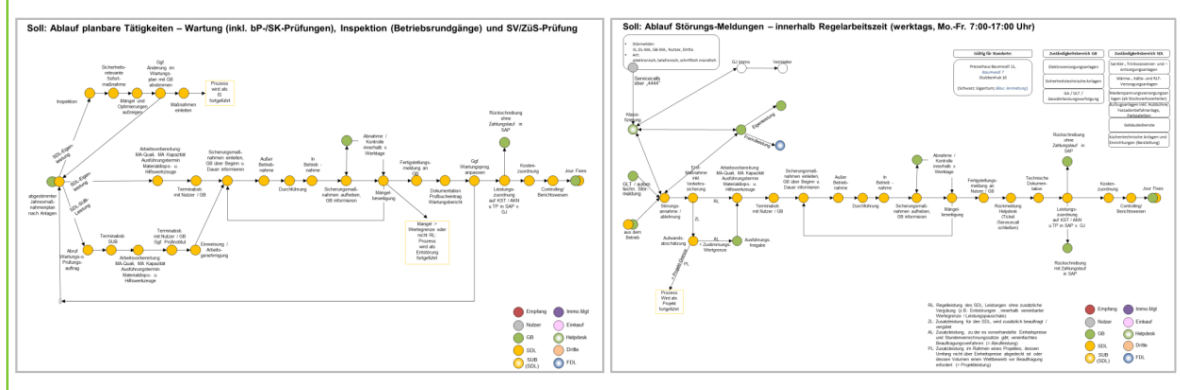
- Konzernzentrale mit 87.000m² BGF in Hamburg
- Bewirtschaftung für Redaktionsbetrieb 365/24
- Technischer Betrieb durch das Team Gebäudebetrieb (GB) mit 5 Mitarbeitern:
 - 800 Wartungen/ Prüfungen p.a.
 - 2.750 Stör- und Bedarfsmeldungen p.a.
 - diverse Instandsetzungsprojekte, Umzüge, Umbauten und Erweiterungen
 - ca. 20 Einzeldienstleister zur Unterstützung und Umsetzung dieser Aufgaben
- Umfangreiche Leistungskataloge für wiederkehrende Leistungen in Einzelpositionen – hoher administrativer Aufwand Beauftragung/ Abnahme
- Hoher Steuerungs- Koordinationsaufwand bei Projekten, Umzügen, Umbauten
- Zu wenig Freiraum für strategische Aufgaben



Ziel: Professionalisierung der Arbeitsteilung

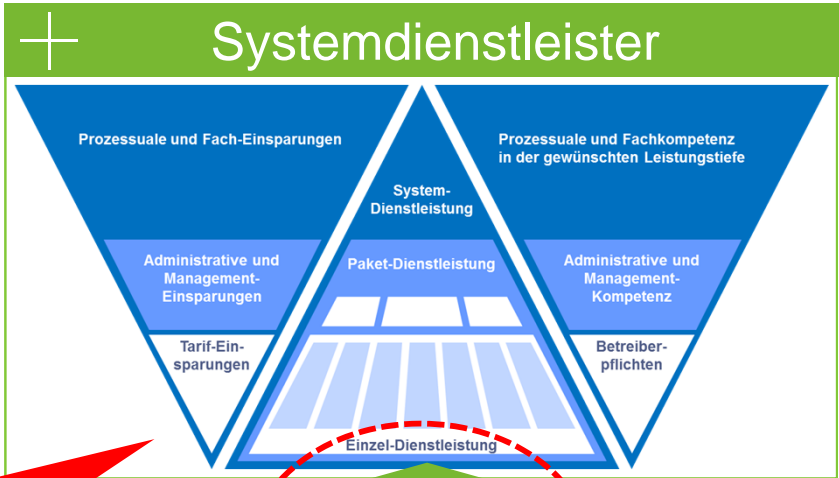
- Reduktion des administrativen Aufwands
- Reduktion von Schnittstellen
- Zuordnung Verantwortlichkeiten und Betreiberpflichten
- Reduktion der operativen Aufgaben bei GB
- Budgetsicherheit beim AG
- Einforderung von Fachkompetenz beim DL
- Professionelle Steuerung ohne Kompetenzverlust

