



Der Betrieb von mehr als 140 Starbucks-Filialen in ganz Deutschland ist eine echte Herausforderung für das Facility Management und den zuständigen Dienstleister...

Prozessorientierung für Premiumkaffee

FM-Services und Catering Equipment Maintenance bei Starbucks Coffee Deutschland

Die Starbucks Coffee Company ist der weltweit führende Anbieter, Röster und Vermarkter von Premiumkaffee, mit über 16.000 Coffee Houses in Nordamerika, Lateinamerika, Europa, im Mittleren Osten sowie im asiatisch-pazifischen Raum. Seit 2002 ist das Unternehmen mit seinen Coffee Houses auch in Deutschland präsent. Seit Anfang 2009 zeichnet Piepenbrock Facility Management GmbH für alle Coffee Houses verantwortlich und hat ein spezielles Steuerungskonzept bei Starbucks Coffee Deutschland implementiert.

Die mittlerweile über 140 Starbucks Coffee Houses in Deutschland werden von der Starbucks Coffee Deutschland GmbH selbst als Filialen betrieben. Doch diese über ganz Deutschland verteilten Filialen sind eine echte Herausforderung für das Facility Management: „Als ich im Jahr 2008 bei Starbucks Coffee Deutschland in Essen anfang, hatten wir 119 Stores. Wir arbeiteten schon damals mit einem externen FM-Unternehmen zusammen und unterhielten zudem eine eigene Facility Management Struktur im Hause“, erinnert sich Joachim Wiechmann, Director Store Development Starbucks Coffee Deutschland: „Teilweise wurden Aufträge von unserem externen Dienstleister vergeben, kontrolliert und abgerechnet, teilweise haben wir das selbst gemacht. Doch was fehlte, waren Klarheit und Transparenz. Deshalb haben wir uns für das kom-

plette Outsourcing der FM-Services entschieden“, so Wiechmann.

Innovatives Steuerungskonzept

Der Anspruch war dabei, dass der externe Facility Manager für sämtliche Coffee Houses in Deutschland die Verantwortung übernimmt und Starbucks sich auf die Kontrollfunktion beschränkt. Zielsetzung war für Starbucks Coffee, die Instandhaltung optimiert zu steuern, Prozessverbesserungen herbeizuführen und bedarfsorientierte Prozesse einzuführen und zu kontrollieren. Für das Steuerungskonzept wurde ein Dienstleister mit Standortpräsenz – sprich mit flächendeckendem Niederlassungsnetz und eigenem, qualifiziertem Personal – gesucht. „Vom Facility Manager haben wir zudem Betreuungskompetenz durch professionelles Auftragsmanagement, überregionale Strukturen und eine spezialisierte Geschäftseinheit gefordert“, ergänzt Joachim Wiechmann.

Mit diesen Vorgaben wurde eine Ausschreibung durchgeführt und der Piepenbrock Facility Management GmbH zum 1. Januar 2009 der Zuschlag erteilt.

Key Account Management und technische Auftragsmanager

Überzeugen konnte der Osnabrücker Dienstleister durch eine schlanke und klare Organisationsstruktur: Starbucks Coffee Deutschland hat mit dem Key Account Management nach dem Prinzip „One Face to the Customer“ einen zentralen Ansprechpartner. Dem obliegt die Gesamtverantwortung für die Erbringung

Aufgaben der Customer Care Agents

- Entgegennahme, Erfassung und Weiterleitung aller gemeldeten Aufträge bzw. Störmeldungen von Starbucks Coffee im Rahmen der vorgegebenen Reaktionszeit. Dazu gehört auch die Entgegennahme und das Erkennen von Notrufen der definierten Störungsklassen und sofortige Weiterleitung an die zuständige Stelle des Auftraggebers
- Feststellung der Zuständigkeit und ggf. Weiterleitung an den Service-Dienstleister oder Auftraggeber
- Organisation der Problembewegung einschließlich der Koordination aller paralleler Aktivitäten des Dienstleisters und des Auftraggebers im Objekt
- Tägliches Monitoring und Schaffung der Möglichkeit einer täglichen Statusabfrage der Bearbeitung mit den Detailinformationen der monatlichen Statistik wie Klassifikation der Meldung, Ort sowie Uhrzeit und Datum der Meldung, Zeitpunkt der Behebung des Problems, Zeitdauer der Behebung, Details der Behebung, Ermittlung von Einsparpotentialen, Erarbeitung objektspezifischer Kennzahlen im Rahmen der Optimierung und Koordination der Rechnungsstellung.

