

CHANGE-BAUSTEINE FÜR DAS FACILITY MANAGEMENT.

*Verändern +
gestalten*



FACILITY
MANAGEMENT
.CPC



**„FACILITY MANAGEMENT
ERFORDERT PROFESSIONELLE
STEUERUNGSPROZESSE UND IST
VOR ALLEM PEOPLE BUSINESS.“**

Dietrich Chopra, Senior Manager bei CPC

NEUE BERUFSBILDER UND ZUSAMMENARBEITSMODELLE: DAS FACILITY MANAGEMENT ERFOLGREICH UMGESTALTEN.

Die neuen Berufsbilder Support Manager, Dienstleistungssteuerer, Objekt Manager und Facility Service Manager ergänzen sich zu einem zukunftsfähigen FM-Funktionsmodell. Die Zusammenarbeit in diesem verzahnten System ist jedoch nur dann erfolgreich, wenn alle Beteiligten miteinander kommunizieren und das Management als Prozessstreiber die Verantwortung übernimmt.

Die Herausforderung bei der Implementierung liegt für die eher technisch orientierte FM-Branche nicht in der Planung am Reißbrett, sondern vielmehr in der erfolgreichen Verankerung neuer Rollen und veränderter Führungs- und Steuerungsmodelle.

Die Implementierung dieser Strukturen und Prozesse erfordert neben hoher fachlicher Kompetenz auch kompetente Change Manager, die gemeinsam mit den Führungskräften die Business-Transformation erfolgreich vorantreiben.

Die Bewältigung unterschiedlicher Herausforderungen wie Kosteneinsparung, Qualitätsverbesserung und Innovationsentwicklung erfordert den ganzheitlichen Blick aller Beteiligten. Nur dann kann das Facility Management einen Wertschöpfungsbeitrag für das Kerngeschäft leisten und sich nicht nur über Betriebskosteneinsparung definieren.

Ohne Umdenken und Befähigung aller Steuerungsebenen ist ein langfristig erfolgreiches Facility Management nicht zu leisten. Über neue Berufsbilder und Zusammenarbeitsmodelle – vom Support Manager bis zum Facility Service Manager – wird zwar diskutiert. Die eigentliche Herausforderung liegt jedoch in der nachhaltigen Umsetzung des Change-Prozesses in einem klaren Stufenkonzept.

IHREN FM-CHANGE-PROZESS VORANBRINGEN: WIR LIEFERN DIE PASSENDEN BAUSTEINE!

Nur wenn ein gut abgestimmtes und kompetentes Team die erforderlichen Planungs- und Steuerungsprozesse beherrscht, kann effizientes und nachhaltiges Facility Management gelingen. CPC unterstützt Sie wirkungsvoll beim Aufbau dieses Steuerungsteams.

Für die professionelle Steuerung von Bedarfen und Leistungen muss das Team die Funktionen Support Management, Dienstleistungssteuerung und Objekt Management abdecken. Das Team tritt kompetent und auf Augenhöhe gegenüber Kunden auf, verfügt über Durchsetzungsvermögen bei Dienstleistern und strahlt Serviceorientierung aus.

Die FM-Verantwortlichen sind die Leader und Prozesstreiber, die die Veränderung gestalten. Entscheidend für den messbaren Erfolg sind insbesondere Umsetzungsgeschwindigkeit und Nachhaltigkeit.

CPC liefert den FM-Verantwortlichen für die Business-Transformation die passenden Change-Bausteine.

Change-Bausteine .CPC:

- . Roadmap für die Implementierung der Dienstleistungssteuerung**
- . Kompetenzcheck für neue Berufsbilder**
- . Praxiswerkstatt für FM-Steuerungsprozesse**
- . FM-Führungskräfte als Power-Coaches**
- . Prozesssimulation im Reality-Format**

CPC begleitet außerdem die Implementierung der Steuerungsprozesse – vom Customizing des Prozesses bis zum Erfolgswert über eine Balanced Score Card – in einem ganzheitlichen Change-Programm.

Change Programm .CPC:

- . Implementierung Supportmanagement und Dienstleistungssteuerung**
- . Implementierung Objektmanagement**
- . Reality Trainings als Change-Plattform**

1 Implementierung Supportmanagement , Dienstleistungssteuerung oder Objektmanagement

Auf der Basis einer Definition von Zielbild, Rollenbeschreibung und Zusammenarbeitsmodell kann das Team für das Supportmanagement und die Dienstleistungssteuerung aufgebaut werden. In einer Prozess-Simulation im Reality Format können die neuen Rollen erlebt und reflektiert werden. Die neuen Planungs- und Steuerungsprozesse werden angewendet und geübt. In einem Follow-up-Programm können sich die Supportmanager und Dienstleistungssteuerer

individuell weiter professionalisieren. Die Prozesse werden über Kennzahlen kontinuierlich verbessert. Ownership, Kundenorientierung, Durchsetzungsvermögen, Steuerungskompetenz sowie Kompetenz als Bedarfsmanager und Auftraggeber werden durchgängig im Team verstärkt. Der Erfolg ist nicht nur über Kennzahlen messbar, sondern auch als Begeisterung und Motivation im Team spürbar.

