



Kleinstandhaltungsmanagement (KRM) bei der GEWO BAG:

- Vergabe an externe Dienstleister
- Pauschalierte Vergütung
- Dokumentation der Leistungserbringung
beim Auftraggeber
- Überwachung von Service Leveln

Inhalt

- › **GEWOBAG**
Ein kommunales Unternehmen des Landes Berlin
- › **Kleinstandhaltungsmanagement**
Der Mieter als Leistungsempfänger
Kundenzufriedenheit trotz Zielkonflikten
Sicherung von Qualität und Zufriedenheit
- › **Qualitätsmanagement über Service Level Agreements**
Kennzahlen zu Servicegeschwindigkeit und Qualität
IT-Unterstützung und Reporting
Dokumentation der Leistungserbringung beim Auftraggeber
Prozessdokumentation über Lieferantenportal
- › **Auswirkungen auf die Lieferantenbeziehungen**
SLA-Monitoring schafft Vertrauen

GEWOBAG

Ein kommunales Unternehmen des Landes Berlin

- › 56.256 eigene Mietwohnungen*
- › Mehr als 50 Mio. € jährliches Instandhaltungsvolumen
- › mehr als 100.000 Schadensmeldungen/Jahr
- › ab 2009 Vergabe des Kleininstandhaltungsmanagements an verschiedene Partner im pauschalierten Verfahren

* Stand 30.09.2013



Inhalt

- › **GEWOBAG**
Ein kommunales Unternehmen des Landes Berlin
- › **Kleinstandhaltungsmanagement**
Der Mieter als Leistungsempfänger
Kundenzufriedenheit trotz Zielkonflikten
Sicherung von Qualität und Zufriedenheit
- › **Qualitätsmanagement über Service Level Agreements**
Kennzahlen zu Servicegeschwindigkeit und Qualität
IT-Unterstützung und Reporting
Dokumentation der Leistungserbringung beim Auftraggeber
Prozessdokumentation über Lieferantenportal
- › **Auswirkungen auf die Lieferantenbeziehungen**
SLA-Monitoring schafft Vertrauen

Kleinstandhaltungsmanagement

Der Mieter als Leistungsempfänger



Kleininstandhaltungsmanagement

Kundenzufriedenheit trotz Zielkonflikten

Interessen Auftraggeber

- › Kostenoptimierung
- › Qualitätsmaximierung
- › zufriedene Mieter
- › schnelle Erledigung
- › Überwachung
- › schlanke Prozesse

Interessen Auftragnehmer

- › Preismaximierung
- › Qualitätsoptimierung
- › zufriedene Auftraggeber
- › Kapazitätsauslastung
- › Vertrauen
- › schlanke Prozesse

Zielkonflikt?

Gemeinsames Ziel

Kundenzufriedenheit!

Kleininstandhaltungsmanagement

Sicherung von Qualität und Zufriedenheit

IST- Leistung

- › Service Level-Überwachung durch Auftraggeber
- › Qualitätskontrolle der erbrachten Leistungen
- › Kundenzufriedenheitsanalysen

SOLL- Vorgabe

- › Rahmenbedingungen und Service Level im Instandhaltungsmanagement orientieren sich an Kundenerwartungen

Qualitätsmanagement

Klarheit und Transparenz durch Service Level Agreements sichern Qualität und Zufriedenheit!

Inhalt

- › **GEWOBAG**
Ein kommunales Unternehmen des Landes Berlin
- › **Kleinstandhaltungsmanagement**
Der Mieter als Leistungsempfänger
Kundenzufriedenheit trotz Zielkonflikten
Sicherung von Qualität und Zufriedenheit
- › **Qualitätsmanagement über Service Level Agreements**
Kennzahlen zu Servicegeschwindigkeit und Qualität
IT-Unterstützung und Reporting
Dokumentation der Leistungserbringung beim Auftraggeber
Prozessdokumentation über Lieferantenportal
- › **Auswirkungen auf die Lieferantenbeziehungen**
SLA-Monitoring schafft Vertrauen