und Kontrolle der Leistungen sowie die Steuerung der beteiligten operativen Einheiten. Unterstützt wird der Key Account Manager durch ein Team von Technischen Auftragsmanagern/Customer Care Agents. „Starbucks Coffee wurden vor Beginn der Implementierungsphase die zuständigen Customer Care Agents vorgestellt, die über die gesamte Laufzeit des Auftrages Ansprechpartner für operative Angelegenheiten sein sollen“, erklärt Mahmut Tümkaya, Prokurist und Abteilungsleiter Facility Management bei Piepenbrock. Durch das Service Center in Osnabrück erfahren das Auftragsmanagement und die operativen Einheiten weitere Unterstützung. „Eine Vielzahl von administrativen Aufgaben wie Lohnabrechnung, Faktura, Personal oder auch das Technische Management werden für den FM-Auftrag über unser Service Center zentral abgewickelt“, erklärt Mahmut Tümkaya die Querschnittsfunktion des Service Centers.

Starbucks Service Help-Desk

Für die Starbucks-Verantwortlichen steht die bedarfsorientierte Instandhaltung der Infrastruktur der Stores im Fokus: „Das heißt im Klartext, unsere Kaffeemaschinen, Kühlschränke, Kühltheken und Klimaanlage müssen rund um die Uhr funktionieren, um den Geschäftsbetrieb am Laufen zu halten“, sagt Merja Bensch, Manager Facility Services Starbucks Coffee Deutschland. Darüber hinaus müssen beispielsweise Eingangstüren und Mobiliar Instand gesetzt werden. Treten in einem Coffee House Probleme auf, meldet der Store-Partner die Störung über eine 0800-Hotline oder via Web-Portal zum so genannten Starbucks Service Help-Desk. Das Starbucks Help-Desk besteht aus speziell für Starbucks geschulten Mitarbeitern, diese sind dem Piepenbrock Facility Management angegliedert, um den direkten Austausch mit dem Key Account Manager und dem Auftragsmanager zu gewährleisten. Aufträge, Anfragen und Störungen werden von Starbucks über das Help-Desk und eine NSL an 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr gemeldet. Über diese Service-Hotline können Anfragen zum größten Teil direkt geklärt werden. „Störungen, die vom Fachpersonal vor Ort behoben

