

## **Neugestaltung des Prozesses der technischen Servicedienste für ein Produktionsunternehmen**

Bachelorarbeit im Wintersemester 2018/2019

Autorreferat von:

**Beatrice Michelle Wunderlich**

Erstprüfer: Prof. Dr.-Ing. Jochen Abel

Zweitprüferin: Dipl.-Ing. Benifer Garcia Rivero

Das Facility Management unterliegt, je nach Art und Kerngeschäft des Unternehmens, einem ständigen Entwicklungs- und Veränderungsprozess. Durch den Wandel innerhalb und außerhalb des Unternehmens, ist das Facility Management gezwungen, regelmäßig seine strategische Ausrichtung zu untersuchen und gegebenenfalls anzupassen. Technische Servicedienste sind Teil des Facility Managements und sorgen für den ordnungsgemäßen Betrieb und Erhalt der gebäudetechnischen Anlagen eines Unternehmens. Im Rahmen dieser Bachelorarbeit soll in einem Produktionsunternehmen die Abwicklung der technischen Servicedienste untersucht und daraus Optimierungsmöglichkeiten dieser Prozesse erarbeitet werden. Hierbei wird der Fokus darauf gelegt, dass der Kernprozess des Unternehmens optimal unterstützt, die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Auslastung des Personals angepasst wird. Technische Servicedienste werden von unternehmensinternen Mitarbeitern und/oder externen Dienstleistern durchgeführt. Während interne Mitarbeiter gegenüber ihrem Arbeitgeber des Unternehmens eine bestimmte Leistung erbringen, kümmern sich externe Dienstleister um technische, infrastrukturelle und kaufmännische Tätigkeiten, um die Aufgaben ihres Auftraggebers zu erfüllen. Das Facility Management gibt also seine Aufgaben ab bzw. lagert diese aus, was heutzutage als „Outsourcing“ bezeichnet wird. Diese Prozesse gilt es zu untersuchen und zu optimieren. Eine weitere Optimierungsmöglichkeit bietet ein CAFM-System. Dieses unterstützt und verwaltet nicht nur enorme Datenmengen, sondern bietet ebenso Unterstützung bezüglich rechtlicher Vorgaben, zeitlicher Einhaltung in der Wartungsplanung oder aufkommender Störungen an der Gebäudetechnik. Das Ziel ist, diese und weitere Möglichkeiten zu analysieren, auf das bezügliche Produktionsunternehmen zu projizieren und dem Unternehmen eine optimierte Prozessdarstellung vorzulegen, welche das Management annehmen und ggf. umsetzen kann.