Qualitätsmanagement über Service Level Agreements

Kennzahlen zu Servicegeschwindigkeit und Qualität

- › **SL Terminvereinbarung**
Dauer von Schadensmeldung bis zur Terminvereinbarung mit dem Mieter
- › **SL Fertigstellung**
Dauer von der Schadensmeldung bis zur Schadensbeseitigung (Fertigstellung)
- › **SL Fertigmeldung**
Dauer von der Schadensbeseitigung bis zur Fertigmeldung beim Auftraggeber
- › **SL Erstellung Leistungsdokumentation**
Dauer von der Fertigmeldung bis zur Leistungsdokumentation beim Auftraggeber
- › **SL Mangelquote**
Anteil nicht fristgemäßer oder mangelhaft erbrachter Leistungen

Qualitätsmanagement über Service Level Agreements

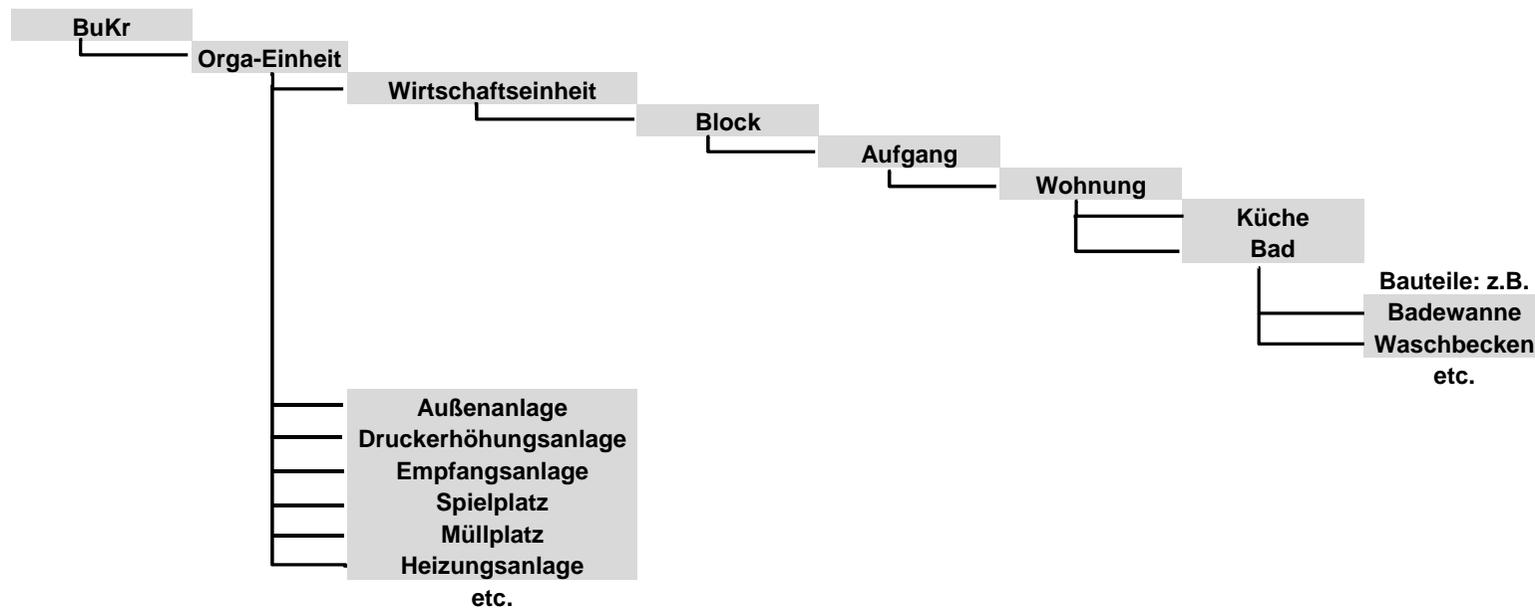
IT-Unterstützung und Reporting

- › Abbildung von **workflows** in der IT, wenn Prozessgeschwindigkeit Bestandteil der Service Level werden soll
- › **Massenprozesse** erfordern eine **Harmonisierung** der IT-Systeme bei Auftraggeber und Auftragnehmer hinsichtlich Datenstrukturen und Prozessen
- › Datenaustausch über **WebServices**
- › **Dokumentation** der Prozessabläufe und Leistungserbringung in das **IT-System beim Auftraggeber**
- › Dokumentation und Nachweis von **Verzögerungen** (Dauer und Grund)
- › Service Level-orientiertes **Reporting** nicht nur als Nachweis der Leistungserbringung sondern auch als vollständige Dokumentation der Prozesskette von der Schadensmeldung bis zur Mangelbeseitigung
- › Fortlaufendes **SLA-Monitoring**

