

Facility Service effizient organisieren

744 005 5175 5955
1248 1396 9754 345 9612
2785 3632 1542
8462 6996 1550 4601
2 8756 3221 8546 8964
1466 9672 5541
JRO OLV LWK XMJ
6359 44 38 31 21 875

1011 0103 3130 3143 0410 0100
174 789 356 542 0101
01010 10010 10010+ 010

Warum Sie dieses Whitepaper lesen sollten?

Facility Service – als Überbegriff für alle Dienstleistungen, die für einen optimalen Betrieb und eine reibungslose Nutzung von Gebäuden und Anlagen notwendig sind, ist unstrittig ein wesentlicher Faktor für die Produktivität, die Sicherheit und Zufriedenheit von Mitarbeitenden.

In den vergangenen Jahren hat sich der Facility Service durch Digitalisierung und Gebäudeautomation enorm weiterentwickelt. Moderne Ansätze erlauben es heute, Kosten und Qualität gleichermaßen zu verbessern und so einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens zu leisten.

① 5 Fragen für einen **schnellen Self-Check**

Mit den folgenden fünf Fragen können Sie den aktuellen Stand Ihres Facility Managements ad hoc überprüfen. Beantworten Sie die Fragen für sich und objektiv, also ohne Schummeln und Schönreden!

- | | | |
|---|----|------|
| 1. Sind die Meldeprozesse für Störungen klar definiert und allen Betroffenen bekannt? | Ja | Nein |
| 2. Klappt die Zuordnung einer Störung zum entsprechenden Dienstleister reibungslos, schnell und konsistent? | Ja | Nein |
| 3. Besteht jederzeit Transparenz für alle Betroffenen über den Status einer Störung bzw. deren Behebung? | Ja | Nein |
| 4. Können Sie auf der Basis historischer Störungsdaten routiniert Optimierungen in Bezug auf Störquellen, Materialien, Wartung und Dienstleister vornehmen? | Ja | Nein |
| 5. Sind Ihre Mitarbeitenden rundum zufrieden mit der Gebäudetechnik und dem Service dafür? | Ja | Nein |

Nach der Beantwortung dieser Fragen hören Sie auf Ihr Bauchgefühl! Es wird Ihnen sagen, wie groß Ihr Handlungsbedarf ist. Oder – wenn Sie eine externe Bewertung wollen: Wenn Sie nicht alle fünf Fragen guten Gewissens mit „Ja“ beantworten konnten, sollten Sie dieses Whitepaper lesen und sich mit dem Thema beschäftigen.

Im Folgenden stellen wir das **Konzept eines externen Facility Service Desks** vor, erläutern dessen Vorteile und zeigen einen Weg auf, wie Sie dieses Konzept umsetzen können.

2 Ihre Herausforderung im Facility Service

Moderne Gebäude – insbesondere Fertigungswerke oder andere Industriebauten, aber auch innovative Bürogebäude – sind heutzutage oft **hochkomplexe Einrichtungen**. Angefangen bei der Gebäudetechnik bis hin zum Reinigungsservice ist die Bandbreite an Störungen ebenso vielseitig. Die Auswirkungen, die Störungen auf den Betriebsablauf, auf die Produktivität und auch auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden haben können, sind enorm.

Ist eine verstopfte Toilette vor allem ein unappetitliches Ärgernis, kann der Ausfall der Beleuchtung, der Klimatisierung oder der Stromversorgung zu einem vollständigen **Stillstand von Produktions- oder Geschäftsprozessen** führen – mit den entsprechenden hohen Folgeschäden. Andere Störungen können sogar eine **Gefahr für Leib und Leben** der Menschen im Gebäude darstellen.

Diese Risiken gilt es zu vermeiden. Dazu muss der Facility Service als **wichtige Funktion im Geschäftsablauf** betrachtet werden. Modernes Servicemanagement erlaubt es, die Kosten für das Facility Management nachhaltig zu senken und gleichzeitig die Qualität des Services deutlich zu erhöhen.