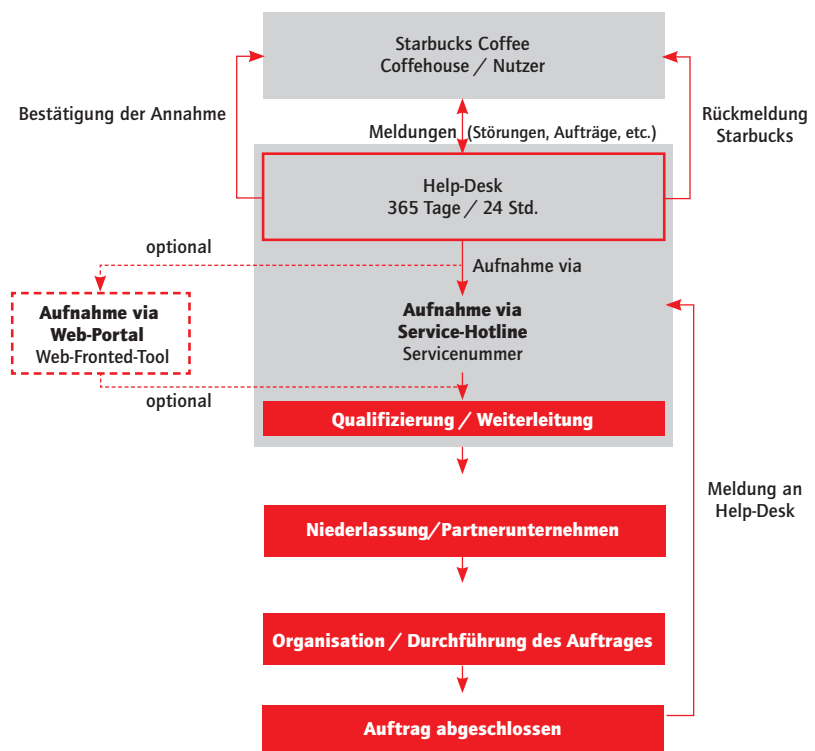
Starbucks Handyman Programm

Eine Besonderheit bei Starbucks ist der Piepenbrock Handyman. „Unter „Handyman“ verstehen wir einen vielseitig einsetzbaren Handwerker mit einer Meister Qualifikation im Bereich Elektrotechnik, Sanitär, Meß- und Regeltechnik oder in einem anderen, vergleichbaren Beruf. Selbstständiges Arbeiten und die Fähigkeit zur vorausschauenden Planung setzen wir voraus“, so Joachim Wiechmann, Director Store Development Starbucks Coffee Deutschland. Der Handyman erledigt Kleinreparaturen in den Stores der Starbucks Coffee Deutschland und führt in seinem Arbeitsbericht von ihm nicht zu behebbende Schäden auf und meldet diese in Absprache mit dem Storemanager an seinen Disponenten weiter. Die Arbeitsgrundlage für den Handyman bildet der so genannte „Store Condition Guide“. Als selbständig agierende, operative Einheit führt der Handyman ein Fahrzeug mit Werkzeugausstattung und Materialbestand nach dem allgemein anerkannten Stand der Technik. „Unsere Store Partner sind keine Techniker. Ihre Wünsche sind daher nicht immer technisch korrekt und perfekt formuliert. Aber wir erwarten, dass sie vom Handyman zuvorkommend behandelt und ernst genommen werden“, so Joachim Wiechmann.