Qualitätsmanagement über Service Level Agreements

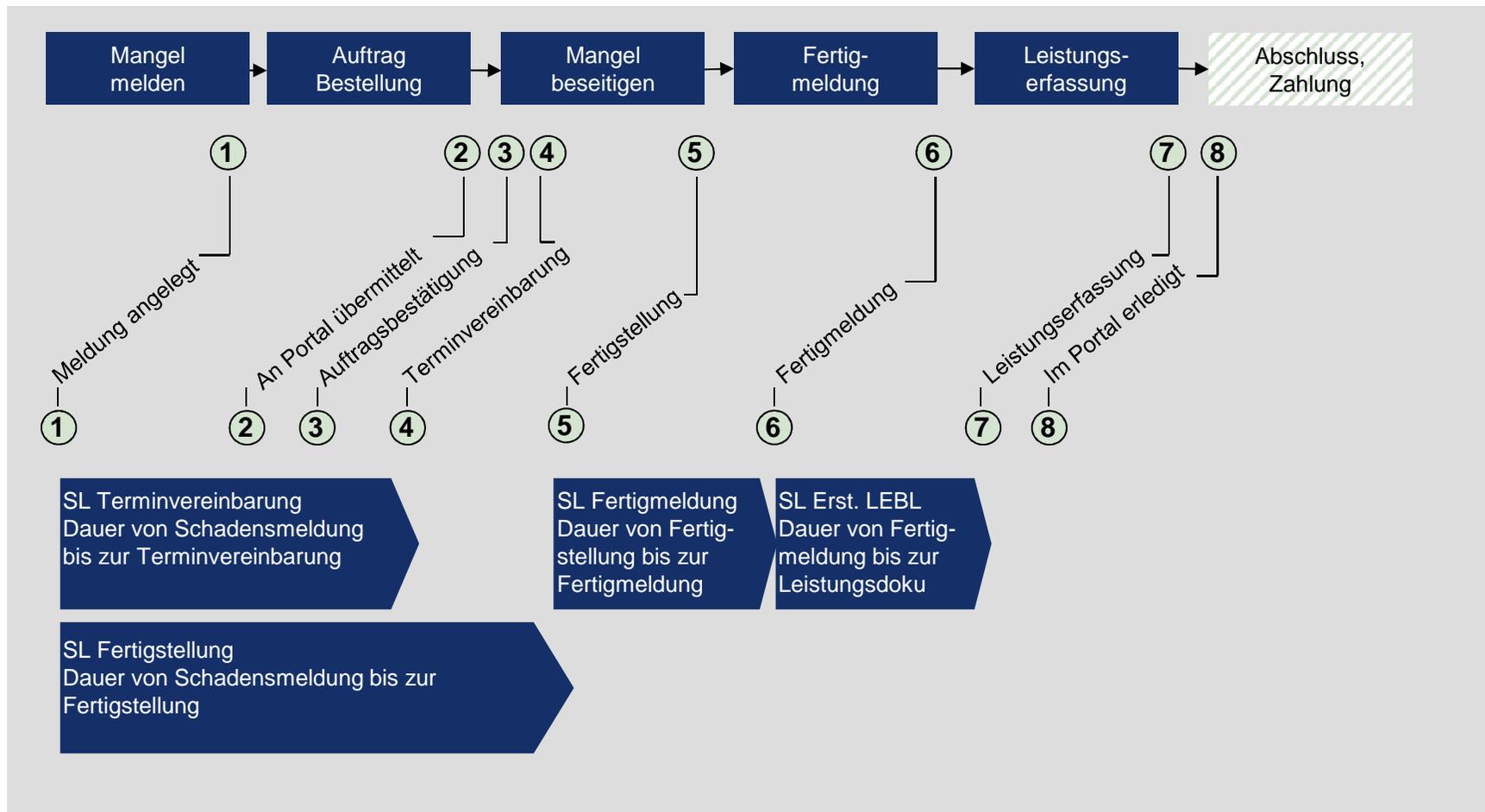
Dokumentation der Leistungserbringung beim Auftraggeber

