

PropTech Insight: Eyed

DIGITALE LÖSUNG FÜR FM-QUALITÄTSMESSUNG

Ein zentraler Erfolgsfaktor beim Betrieb von Fachmarktzentren und anderer Handelsimmobilien ist, eine permanent hohe Qualität der Dienstleistungen im Bereich des technischen und infrastrukturellen Facility Managements sicherzustellen. Die Qualität dieser Leistungen hat einen direkten Einfluss auf das Einkaufserlebnis der Kunden. Sind Allgemeinflächen und Kunden-WC nicht sauber, hagelt es Beschwerden.

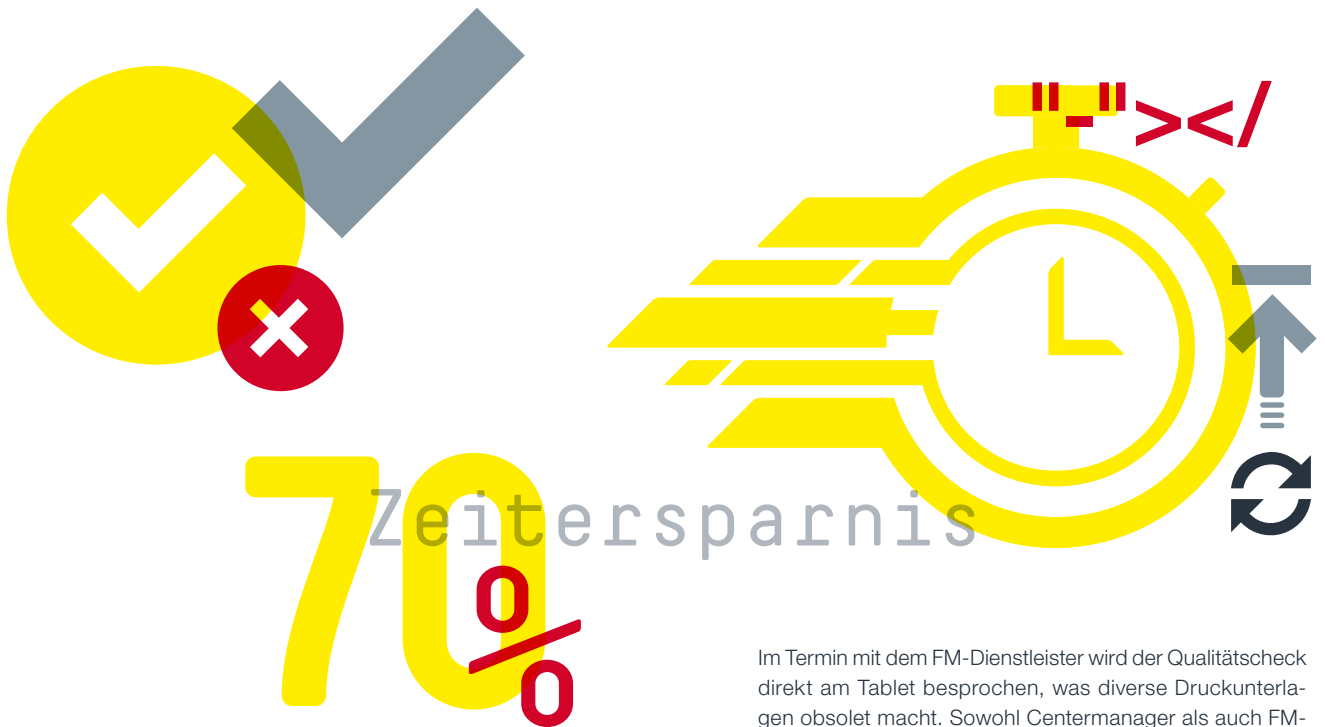
Das Messen und Prüfen der erbrachten Leistung und Qualität der FM-Dienstleister obliegt in der Regel den Centermanagern bzw. ihren Assistentinnen. Dabei handelt es sich um einen sehr zeitintensiven und aufwendigen Prozess, da u. a. alle technischen Gewerke, Reinigungsarbeiten und Sicherheitsmaßnahmen überprüft sowie dokumentiert werden müssen. Beim klassischen, zeitintensiven Durchführen der Kontrollen läuft der Centermanager mit einem Notizblock