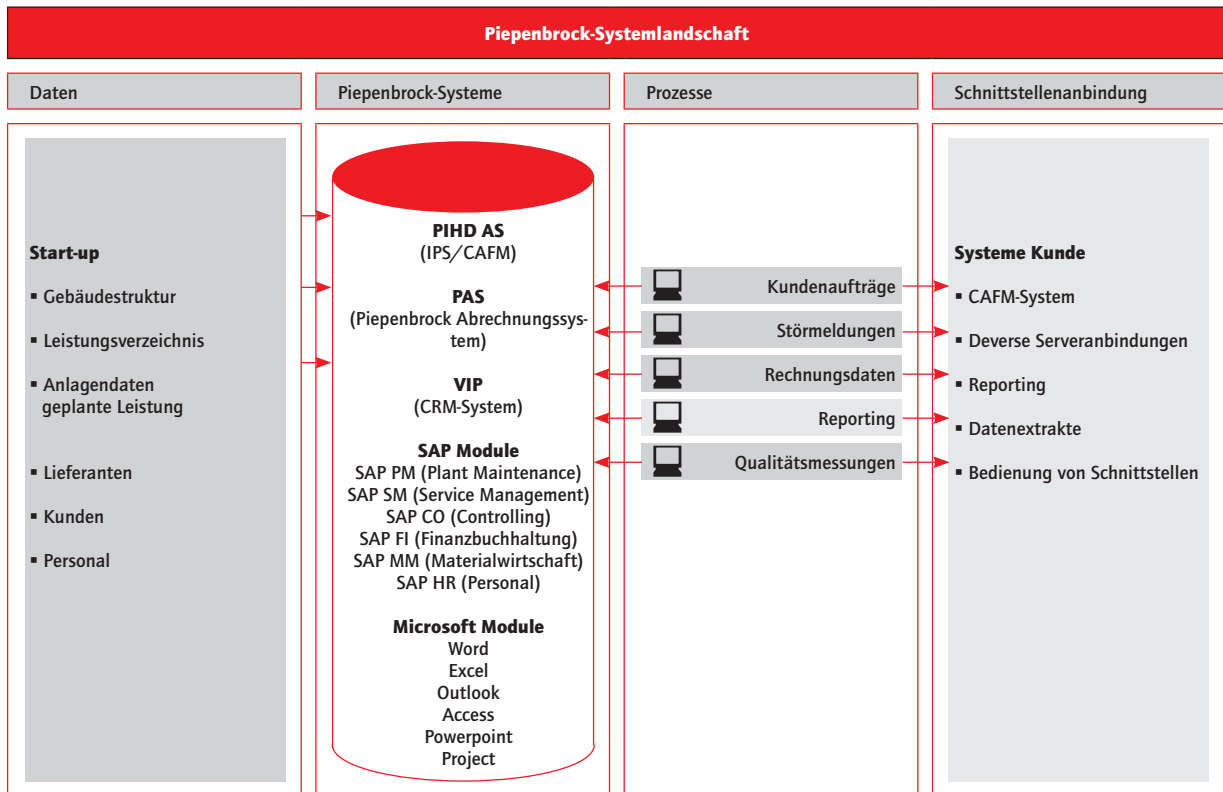
werden müssen, werden durch die Service-Hotline an die vorgesehenen Piepenbrock Niederlassungen weitergeleitet. Operative Einheiten an insgesamt über 800 Standorten im Bundesgebiet stehen für die Auftrageserfüllung zur Verfügung und nur im Bedarfsfall kommen Partnerunternehmen zum Einsatz“, verdeutlicht Tümkaya, dem die Auftrageserfüllung durch firmeneigenes, gut geschultes Fachpersonal besonders wichtig ist.

Equipment und Facility-Training

Das Personal des Dienstleisters wird durch das Schulungs- und Weiterbildungsprogramm im Piepenbrock Schulungszentrum in Osnabrück systematisch auf den Einsatz bei Starbucks vorbereitet. Neben dem Training zu allgemeinen Themen wie der Richtlinie über den Bau und Betrieb von Verkaufsstätten, gesetzliche Hygienevorschriften, Vorschriften und Bestimmungen über die Versorgung mit Energiestoffen (Gas, Wasser, Elektrizität) einschließlich der



Grafik 1: Der Starbucks Help-Desk sorgt für eine schnelle Störungsbehebung



Bedingungen der Versorgungsunternehmen sowie der Vorschriften und Bedingungen des Brandschutzes erhalten die Mitarbeiter ein so genanntes Facility-Training zu Themen wie Elektro, Heizung und Sanitär, Lüftung, Kälte, Klempner, Fliesenleger, Reinigung sowie zu objektspezifischen Gewerken.

„Unsere Technischen Auftragsmanager/ Customer Care Agents erhalten regelmäßige Equipment Trainings zu allen technischen Geräten, die in den Stores zum Einsatz kommen“, so Geschäftsbereichsleiter Tümkaya. „Ergänzt wird das Schulungsprogramm durch Telefontraining und IT-System-Training.“

Die Performance Management Systemdaten werden ausgewertet und den KPIs gegenübergestellt

nierter Reaktionszeiten durch qualifiziertes und in die Objekte eingewiesenes Personal. Außerhalb der Betriebszeiten garantieren wöchentlich wechselnd eingeteilte Bereitschaftsteams die unmittelbare Beseitigung der Störung. Die entsprechende Rufbereitschaftsliste wird immer aktualisiert über den parallelen Zugriff des Help-Desk und der NSL auf die Onlineplattform sichergestellt in der Sicherheitszentrale und im Help-Desk hinterlegt. Die Liste enthält Namen der für das jeweilige Gewerk zuständigen Mitarbeiter, deren Funktion sowie Telefonnummer. Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter wird durch Mobiltelefone sichergestellt.

