

Matthias Köhn AG

Qualitätsprüfung von Facility-Services

Die Überprüfung der Qualität von FS-Dienstleistungen im Alltag bleibt trotz vertraglicher Vereinbarungen und den darin vorgesehenen Kontrollinstrumenten häufig untergeordnet. Mangel an Zeit sowie zu wenig klare Planung verhindern die konsequent durchgeführte Überprüfung.

In der Schweiz hat sich die Qualität von FS-Dienstleistungen in letzter Zeit wesentlich verbessert, weil schon bei der Ausschreibung klare Kriterien zu den Service Levels und der damit verbundenen Qualität ausgearbeitet werden. Diese sind in den so genannten Service Level Agreements (SLA) festgehalten. Der Qualitätsstandard muss sowohl den Kundenanforderungen als auch den Wirtschaftlichkeitszielen der Dienstleister nahe kommen. Diese Anforderung gilt nicht nur für die extern vergebene, sondern auch für die intern erbrachte Dienstleistung. Auf diesem Hintergrund erhält die Gewährleistung der Aufträge einen besonderen Stellenwert. Der Dienstleister muss bereits in der Offertphase Stellung dazu beziehen. Anhand dieser Kriterien sollen die vorgegebene Qualität und der Erfüllungsgrad der Services sichergestellt werden. Im Dienstleistungsvertrag werden diese Punkte integriert und sind somit Vertragsbestandteil des Auftrages. Die Erfahrung zeigt, dass trotz dieser klaren Definition die Praxis oftmals anders aussieht. Allzu häufig wird, meistens aus Zeit- und Kostengründen, eine adäquate Qualitätsprüfung vernachlässigt oder nur halbherzig durchgeführt, da sie zeitaufwendig ist und man sich meistens mit viel Papier herumschlagen muss. Besonders die Auswertung ist aufwendig.

Elektronische Checklisten

Elektronische Checklisten leisten heute bereits an vielen Orten einen guten Beitrag zur Lö-

sung dieser Probleme. Mittels PDA (Personal Digital Assistant, kleiner tragbarer Computer, auf dem die elektronischen Checklisten geladen sind) können auf rationelle Art und Weise Prüfungen in den verschiedensten Dienstleistungsbereichen durchgeführt werden. Dem raffinierten Aufbau dieser Systeme sind fast keine Grenzen gesetzt. Dazu einige Arbeitsbeispiele: Reinigungsdienstleistungen, Hausmeisterdienste, Grünflächen, technische Gebäudewartung, Sicherheitsaufgaben, Wohnungsabnahmen, logistische Prozesse, Qualitätsbefragungen, Meinungsumfragen usw.

Nachhaltige Nachweisführung

Der eigentliche Nutzen zeigt sich in der schnellen und rationalen Auswertung. Die mit dem PDA erfassten Daten werden entweder direkt vor Ort (PDA mit Handfunktionen) oder mittels Synchronisation an einem PC eingelesen. Die automatische Auswertung erfolgt sofort. Innerhalb weniger Minuten erhält der Kunde einen detaillierten Prüfungsbericht. Die Reaktionszeiten zur Mängelbehebung verkürzen sich markant und die Transparenz und Übersichtlichkeit bezüglich der Leistungsparameter nimmt zu. Die verschiedenen Auswertungen (Mängelliste, Prüfprotokoll, Qualitätsbericht etc.) sorgen für eine nachhaltige Nachweisführung. Ein weiterer Vorteil dieses Systems ist die Historisierung. So kann nicht nur der einzelne Prüfungsvorgang betrachtet

werden, sondern auch die Entwicklung über bestimmte Perioden. Prüfung von Jahreszielen und je nach Vertrag auch Bonus-Malus-Regelungen können so gehandhabt werden. Auf dem Markt gibt es verschiedene Systeme. Eines der führenden ist das e-QSS-System der Firma Neumann und Neumann, das in der Schweiz durch die Matthias Köhn AG vertrieben wird.

Software ist entscheidend

Ein bedeutsames Kriterium für oder gegen ein System ist die Flexibilität der Software und die einfache Konfigurierbarkeit. Das System muss die eigenen Bedingungen abbilden können, die einzelnen Checklisten müssen frei vom Nutzer gestaltet werden können. Dazu gehört auch die Gestaltung der einzelnen Berichte. Aber auch Zusätze wie Barcodeleser oder das Einlesen von externen Werten sollten möglich sein. Der Import sowie Export von Daten auf andere EDV-Systeme (SAP, ERP-Lösungen, CAFM-Programme) muss ebenso gewährleistet sein wie die Kommunikation des gleichen Systems von mehreren Nutzern, zum Beispiel zwischen Eigentümer und Dienstleister, zur Auswertung der Resultate gleicher Objekte. Weiter ist auch darauf zu achten, dass der Anbietersupport gewährleistet ist. Neben einer gut funktionierenden Hotline ist die Onlinehilfe wichtig. Für die Schulung sollten Handbücher und im Idealfall auch Lernfilme zur Verfügung ste-

hen. Durch diese elektronischen Hilfsmittel wird die Qualitätsprüfung professionalisiert, indem die Prüfung strukturiert durchgeführt wird und die Auswertungen schnell zur Verfügung stehen. Gerade der Auswertungsbereich braucht mit herkömmlichem System sehr viel Zeit und wird rasch unübersichtlich. Ein gutes elektronisches Prüfsystem kann schnell und transparent, mit verschiedenen Listen und Berichten, zeitraum- und objektbezogene Aussagen zur Qualität liefern. Dabei sind Unterscheidungsmerkmale nach Mängeln und Massnahmen für die unterschiedlichen hierarchischen Ebenen und den Versand an interne und externe Stellen möglich. Die so erreichte Transparenz schafft Vertrauen und gibt allen Vertragsparteien die nötige Sicherheit.

www.matthiaskoehn.ch
Tel. 062 849 99 77



Mehr zu diesem Thema erfahren die Besucherinnen und Besucher an der FM-Messe und dem FM-Congress am 28. und 29. März im Messezentrum Zürich.

www.fm-messe.ch

