



## Bärenstarkes Facility Management

VON ALBERT PAUL, COST-EXPERT

**Wer kennt sie nicht, die Stofftiere mit dem Knopf im Ohr aus Giengen an der Brenz. Die Margarete Steiff GmbH befindet sich bis heute in Familienbesitz und ist über die Jahre zu einer der bekanntesten Marken Deutschlands geworden. Qualität und Effizienz stehen bei dem Traditionsunternehmen ganz oben – das gilt auch für den Bereich des Facility Managements.**

„Für Steiff ist nur das Beste gut genug.“ Dieses Motto setzt das Traditionsunternehmen nicht nur in Bezug auf die Produktpalette, sondern prinzipiell in allen Betriebsbereichen nachhaltig durch. Um die schönsten, besten und sichersten Kuscheltiere und Teddybären der Welt herzustellen, wurde ein eigenes System zur Qualitätssicherung entwickelt. Das so genannte „Steiff Reinheitsgebot“ begleitet den gesamten kreativen Entwicklungs- und Produktionsprozess, von der ersten Idee bis zu dem Moment, wenn ein Steiff-Tier das Werk in Giengen verlässt.

Als logische Konsequenz aus dieser Unternehmensphilosophie forciert Steiff auch die Durchleuchtung und die Optimierung der Reinigungsprozesse, die sich über das gesamte Betriebsgelände sowie über die Produktionsstätten und über die Verwaltungsbereiche erstrecken. Um diese Reinigungs-Abläufe sowohl effektiv und effizient zu untersuchen, als auch transparent aufzubereiten und zu optimieren wurde Cost-Expert aus Neu-Ulm beauftragt. Das Projekt „Gebäudereinigung“ im Hause Steiff konnte so anhand von innovativen Experten-Werkzeugen und mit

Hilfe einer ausgereiften und schlanken Prozessstruktur für alle Beteiligten schnell und erfolgreich umgesetzt werden.

### DIE WERKZEUGE

**Das elektronische Raumverzeichnis:** Um eine Transparenz bezüglich der relevanten Räume und Flächen herzustellen, ist ein Raum- bzw. ein aktuelles Flächenverzeichnis das grundlegende Element und somit der erste Schritt hin zu exzellenten Prozessabläufen. Daher wurde ein an die Bedürfnisse der Kunden angepasstes Raumbuch-Tool entwickelt, das unkompliziert in die vorhandenen IT-Strukturen implementiert werden konnte. Die beste Software nützt jedoch nichts, wenn sie nicht mit kundenspezifischem Datenmaterial aufbereitet wird. Nur so kann aus einer leeren Software-Hülle ein schlagkräftiges Werkzeug für das Gebäudemanagement entstehen.

Hierzu wurde mittels Laser-Mess-Technik das Raumverzeichnis mit aktuellem Datenmaterial neu bestückt sowie Raumgruppen eröffnet und als systematische Gruppen implementiert. Die vielen Informationen pflegten die Ulmer Spezialisten in das Raumbuch-System ein und passten es somit speziell für die Margarete Steiff GmbH an.

**Das Leistungsverzeichnis:** Ein Leistungsverzeichnis ist die Aufstellung aller zu erbringenden Leistungen im Rahmen eines Auftrags und unerlässlich für die Festlegung

des Auftragsumfanges und der geforderten Qualität. In gegenseitiger Abstimmung wurden Reinigungsleistungen neu definiert und entsprechend umgestellt. Der exakte Bedarf wurde analysiert und auf die kleinste zu erbringende Leistung heruntergebrochen sowie individuell angepasst.

**Das transparente Kalkulationstool:** Dieses Werkzeug, in Verbindung mit dem elektronischen Raumverzeichnis, liefert die Grundlagen der Qualitätssicherung aller Reinigungsprozesse. Auch bei einer Gegenüberstellung möglicher Dienstleistungsunternehmen leistet das Kalkulationstool wertvolle Dienste. Konnten einzelne Leistungskosten früher kaum nachvollzogen werden, besitzt Steiff nun die vollständige Kontrolle und Transparenz über die im Haus ablaufenden Prozesse.