2 Reality Trainings als Change-Plattform

Das FM-Team ist als Task Force unterwegs, um im Rahmen eines Reality Trainings für ein reales Objekt die Steuerungsprozesse in wenigen Tagen zu implementieren. Kunde, Nutzer und Dienstleister werden aktiv gemanagt. Dabei wird klar, wo die Defizite liegen und was noch zu verändern ist. Die Teilnehmer erhalten wertvolle Feedbacks unter realen Bedingungen.

**CHANGE-BAUSTEINE FÜR DAS
FACILITY MANAGEMENT:**

TEAM.

PROZESSE.

GESCHWINDIGKEIT.

= ERFOLG



GESCHWINDIGKEIT UND NACHHALTIGKEIT!

MAKING CHANGE WORK.

Die Benefits eines erfolgreichen Change-Prozesses liegen auf der Hand. Geschwindigkeit und Nachhaltigkeit beim Aufbau eines kompetenten FM-Teams zahlen sich aus:

-
- 1** Je früher die Professionalisierung von FM-Planungs- und Steuerungsprozessen erreicht wird, desto schneller kann sich der Erfolg einstellen.
 - 2** Ein kompetentes Team kann Wertschöpfungspotentiale schneller erkennen und früher adressieren.
 - 3** Ohne Umsetzung sind Konzepte nichts wert. Effizienzsteigerung und Kosteneinsparpotentiale werden durch die Professionalisierung schneller und nachhaltiger umgesetzt. Das bringt Ihrem Unternehmen bares Geld.

-
- 4** Nachhaltige FM-Lösungen setzen Zuverlässigkeit und Qualität voraus. Diese Werte werden in der Unternehmenskultur und in den Köpfen der Mitarbeiter verankert.
 - 5** Das FM-Team wird im Unternehmen als kompetenter und gleichwertiger Partner wahrgenommen.



**„DIE NÄCHSTE REVOLUTION IM
FACILITY MANAGEMENT IST EIN
UMDENKEN IN ROLLEN, FUNKTIONEN
UND GESTALTUNGSSPIELRÄUMEN.“**

Dietrich Chopra, Senior Manager bei CPC

REFERENCE CASE:

CHANGE-PROGRAMM FÜR 300 DIENSTLEISTUNGSSTEUERER.

Das interne Facility Management eines führenden Telekommunikationsunternehmens – mit einem jährlichen Bewirtschaftungsvolumen im Milliardenbereich – stand vor einer großen Herausforderung: Die Bewirtschaftung der vom Konzern genutzten Immobilien war an einen FM-Dienstleister ausgelagert worden.

Die verbliebene Anzahl von 300 firmeneigenen Dienstleistungssteuerern musste sich auf neue Prozesse und Leistungsangebote für die Nutzer sowie neue Flächenkonzepte und FM-Standards im Konzern einstellen – vor allem aber auf eine veränderte Rolle als Standortmanager. CPC-Berater erstellten daher ein Qualifizierungsprogramm, um den Standortmanagern die Möglichkeit zu geben, ihre neue Rolle zu verstehen und zu optimieren.

Im Vorfeld führten wir zunächst Interviews und organisierten Workshops, um ein klares Verständnis für die neuen Herausforderungen der Standortmanager zu erreichen. Die zentrale Sicht des Konzerns wurde dabei mit der dezentralen Sicht der Regionen, Standorte und Objektbetreuer abgeglichen. Darüber hinaus wurden die neuen fachlichen Strukturen und Prozesse, der interne und externe Leistungskatalog für das Facility Management sowie die neu aufgebauten IT-Systeme als Einflussgrößen für das Change-Programm berücksichtigt.



Zur realitätsnahen Abbildung der unterschiedlichen Aufgabenstellungen wurde ein 3.000 m² großes Objekt des Konzerns mit mehr als 30 Problemstellungen und fachlichen Herausforderungen präpariert.

Diese reichten vom Belegungsplan bis hin zu Nutzungsänderungsanforderungen. Zudem wurden kommunikative Aspekte und typische Konfliktsituationen berücksichtigt.

Nach der Pilotphase lud der Konzern schließlich 300 Standortmanager aus ganz Deutschland zu acht Veranstaltungen. An drei intensiven Tagen Reality Training hatten die Teilnehmer eine Vielzahl unterschiedlicher Aufgaben und kritischer Situationen zu bewältigen – einschließlich des Feedbacks der Actoren und Coaches. Im Fokus standen dabei vor allem die Themen Kundenmanagement, Flächenoptimierung und Dienstleistersteuerung.

„DAS PROGRAMM KAM ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT, UM UNS WIEDER DEN NÖTIGEN SCHWUNG UND EINE POSITIVE EINSTELLUNG ZU GEBEN.“

So lautete das Feedback der Standortmanager. Der Erfolg blieb auch dem externen FM-Dienstleister unseres Kunden nicht verborgen, der uns im Anschluss für ein vergleichbares Change-Programm für seine Objekt Manager beauftragt hat.



**Weitere Informationen finden Sie auf
www.cpc-ag.de**

REFERENZEN

.CPC



CPC Unternehmensmanagement AG
The Squire 11
Am Flughafen
60549 Frankfurt am Main
T +49-69-56 03 03 03
F +49-69-56 03 03 05
contact@cpc-ag.de
www.cpc-ag.de

.CPC



GERALD KIMMEL
PARTNER

M +49-171-710 60 76
g.kimmel@cpc-ag.de



DIETRICH CHOPRA
SENIOR MANAGER

M +49-170-169 00 41
d.chopra@cpc-ag.de