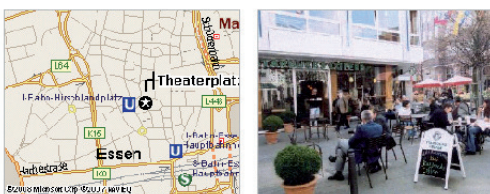
„Um eine tatsächliche Effizienzsteigerung zu erreichen, sind Immobilienprozesse nicht isoliert betrachten, sondern ganzheitliche Lösungsansätze zu finden“, meint Tümkaya: „Zur Unterstützung der Bewirtschaftungsaufgaben und zur Abwicklung der geforderten FM-Leistungen ist es daher zwingend erforderlich, eine ganzheitliche Softwarelösung einzusetzen.“ Piepenbrock verfügt über eine offene IT-Lösung, in die verschiedene Soft-

Softwaregestütztes Störungsmanagement

Das Help-Desk bearbeitet und überwacht den Status der Meldungen. Die direkten Kommunikationswege verringern die Reaktionszeit bis zur Auftragsausführung und Starbucks Coffee hat so jederzeit den Überblick über den Status der einzelnen Vorgänge. Mit dieser Vorgehensweise kann der Aufwand auf Kunden- und Dienstleisterseite stark reduziert werden. Die Betriebszeit des Help-Desk ist, wie von Starbucks Coffee Deutschland vorgegeben, in der Zeit von 07:00 bis 18:00 Uhr. „Außerhalb dieser Zeit und an Wochenenden steht Starbucks Coffee für Störmeldungen die VDS zertifizierte Notruf-Service-Leitstelle (NSL) von Piepenbrock zur Verfügung“, konkretisiert Mahmut Tümkaya. Die Störungsbeseitigung erfolgt gemäß der für die jeweiligen Gewerke defi-

Objektsteckbrief

ID-Nr. (Piepenbrock):	407 - 197
Store-Nr.:	40914
Store-Name:	E-Theaterplatz 1
Anschrift:	Theaterplatz 1 45127 Essen
Anspruchspartner:	Manusz Smiechura
Region:	Nordwest
Region Manager:	André Laroche
District:	Rhein-Ruhr I
District Manager:	Eric Niesel
District-Nr.:	93609
Mobile-Nr.:	0151/52746966



Nutzung:	Classic Coffee House
Lage/Erreichbarkeit:	Stadtmitte mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar
Nutzfläche:	240 m² im EG + 1.OG
Anzahl Sitzplätze:	80
Öffnungszeiten:	Mo.-So., 7.00 – 22.00 Uhr
Objektdetails:	WC-Anlage (D+H) vorhanden, Glasfassade (Fenster nicht offenbar), Aufzug vorhanden, Klimaanlage vorhanden, Anfallensorgung über Vermieter

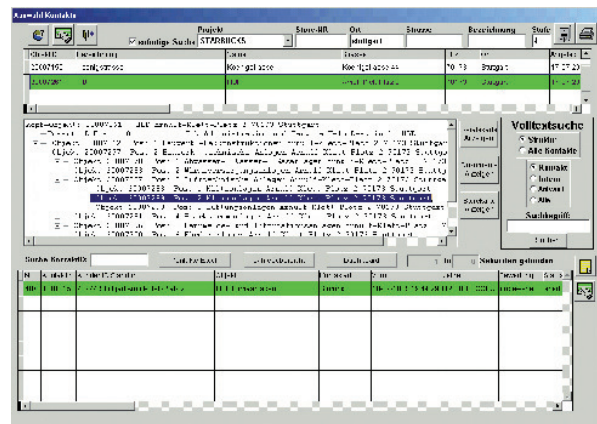
Der jeweilige Objektsteckbrief enthält alle relevanten Informationen über die einzelne Filiale