Gebäudeautomation sorgt für neue Anforderungen

Die neuen Möglichkeiten zur Gebäudeautomation und generell der Digitalisierung sind ein Segen, erlauben sie doch, Gebäude mit **mehr Effizienz und Komfort** zu nutzen. Das steigert die Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Doch durch die zunehmende Automatisierung von Gebäuden steigen auch die Bandbreite an **potenziellen Störquellen** und die technische Komplexität.

Zudem verlangen digitale Systeme zunehmend auch vom Facility Service und seinen Dienstleistern immer mehr **Expertenwissen und Spezialisierung**. Um die spezialisierten Gewerke effizient warten und erneuern zu können, steigt deshalb auch die Anzahl und Vielfalt der für einen sicheren und effizienten Gebäudebetrieb notwendigen Dienstleister.

Skalierung ist schwierig

Hochwertige Gebäude und die darin befindlichen Anlagen müssen verstärkt im Mehrschichtbetrieb genutzt werden. Für den Facility Service bedeutet das oft eine **24/7-Einsatzbereitschaft**, um Störungen entgegenzunehmen, sie inhaltlich zu klären und zu beheben. In Zeiten von Personalmangel und steigenden Personalkosten ist das eine Herausforderung. Zudem ist die richtige **Skalierung von Teams** – insbesondere mit Blick auf die vorgenannte Ausdehnung des notwendigen Know-how-Pools – schwierig und wirtschaftlich für viele Unternehmen und Organisationen nicht darstellbar. So leidet entweder die Servicequalität mit allen Nachteilen für Produktivität, Sicherheit und Mitarbeiterzufriedenheit oder die Kosten laufen aus dem Ruder.

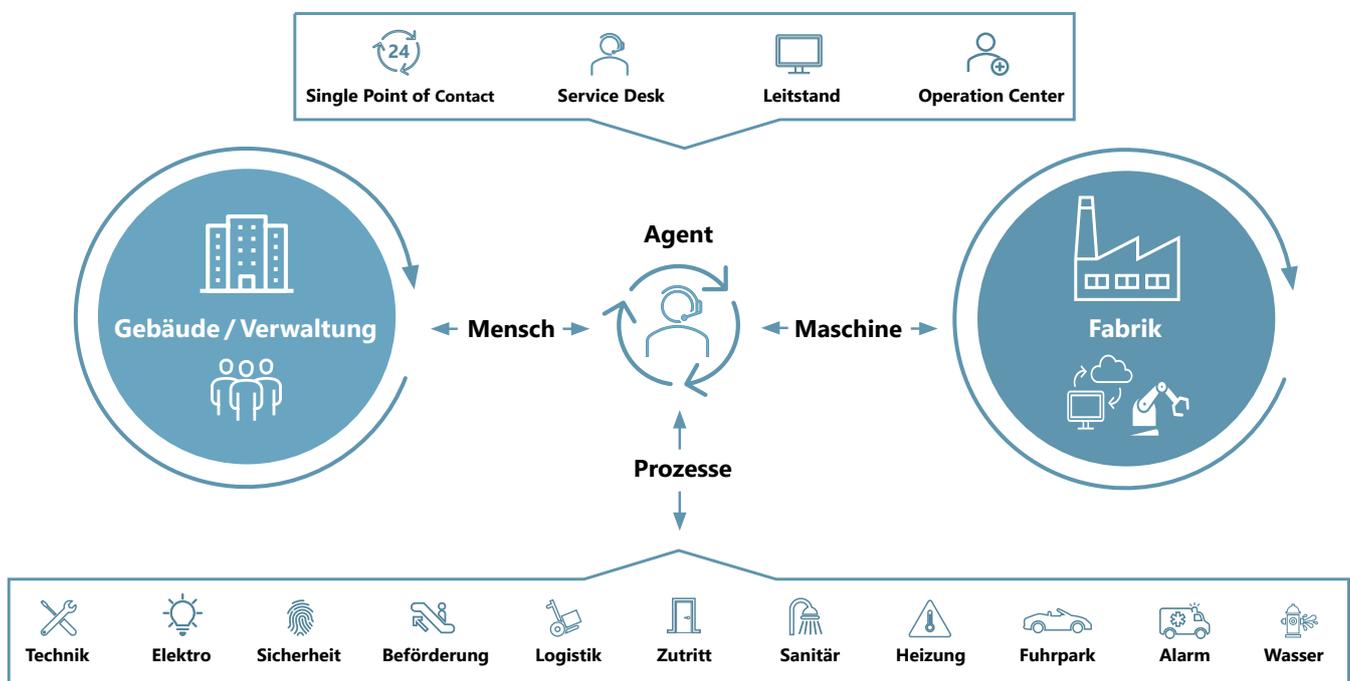
Kosten und Qualität müssen gleichermaßen optimiert werden

