

## Audits zu Leistungsbeziehungen im FM inkl. Implementierung



Wenn Sie Ihre Kunden-Lieferanten-Beziehung verbessern möchten, bieten wir Ihnen im Rahmen von **kiek in audits** für entsprechende Aufgabenstellungen die Auditarten Vertragsaudit, Vertragserfüllungsaudit und Implementierungs-Audit an.

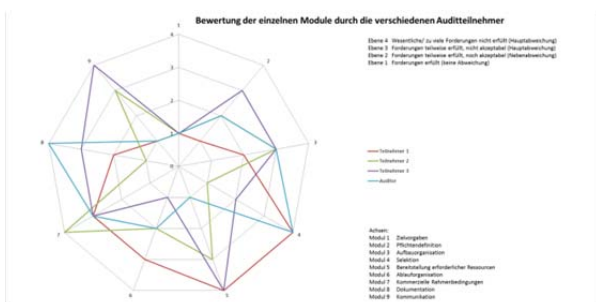
### Grundsätzliche Arbeitsweise

Nach der Abstimmung des Auditplans führen wir die Datenanalyse und die Situationsbewertung vor Ort durch. Dies erfolgt bei **kiek in audits** grundsätzlich mit Hilfe spezifischer Audit-Checklisten durch jeweils zwei unserer Seniorberater, die zudem umfangreiche Erfahrungen für die jeweilige Aufgabenstellung mitbringen.

Damit auch alle wesentlichen Fakten bei einer Auditierung herangezogen werden und sich der Aufwand für alle Beteiligten im kiek in-Rahmen bewegt, benötigen wir Ihre Mitwirkung bei einer ordentlichen Vorbereitung der **kiek in audits**, z. B. durch eine fristgerechte Bereitstellung der erforderlichen Unterlagen. Da wir nicht nur nach Aktenlage bewerten, sondern auch die „erlebte“ und „gelebte Praxis“ im Rahmen eines maximal 2 tägigen Termins vor Ort beurteilen, vertrauen wir auch hier auf Ihre Unterstützung bei einer stringenten Organisation und Einhaltung der Termine.

### Ergebnis

Als Ergebnis eines Audits übergeben wir Ihnen im direkten Anschluss an die Durchführung im Rahmen eines Abschlussgespräches den Auditbericht, der eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse, der festgestellten wesentlichen Abweichungen, des dringenden Handlungsbedarfes sowie Grundzüge möglicher Lösungsansätze enthält. In der Anlage des Auditberichtes befindet sich zudem die Audit-Checkliste bzw. das Audit-Protokoll mit allen Details.



Auditierte Module	Forderungen erfüllt (keine Abweichung)	Forderungen teilweise erfüllt, nicht wesentliche (Mittelabweichung)	Forderungen teilweise erfüllt, nicht wesentliche (Geringabweichung)	Wesentliche zu viele Forderungen nicht erfüllt (Mittelabw.)	Ergebnis
Zielvorgaben und -überwachung	X				🟢
Pflichtendefinition		X			🟡
Aufbaugliederung			X		🟢
Selektion				X	🔴
Bereitstellung erforderlicher Ressourcen		X	X		🟡
Ablauforganisation	X				🟢
Kommerzielle Rahmenbedingungen		X			🟡
Dokumentation	X				🟢
Kommunikation		X			🟡
<b>Gesamt</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	🔴

Beispiel für Ergebnisdarstellung

Erfahren Sie auf der nächsten Seite mehr zu dem jeweiligen Audit.

	Vertragsaudit	Vertragserfüllungsaudit	Implementierungsaudit
<b>Zielgruppe und Auditgegenstand</b>	FM-Nutzer oder FM-Anbieter, die meinen, dass ein bestehender Vertrag nicht geeignet ist, die damit beabsichtigten oder vom Vertragspartner in der Zusammenarbeit eingeforderten Ziele zu gewährleisten	FM-Nutzer, die unzufrieden mit ihrem Vertragspartner bzw. seiner Leistung sind oder für FM-Anbieter, die zeigen wollen, dass sie die vertraglichen Anforderungen erfüllen oder ihre leistenden Mitarbeiter oder angewendeten Prozesse besser steuern möchten	FM-Nutzer oder FM-Anbieter, die sicherstellen wollen, dass der Regelbetrieb zum vertraglich vereinbarten Termin in vollem Umfang und zugesicherter Qualität beginnen kann als Grundvoraussetzung der Pflichtenübertragung
<b>Umfang, Datenanalyse und Situationsbewertung vor Ort</b>	Vor Ort erfolgt eine Prüfung des ausgewählten Hauptvertragswerkes für einen Vertragspartner. Anschließend werden Interviews mit verantwortlichen Vertretern aus bis zu drei betroffenen Bereichen durchgeführt. Die dabei gestellten Fragen decken alle relevanten Vertragsaspekte ab und sollen klären, welche Intentionen die Auditteilnehmer bei der Vertragsschließung hatten und inwieweit der Vertrag diese Anforderungen im Abgleich zu den in der Aufnahme reflektierten Erwartungen der Vertragsbeteiligten erfüllt.	Wir sichten vor Ort bezogen auf einen Hauptvertrag Dokumente, die Aufschluss über Abweichungen geben, wie Besprechungsprotokolle (Jourfixes), Mangelanzeigen, Nutzerbeschwerden, alte Auditberichte u. ä.. Die darin enthaltenen Informationen werden mit relevanten Teilen der Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgeglichen. Anschließend werden Interviews mit verantwortlichen Vertretern von Auftraggeber, Nutzern und Auftragnehmer zu den identifizierten sowie auch möglicher weiterer Problemfelder durchgeführt.	Wir sichten den zugrunde liegenden Vertrag und mitgeltende Dokumente, wie Vorschriften des Auftraggebers, sowie im Rahmen von Angebotspräsentation oder Kick-off-Veranstaltung protokollierte Zusagen, Terminpläne und Standards des Auftragnehmers für die Implementierung. Anschließend wird stichprobenartig im Rahmen eines Termins vor Ort überprüft, inwieweit die erforderlichen vorbereitenden Maßnahmen umgesetzt wurden.
<b>Ergebnisse im Detail</b>	Es wird nicht nur bewertet, inwieweit der Vertrag geeignet ist, die ursprünglichen Ziele zu erreichen, sondern auch, ob er die grundlegenden Anforderungen nach DIN EN 15221-2 und GEFMA 550/960 bzw. 551/961 erfüllt.	Es wird bewertet, inwieweit die in der Vereinbarung formulierten (Qualitäts-) Anforderungen eingehalten werden.	Es wird bewertet, ob die Vorbereitungen terminlich und qualitativ den Vereinbarungen und Erfordernissen entsprechen und welche Risiken für einen ungestörten Regelbetrieb bestehen.