STARBUCKS COFFEE



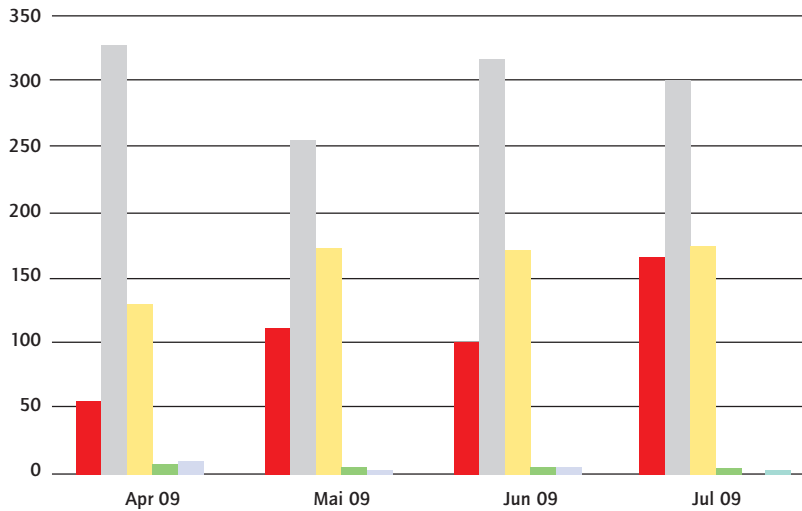
warekomponenten integriert sind. Im Informationsportal stehen Stammdaten sowie ein strukturiertes Berichtswesen für jeden Store zur Verfügung. Für die Erstellung detaillierter Arbeitsunterlagen und für eine schnelle und qualitativ hochwertige Auftragsausführung ist eine Reihe von zusätzlichen Dokumenten erforderlich (z. B. Arbeitspläne, spezielle Demontage- und Montageanweisungen, Prüfpläne, Arbeitsschutzanforderungen, Schaltpläne oder Objektsteckbriefe u.ä.). Diese Dokumente werden über die Verwaltung in das System eingebunden und verwaltet. Instandhaltungsobjekte sind alle im System verwalteten Objekte, für die Leistungen erbracht und abgerechnet werden. Bei den Instandhaltungsobjekten kann es sich sowohl um komplette Anlagen als auch um einzelne Maschinen, Baugruppen bis hin zu den Bauelementen handeln. Die Gliederung ist von den betrieblichen Gegebenheiten abhängig und lässt sich individuell anpassen. Für alle Instandhaltungsobjekte wird automatisch eine definierte Instandhaltungsobjektnummer vergeben. Diese ermöglicht die Zuordnung aller auftragsrelevanten Informationen zu den Instandhaltungsobjekten. Neben

Das System ermöglicht die Meldungserfassung und Klärung inklusive wesentlicher Detailinformationen



Und auch Statistiken zum Help-Desk sind hier abbildbar





Die Performance Management Systemdaten werden den vereinbarten KPIs gegenübergestellt

organisatorischen und technischen Angaben zum Instandhaltungsobjekt (Standort, Objektgruppe, Hersteller, Baujahr) lassen sich auch Angaben zum Anschaffungs- und Wiederbeschaffungspreis hinterlegen. Diese Informationen sind u.a. wichtig, um Entscheidungen über den Umfang erforderlicher Arbeiten oder Ersatzbeschaffung zu unterstützen.

Bei der Eingabe der Instandhaltungsobjekte wird für jede Maschine in Abstimmung mit dem Kunden der Instandhaltungsstatus festgelegt. Er dient der Klassifizierung der Maschinen entsprechend ihrer Stellung im Prozess und ist Grundlage für das zeitliche und methodische Vorgehen in der Instandhaltung.