Facility Service ist **mehr als nur ein Kostenfaktor**, den man möglichst günstig einkaufen sollte. Durch seine direkte Auswirkung auf Produktivität, Sicherheit und Mitarbeiterzufriedenheit ist die Qualität des Facility Service elementar wichtig. Kosten und Qualität müssen gleichermaßen optimiert werden.

3 Grundidee eines Facility Service Desks

Der Facility Service Desk ist **zentraler Anlaufpunkt** für alle Störungen, Anfragen und Aufträge in Werken und Gebäuden und das effiziente Bindeglied zwischen den Anforderern und Erbringern von Serviceleistungen. Er organisiert für Sie den reibungslosen Betrieb von Werks- geländen und Gebäuden. Dazu gehören der Betrieb der Gebäudeleittechnik, die Entgegen- nahme, Analyse und Bearbeitung von Incidents sowie die Steuerung der externen Leistungs- erbringer in der Gebäudetechnik, Verwaltung, der Energie- und Medienversorgung, der Entsorgung und Reinigung sowie allen anderen relevanten Gewerken.

Zentraler Anlaufpunkt für alle Störungen, Anfragen und Aufträge in den Werken und Gebäuden – Betrieb der zentralen Gebäudeleittechnik.



Dienstleister intern oder extern

Der Facility Service Desk überträgt **erprobte Methoden und Technologien** aus dem IT-Service auf das Facility Management. Dabei folgt er dem bewährten ITIL-Prozessmodell und sichert so Transparenz, Effizienz und Qualität. Als Single Point of Contact mit 24/7-Erreichbarkeit sorgt er mit klar **definierten Meldewegen** und **kurzen Reaktionszeiten** für höchste Zufriedenheit und erlaubt es Ihnen, schnell wieder wert-schöpfenden Tätigkeiten nachzugehen.

Durch die zentrale und eingespielte Steuerung von internen und externen Dienstleistern werden Störungen schnell und effizient behoben, auch bei zunehmend komplexen Landschaften moderner Gebäudetechnik.

Durch die Nutzung eines **externen Facility Service Desks** profitieren Kunden zudem von professionell gemanagten Prozessen, hoher Kompetenz und Skaleneffekten bei den Kosten.

Ein gut umgesetzter Facility Service Desk lässt sich anhand folgender Merkmale erkennen:

➤ Perfektion durch Profis und Wissensmanagement

Dedizierte Service Manager sorgen als Dreh- und Angelpunkt für eine bestmögliche Servicequalität. Die Lösungskompetenz der Agents ist sehr hoch und wird durch ein umfassendes Programm zur Mitarbeiterentwicklung stetig verbessert.

Ein besonderer Fokus liegt auf der strukturierten Annahme von Störungen bzw. Anfragen – ggf. unterstützt durch KI und Wissensmanagement, um schnell zu adäquaten Lösungen zu kommen. Zudem sorgen moderne Wissensmanagementtools für einen schnellen Know-how-Transfer.

➤ Kundenfreundlicher Mix aus persönlichem Kontakt, Self Service, KI-Support und Automation

Erstklassiger Service besteht heute aus einem Mix unterschiedlicher Betreuungsförmn. Während eine kaputte Beleuchtung schnell per intelligentem Chat gemeldet wird, wird eine Raumreinigung vielleicht lieber im Self Service gebucht und eine komplexere Störung detailliert per Anruf übermittelt. Zunehmend werden Störungen auch maschinell von den vielen unterschiedlichen Systemen der Gebäudetechnik kommuniziert.

Aus diesem Mix an Formen und Kanälen entstehen schnelle Erreichbarkeit und Effizienz für die Nutzenden und Kostenvorteile für das Unternehmen – aber nur, wenn die unterschiedlichen Kanäle zentral zusammenlaufen.