› Struktur der Technischen Plätze



Qualitätsmanagement über Service Level Agreements

Prozessdokumentation über Lieferantenportal*



Inhalt

- › **GEWOBAG**
Ein kommunales Unternehmen des Landes Berlin
- › **Kleininstandhaltungsmanagement**
Der Mieter als Leistungsempfänger
Kundenzufriedenheit trotz Zielkonflikten
Sicherung von Qualität und Zufriedenheit
- › **Qualitätsmanagement über Service Level Agreements**
Kennzahlen zu Servicegeschwindigkeit und Qualität
IT-Unterstützung und Reporting
Dokumentation der Leistungserbringung beim Auftraggeber
Prozessdokumentation über Lieferantenportal
- › **Auswirkungen auf die Lieferantenbeziehungen**
SLA-Monitoring schafft Vertrauen

Auswirkungen auf die Lieferantenbeziehungen

SLA-Monitoring schafft Vertrauen

**Klarheit in den Erwartungen
an Lieferanten/Dienstleister**

SLA

**Transparenz in der
Leistungserbringung**

- › Faire Überwachung der Leistungserbringung
- › Tatsachenorientierte Steuerung der Lieferanten
- › Objektivierung der Lieferantenbeurteilung
 - Fakten statt subjektiver Eindrücke
 - Erleichterte Beurteilung von Störfaktoren
- › Objektivierung von Prozessabläufen – intern und extern
- › Kundenzufriedenheitsanalysen

Service Level-Monitoring

Basis für Vertrauen und partnerschaftliche Zusammenarbeit

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Backup

SLA-Monitoring

Blick in das SAP-System – Statusinformationen

Crystal Reports

Status im KRM Prozess Periodenvergleich

Buchungskreis: GEWOBAG PB		2012.12.07	2012.12.06	2012.12.05	2012.12.04	2012.12.03	
[...]	Offene Meldungen	Anzahl Meldungen	58	45	46	57	77
		Anteil Meldungen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
[...]	Meldungen ohne Terminvereinbarung	Anzahl Meldungen	19	3		3	2
		Anteil Meldungen	32,8%	6,7%		5,3%	2,6%
[...]	davon im Status 'Terminvereinbarung überfällig'	Anzahl Meldungen					
		Anteil Meldungen					
[...]	Meldungen im Status 'Klärung'	Anzahl Meldungen					
		Anteil Meldungen					
[...]	Meldungen im Status 'Terminvereinbarung'	Anzahl Meldungen	39	34	30	23	20
		Anteil Meldungen	67,2%	75,6%	65,2%	40,4%	26,0%
[...]	Meldungen im Status 'Fertigmeldung erwartet'	Anzahl Meldungen	39	34	30	23	20
		Anteil Meldungen	67,2%	75,6%	65,2%	40,4%	26,0%
[...]	davon Fertigmeldung heute	Anzahl Meldungen					
		Anteil Meldungen					

Musterdaten!

SLA-Monitoring

Blick in das SAP-System – Statusinformationen

Crystal Reports

Leistungsfertigstellung und Leistungserfassung Periodenvergleich

Buchungskreis: GEWOBAG PB

		2012.12.07	2012.12.06	2012.12.05	2012.12.04	2012.12.03	
[...]	Offene Meldungen	Anzahl Meldungen	58	45	46	57	77
		Anteil Meldungen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
[...]	Meldungen im Status 'Fertigmeldung'	Anzahl Meldungen		4	16	30	54
		Anteil Meldungen		8,9%	34,8%	52,6%	70,1%
[...]	Meldungen im Status 'Fertigmeldung überfällig'	Anzahl Meldungen					
		Anteil Meldungen					
[...]	Meldungen im Status 'Leistungserfassung'	Anzahl Meldungen					
		Anteil Meldungen					
[...]	Meldungen im Status 'Leistungserfassung überfällig'	Anzahl Meldungen					
		Anteil Meldungen					

Musterdaten!