+ Schnittstellenoptimierung

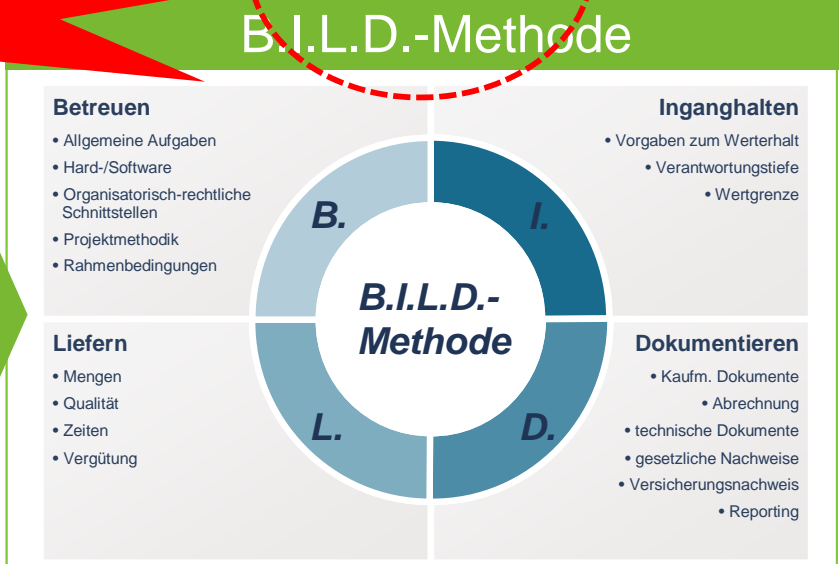
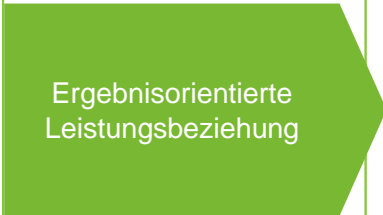


Maßnahme: Prozesse straffen, Leistungen bündeln, Verantwortung teilen

- verrichtungsorientierte Dienstleistungserbringung in ergebnisorientierte Werkleistung wandeln, Optimierung einfordern
- Eigenleistung auf sensible Kunden reduzieren
- Beauftragungs- und Abnahmeprozess an werkvertragliche System-DL anpassen
- Prozesse an Verantwortungsübertragung anpassen
- Kostensimulation neue Leistungsbilder auf vorhandene Datenbasis durch Berater als Entscheidungshilfe



Herausforderungen



Herausforderungen: Personal und Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Bestandsdienstleister erhielt die Chance, am Wettbewerb teilzunehmen und hat knapp gewonnen.

Change-Prozess muss straff geführt werden, denn:

- Team für Implementierung und Betrieb ist bisheriges Objektteam, angereichert um fachlichen Support
 - Steuerung über Ergebnisse lernen
 - Blick auf Lebenszyklus lernen
- DL tun sich schwer, Quellkostenkalkulation offen zu legen und Reporting in der vom AG gewünschten Struktur zu liefern – sind für G+J zentrale Punkte und waren daher in der Ausschreibung gefordert
 - Partnerschaftliche Zusammenarbeit erfordert Transparenz – Basis für Vertrauen
 - G+J ist mit Offenlegung umfangreicher IST-Daten in Vorlage gegangen
 - Verantwortung übertragen – Steuerungskompetenz erhalten – Augenhöhe gewährleisten
- Kopplung von IT-Systemen zum vereinfachten Datenaustausch muss eingefordert werden

- Initiative DL mit weiterem Potenzial:
 - Entwicklung in Richtung Ergebnisorientierung
 - Optimierung Gesamtpaket
 - Potenzial/ weitere Kompetenzfelder aufzeigen