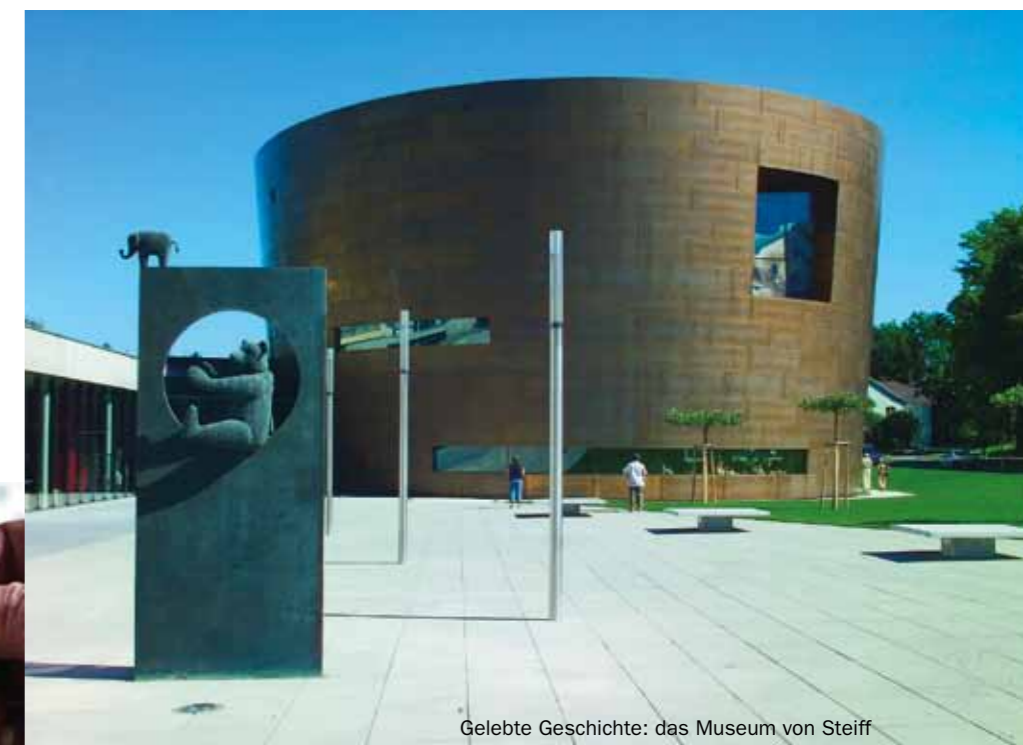
### DER PROZESS

**Ist-Analyse:** Im Rahmen dieses ersten Prozess-Schritts wurden die oben aufgeführten Experten-Werkzeuge eingesetzt. Ziel dieser Analysephase war es, die aktuelle Situation transparent und strukturiert aufzubereiten und diesbezüglich ein Optimierung-Potenzial zu prognostizieren.

**Ausschreibungs-Phase:** Anhand des gewonnenen Datenmaterials aus der Ist-Analyse hat Steiff ein Ausschreibungsverfahren beschlossen, das vom Expertenteam effizient und zielführend umgesetzt wurde. Der große Erfahrungsschatz und das weitläufige Netzwerk von Cost-Expert hat dazu geführt, dass schnell potenzielle Dienstleistungsunternehmen benannt werden konnten, die den speziellen Anforderungen von Steiff entsprachen. Es wurden dabei nicht nur fachliche und qualitative Aspekte berücksichtigt, sondern auch, ob die Mindestlöhne gemäß dem Entsendegesetz vom Dienstleister korrekt eingehalten werden.

**Angebots-Phase:** Die selektierten Dienstleister waren durch das Ausschreibungsverfahren in der Lage, anhand von genau vorgegebenen Parametern ihre Angebote zu erstellen. Da man die Räume und Flächen sowie die Leistungen vorab genau analysiert hatte, konnten die Angebote mit Hilfe des Kalkulationstools detailliert miteinander verglichen werden. Etwaige Missverständnisse oder Rechenfehler konnten so vorab ausgeschlossen werden. Die Neu-Ulmer analysierten die eingehenden Angebote und werteten diese anhand der Parameter Preis, Flächenleistung, Qualität und Zuverlässigkeit aus. Die Auswertungsergebnisse konnten dann mit dem Unternehmen ausführlich besprochen, mögliche Anbieter in eine engere Auswahl genommen werden.

**Ergebnis:** Da die Leistungen des bisherigen Dienstleisters überwiegend in Ordnung waren, lag der Fokus des weiteren Vorgehens darauf, mit diesem Unternehmen intensive Gespräche zu führen. Durch die von den Experten durchgeführte Prozessoptimierung und durch die nun vorherrschenden klaren Vorgaben, war der etablierte Anbieter in der Lage, seine eigene Dienstleistung effektiver und effizienter anbieten zu können. Im Ergebnis konnte eine bessere Qualität zu einem günstigeren Preis geliefert werden. Die Margarete Steiff GmbH hatte am Ende des Projekts also nicht nur ein abgestimmtes Überwachungswerkzeug sowie einen optimierten Reinigungsprozess an der Hand,



Gelebte Geschichte: das Museum von Steiff



Am Ende der Produktion erhält jedes Plüschtier einen Steiff-Knopf ins Ohr.

sondern konnte auch noch mit der etablierten Reinigungsfirma weiter zusammen arbeiten. Einen entscheidenden Mehrwert stellte für Steiff jedoch die Steigerung des eigenen Liquiditätsniveaus dar. Durch die Zusammenarbeit mit den Spezialisten wurden insgesamt 30 Prozent der bisherigen Kosten eingespart – und das bei einem verbesserten Qualitätsniveau. ■

► WWW.COSTEXPERT.DE