

Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems bei einem FM-Dienstleister

Das unternehmensinterne Qualitätsmanagementsystem eines bundesweit agierenden Facility Management-Dienstleisters wird bei einem seiner Kunden nicht immer entsprechend den Vorgaben realisiert. Dies wird erkennbar durch entstandene Lücken in der Nachweisführung sowie in diversen anderen Tätigkeitsfeldern. Die Folgen sind u. a. unpräzise Leistungs- und Kostenübersicht, Informationsmangel und Störungen in der Kommunikation. Diese Aspekte sind nicht nur firmenintern vom Nachteil, sondern können auch das Image des FM-Dienstleisters bei seinen Kunden benachteiligen.

Der Kunde ist ein großes und weltbekanntes Industrieunternehmen mit einer Produktionsniederlassung in Berlin und diversen Büro-Niederlassungen deutschlandweit. Das Unternehmen ist bereits seit 2001 Kunde des FM-Dienstleisters und wird sowohl am Produktionsstandort, als auch in den Büro-Niederlassungen mit diversen FM-Leistungen versorgt.

Ziel der Arbeit war zunächst, die Organisationsstrukturen, Abläufe und die Arbeitsweise des zuständigen FM-Teams beim Kunden zu analysieren. Danach sollten ermittelten Ergebnisse mit den Vorgaben des unternehmensinternen QM-Systems verglichen und eventuelle Schwachpunkte oder Defizite aufgezeigt werden. Darauf aufbauend galt es entsprechende Optimierungsmaßnahmen zu erarbeiten, die das unternehmensinterne QM-System in die täglichen Arbeitsabläufe und Strukturen einbinden und dessen vorgegebene Realisierung unterstützen.

Im theoretischen Teil der Arbeit wurden wichtige Aspekte des Facility Management und des Qualitätsmanagement erläutert. Weiterhin wurden der Dienstleister und sein Kunde vorgestellt sowie das Leistungsspektrum des FM-Dienstleisters beim Kunden erklärt.

Der praktische Teil beschäftigt sich mit dem unternehmensinternen Qualitätsmanagementsystem des FM-Dienstleisters sowie mit der Analyse, Auswertung und den daraus entwickelten Optimierungsmaßnahmen.

Durch die neu entwickelten Optimierungsmaßnahmen wird dem FM-Team eine Hilfestellung angeboten, die die Anwendung und Umsetzung des unternehmensinternen Qualitätsmanagements in den Bereichen Arbeitsorganisation, interne und externe Kommunikation sowie bei der Protokollierung und Überwachung diverser Leistungen erleichtert.

Kontakt: tricia81@web.de

Erstprüfer: Prof. Dr.-Ing. Ulrich Schramm
Zweitprüfer: Prof. Dr.-Ing. Joachim Bahndorf