Performance Management System

Alle Projektbeteiligten sind verantwortlich, dass in Ihrem Arbeitsbereich alle Qualitätsmängel erkannt und Qualitätsverbesserungsmaßnahmen angestoßen werden. „Das KVP-Team stellt alle Verbesserungen sicher und wird fachlich durch die operativen Verantwortlichen gelenkt“, erklärt Axel Demand, Piepenbrock Facility Management

Key Performance Indicators (KPIs)

Mit der Performance und Qualitätskennzahl KPI werden die zukünftigen Prozessabläufe analysiert und dokumentiert. Es entsteht mit dem KPI Quality Report ein modernes Berichtswesen. Piepenbrock Facility Management hat gemeinsam mit der Starbucks Coffee ein vollständiges Kennzahlensystem entwickelt, um die Leistungen sowie die Qua-

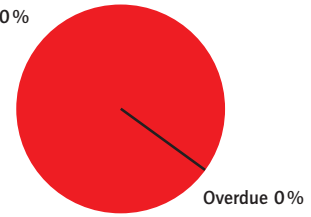
lität der Leistungserbringung sicherstellen zu können. „Prozesskennzahlen sowie Qualitätskennzahlen werden in den KPIs gesteuert und gelten beispielsweise als Abnahmebedingung bei der Entwicklung neuer Prozesse“, betont Mahmut Tümkaya. Abweichungen der Kennzahlen sind Impulse für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Die Performance Management Systemdaten werden anschließend den vereinbarten KPIs gegenübergestellt. Die KPIs sind als konsolidierte hochrangige Erfolgsmesser eng mit den Servicelevel-Vereinbarungen verknüpft und gehen auf die Erfassung und Verarbeitung eines umfangreichen Datenspektrums zurück. Die Bewertung erfolgt nach einem gemeinsam festgelegten Punktesystem. Beim Unterschreiten der Service-Level-Untergrenze werden Eskalationsprozesse angestoßen, die weitere Maßnahmen in einer nächst höheren Ebene vorsehen.

Gewährleistungsmanagement

Auch das Gewährleistungsmanagement wird im Rahmen der Help-Desk-Arbeiten umgesetzt. Die Verantwortung für die Verfolgung von Mängelansprüchen bleibt bei Starbucks Coffee Deutschland. Der FM-Dienstleister übernimmt lediglich folgende unterstützende und begleitende Maßnahmen:

- Erstellung einer strukturierten Mängeldokumentation im Rahmen des Help-Desk
- Vorbereiten der Mängelrügen für den Auftraggeber
- Verfolgung der Mängelbeseitigung durch den Lieferanten

Intime 100%



priority	Apr 09	Mai 09	Jun 09	Jul 09
0a, sehr kleine Störung	55	110	98	163
0b, kleine Störung	327	253	315	298
1. Störung	129	171	170	173
2. Mittlere Störung	6	4	4	5
3. Bedeutsame Störung	9	2	5	
4. Katastrophe				2

- Unterstützung bei evt. notwendiger Beweissicherung
- Erstellung eines Gewährleistungskatasters auf Grundlage der Informationen des Auftraggebers.

Fazit

Die Unterstützung bei der Gewährleistungsverfolgung erfolgt bei Instandsetzungsmaßnahmen und/ oder Neueinrichtung/ -lieferung bzgl. der bestehenden technischen Betriebseinrichtung. Voraussetzung sind qualifizierte Meldungen durch die Store-Partner an das Service-Help-Desk.

„Wir pflegen alle Schritte – von der Meldung über die Beauftragung bis zur Abrechnung – in ein Internetportal ein, auf das wir und das Facility Management von Starbucks immer in Echtzeit Zugriff haben“, resümiert Mahmut Tümkaya, der sich mit seinem Team nach einer erfolgreichen Einarbeitungsphase auf dem richtigen Weg sieht. Zustimmung kommt auch von Starbucks.

„Für uns ist die Zusammenarbeit eine große Arbeiterleichterung. Seitdem wir mit Piepenbrock Facility Management arbeiten, ist das System deutlich vereinfacht und das Facility Management funktioniert definitiv besser – und das bei deutlich niedrigeren Kosten“, bestätigen Merja Bensch und Joachim Wiechmann übereinstimmend.

Friedrich M. Kirn,
80339 München

Weitere Informationen, Produkte und Dienstleistungen zu diesem Thema finden Sie auch unter www.fm-whoiswho.de