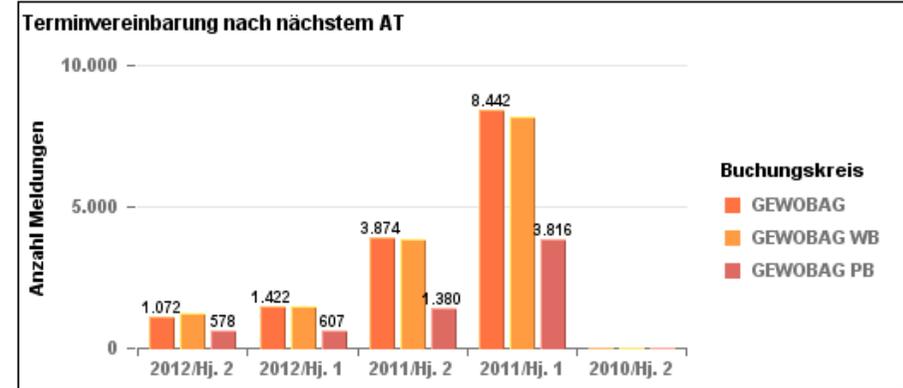
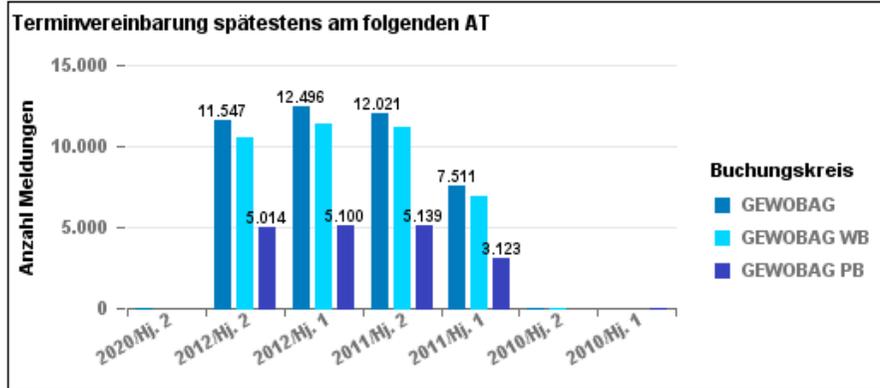
Detailauswertung:

Meldungsnummer	Meldestatus aktuell	GS	Bezeichnung	Team	Wirtschafts-einheit	TTP	Typ Techn. Platz	Technischer Platz
11092115	FM	GS48	Prenzlauer Berg	GS48 Helmholtzplatz	268	T	Aufgang	Lilli-Henoch-Str. 19 VH
11092119	FM	GS48	Prenzlauer Berg	GS48 Helmholtzplatz	207	K	Küche	Bernhard-Lichtenberg-Str. 4 1

SLA-Monitoring

Blick in das SAP-System – Service Level Übersicht Web Intelligence

Service Level 2 Terminvereinbarung:
Die Terminvereinbarung (mit dem Mieter) muss in der Regel spätestens am Arbeitstag nach Meldungseingang erfolgen.



GEWOBAG

		2020/Hj. 2	2012/Hj. 2	2012/Hj. 1	2011/Hj. 2	2011/Hj. 1	2010/Hj. 2
gesamt:		1	12.619	13.918	15.895	15.953	2
erreicht	Anzahl Meldungen	1	11.547	12.496	12.021	7.511	1
	Anteil Meldungen	100,0%	91,5%	89,8%	75,6%	47,1%	50,0%
verletzt	Anzahl Meldungen		1.072	1.422	3.874	8.442	1
	Anteil Meldungen		8,5%	10,2%	24,4%	52,9%	50,0%

Musterdaten!

Datenfehler: wird über QS-Bericht identifiziert und korrigiert.

SLA-Monitoring

Blick in das SAP-System – Analysemöglichkeiten über Berichtsfilter in Web Intelligence

Service Level-Monitoring KRM - Analysebericht SL

Berichtsperspektive: Fertigstellungen (V)

Buchungskeis:	GEWOBAG WB	Typ Techn. Platz:	Heizungsanlage
Geschäftsstelle:	Alle	Warengruppe:	Heizungsarbeiten
Team:	Alle	IH-Leistungsart:	Alle
Wirtschaftseinheit:	Alle	Priorität:	Alle
Zeitbezug:	Kalenderquartal	Hinweis: Alle Filter wirken additiv.	

Die Kombination verschiedener Merkmale insbesondere hinsichtlich

- Warengruppe (Gewerk)
- Organisationseinheit (Geschäftsstelle und Team)
- Wirtschaftseinheit
- Zeitbezug (dynamisch)

ermöglicht eine detaillierte Analyse nach Schwachstellen.

Das Filtern der Berichte erfolgt vom Benutzer selbständig direkt auf den Datenbestand. Die Daten werden täglich im Business Warehouse aktualisiert.

SLA-Monitoring

Blick in das SAP-System – Statistik in Crystal Reports Absprung aus Web Intelligence-Bericht

Mittelwerte, Standardabweichung, Maximum/Minimum mit Top N –
Darstellungen, Häufigkeitsverteilungen ...