➤ Transparenz und Dokumentation ermöglichen KVP

Alle Incidents werden strukturiert in einer modernen Servicemanagement-Anwendung erfasst, klassifiziert und dokumentiert. So entsteht eine wertvolle Datenbasis, die in vielfältiger Weise genutzt werden kann: Sie ist zum einen ein wichtiger Input für das Wissensmanagement.

Darüber hinaus dient sie mit der Analyse häufiger Störquellen oder Anfragen der kontinuierlichen Verbesserung. So können die Qualität von Lieferanten und Dienstleistern datenbasiert bewertet und häufige Anfragen mit Self Services automatisiert werden.

➤ Passgenauer Service sorgt für optimierte Kosten und Planbarkeit

Klar definierte Servicemodule auf Basis langjähriger Erfahrung bieten passgenaue Leistungen. Die Shared Teams des Anbieters werden optimal ausgelastet und vermeiden ein kostenintensives Vorhalten dedizierter Kräfte bei den Kunden intern.

Eine große Bandbreite an flexiblen Preismodellen wie beispielsweise Preis pro Ticket/Anruf oder Pauschalen für X Tickets mit Minder- oder Mehrmengenzuschlag sowie eine transparente Abrechnung nach detailliertem Reporting sorgen für Kostentransparenz und Planbarkeit – unabhängig von Schwankungen im Personal und Gehaltssteigerungen.

Warum audius

Seit mehr als 20 Jahren bietet audius erstklassigen Facility Service für zahlreiche Kunden, darunter allein 10 große Automobilwerke mit rund 160.000 Mitarbeitenden sowie innovative Wohnen-auf-Zeit-Gebäude mit Hunderten von Wohnungen. Mehr als 500.000 Störungen oder Anforderungen pro Jahr werden von uns professionell entgegengenommen und einer Lösung zugeführt. Profitieren Sie von unserer einzigartigen Kombination aus fachlicher und organisatorischer Kompetenz.

4 Ihre Vorteile durch den audius Facility Service Desk

+ Kosteneffizienz im Facility Service

Klare Meldewege, stringente Prozesse und moderne Technologien sorgen für höchste Effizienz. Gemeinsam mit den Skaleneffekten eines professionellen Dienstleisters erreichen Sie so ein neues Level an Kosteneffizienz und steigern zugleich die Qualität Ihres Facility Service.

+ Minimierung von Risiken und Schäden

Risiken durch kostspielige Ausfallzeiten oder Mängel in der Arbeitssicherheit werden verlässlich reduziert und Folgeschäden vermieden. Proaktive, punktgenaue Maßnahmen schalten sie kosteneffizient aus.

+ Erhöhte Produktivität

Störungen und Verbesserungsideen können einfacher gemeldet werden, so dass Mitarbeitende schneller wieder zu ihren produktiven Tätigkeiten zurückkehren können. Die rasche Behebung von Störungen vermeidet Stillstände.

+ Verlässliche Compliance

Alle Incidents und die daraus resultierenden Beauftragungen von Serviceleistungen werden strukturiert und auditierbar dokumentiert. So kann die Einhaltung von Prozessen und Regulatorien jederzeit überprüft und nachgewiesen werden.

+ Transparenz und KVP

Über alle Störungen und Anliegen sowie Gewerke und Dienstleister hinweg werden der Status dokumentiert und Ergebnisse strukturiert protokolliert. So herrscht nicht nur jederzeit Transparenz auf Knopfdruck, sondern Prozesse und Technik sowie Dienstleister und Einkaufsbedingungen können kontinuierlich verbessert werden.

+ Zukunftssicherheit

Als externer Service skaliert der Facility Service Desk mit Ihrem Unternehmen und wird von uns professionell weiterentwickelt – mit KI und anderen Innovationen. So sind Sie für die Zukunft gerüstet.