und Fotoapparat alle Außen- und Innenflächen ab, notiert Abweichungen der vereinbarten Qualitäten und fotografiert offensichtliche Mängel. Später am Arbeitsplatz werden alle Notizen abgetippt, die Fotos von der Kamera geladen und in einem Qualitätscheck mit vorgefertigten Formularen zusammengefasst. In einem gemeinsamen Termin mit dem FM-Dienstleister wird der Qualitätscheck besprochen und sowohl vom Centermanager als auch dem FM-Dienstleister unterschrieben. Die Nachkontrolle des Bemängelten erfolgt ein paar Tage später per E-Mail oder telefonisch und wird im Qualitätscheck vermerkt.

Digitale Lösung bringt 70 % Zeitersparnis

Nach genauer Betrachtung des Prozessablaufs wird deutlich, dass der Einsatz digitaler Technologien eine enorme Effizienzsteigerung bereithält. Allein die Abschaffung redundanter Arbeitsschritte, wie das Abtippen der aufge-





nommenen Mängel und automatisierte Nachkontrollen, würden dem Centermanager viel Zeit ersparen.

In einem Pilotprojekt zur technologiegestützten, signifikanten Effizienzsteigerung des Kontrollprozesses wurde in zwei Fachmarktzentren die mobile App „mobiPlan“ von eyedel getestet, die auf Tablet-PCs installiert wurde. Grundlage der Arbeit sind PDF-Architekturpläne der Center, die hochauflösend und frei zoombar in der App dargestellt werden. Zudem wurden alle vorgefertigten Formulare für den Qualitätscheck hinterlegt.

Die digitale Anwendung ermöglicht es dem Centermanager, nun nur noch mit einem Tablet-PC als Hilfsmittel ausgerüstet seinen „Qualitätsrundgang“ durchzuführen. Über die intuitive Bedienoberfläche der App kann er, wenn er Mängel entdeckt, seine jeweils aktuelle Position im Plan markieren und die Ausführungsfehler direkt vor Ort dokumentieren. In den hinterlegten Formularen notiert er die Mängel und kann ggf. direkt mit dem Tablet ein Foto machen und beifügen. Die App ermöglicht es somit, Mängeldokumentationen mit Fotos, Fristen und Nachunternehmerzuweisung schnell und sicher direkt auf der richtigen Stelle im Plan einzutragen. Die mit der App erfassten Dokumentationen werden auf dem PC-Laufwerk gespeichert. So lassen sich individuelle Berichte und Arbeitsaufträge zur Mängelbehebung auf Knopfdruck generieren.

Im Termin mit dem FM-Dienstleister wird der Qualitätscheck direkt am Tablet besprochen, was diverse Druckunterlagen obsolet macht. Sowohl Centermanager als auch FM-Dienstleister bestätigen den Qualitätscheck mit ihrer digitalen Unterschrift am Tablet. Anschließend werden der Freigabeprozess der Daten und die Weiterleitung zur Verarbeitung in nachgelagerten Prozessen, wie dem zentralen Reporting-System, automatisch gesteuert.

In einer erweiterten Version ist geplant, eine Rückmeldefunktion für den FM-Dienstleister einzurichten, wenn die Nacharbeiten der erhobenen Mängel erledigt sind. Für den Centermanager hingegen soll eine automatische Erinnerung eingerichtet werden, wenn die Mängel nicht in der besprochenen Frist erledigt wurden.

Fazit

Durch die neue Lösung lassen sich Dokumentationsaufgaben und Mängelverfolgung des FM-Qualitätschecks ohne Medienbrüche komplett digitalisiert durchführen. Die Nachweisfähigkeit wird durch die eindeutige Dokumentation der Fehler mit Ort, Zeit und Foto verbessert. Die direkte Verfügbarkeit der Daten für Reportings sowie vor- und nachgelagerte Prozesse ist ein weiterer Vorteil. Der Effizienzgewinn durch den Wegfall der redundanten Tätigkeiten bei der Erfassung und Nachbearbeitung der Qualitätsmessung ist enorm. Bei den Pilotprojekten wurde eine Zeitersparnis von bis zu 70 % gegenüber den klassischen papierbehafteten Arbeitsabläufen ermittelt.