+ Mitarbeiterzufriedenheit

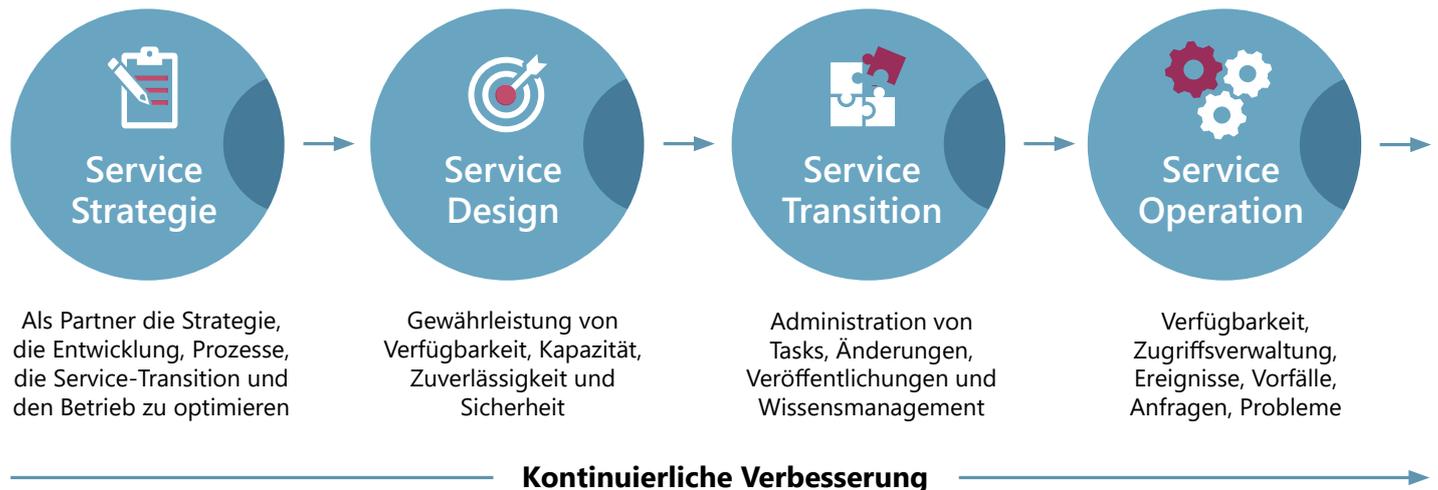
Einfaches Melden von Problemen ohne langes Überlegen, wer nun zu kontaktieren ist, und schnelle Behebung von Störungen sorgen für zufriedene Nutzer in den Gebäuden.

+ Wertvolle Dokumentation

Für alle relevanten Vorgänge werden Prozessdokumentationen im Wissensmanagementsystem angelegt, die stets klar nachvollziehbar und mit einem Prozess-Owner hinterlegt sind. So entsteht ein dokumentierter, ganzheitlicher Prozessleitfaden für das gesamte Gebäudemanagement.

5 Sie finden die Idee interessant? So geht es jetzt weiter:

audius begleitet Sie mit einem ganzheitlichen Ansatz von der Servicestrategie und dem Design über die Umsetzung bis hin zu den laufenden Operations. So verlieren Sie im komplexen Gefüge eines modernen Facility Service Desks keinen Aspekt aus dem Auge und haben jederzeit einen verlässlichen Partner an Ihrer Seite. Dabei steht die kontinuierliche Verbesserung im Fokus, um alle Potenziale zu erkennen und nachweisbar umzusetzen.



Bewährtes Vorgehen für die Transition

audius verfügt über ein bewährtes Transitionskonzept für die Übernahme Ihres Facility Service, das bereits in mehr als 40 Projekten erfolgreich eingesetzt wurde. So minimieren wir Risiken im Projekt und Sie können sich sicher sein, dass die Umstellung auf audius als Serviceanbieter funktioniert.

Erfolgreiche Veränderungen beginnen oft mit einem guten Gespräch

Unser Motto bei audius lautet „Erfolg durch Zuhören“. In diesem Sinne freuen wir uns auf ein unverbindliches Gespräch mit Ihnen. Profitieren Sie von unserer Erfahrung und lassen Sie uns gemeinsam herausfinden, wie ein externer Facility Service Desk auch Ihr Unternehmen beflügeln kann.

Ihr Ansprechpartner



Matthias Vollmer

Bereichsleitung Service Center Solutions

matthias.vollmer@audius.de

+49 7151 369 00 345