

Berlin, 9. Juli 2021

Initiative Service Advisor

Kundenzufriedenheit objektiv und repräsentativ messbar machen ist seit jeher eine der größten Herausforderungen in der Marktforschung und im Dienstleistungsgeschäft gleichermaßen.

Mit diesem Ziel wurde Anfang 2020 die Initiative „Service Advisor“ ins Leben gerufen. Entstehen soll eine digitale B2B-Plattform für Nachfrage- und Anbieterunternehmen zum Betreiben von Immobilien und Industriestandorten. Die Teilnehmer der Initiative eint das Bestreben, die Informationsbeschaffung zur Auswahl, Bewertung und Vergabe von Serviceleistungen auf eine einheitliche, transparente und compliance-konforme Basis zu stellen und allen Marktakteuren zur Nutzung zu überlassen. Im Ergebnis wird der deutsche Markt um eine echte Innovation klüger, den Service Advisor.

Zu diesem Zweck wurden bereits einheitliche Bewertungskriterien zur regions- und servicespezifischen Messung der Zufriedenheit der Auftraggeber mit den eingesetzten Service Providern entwickelt. Die prototypische IT-Anwendung steht ab sofort allen Auftraggebern zur Nutzung bereit. Im weiteren Verlauf entsteht eine Beta-Version, die auf die spezifischen Bedürfnisse aller Anwendergruppen zugeschnitten wird.

Die Initiatoren erklären hiermit und laden weitere Unternehmen ein,

- die eingesetzten Service Provider regelmäßig im Service Advisor zu bewerten und somit zu einer weiteren Objektivierung der Ergebnisse beizutragen.
- die anonymisierten Bewertungsergebnisse als Hilfestellung für die Erstellung von Bieterlisten und bei Vergabeentscheidungen zu berücksichtigen.
Ein Rechtsanspruch kann hieraus jedoch nicht abgeleitet werden.
- Referenznachweise der Service Provider über die Anwendung einzufordern und somit auf eine einheitliche und vergleichbare Basis zu stellen.

Auch für Anbieterunternehmen eröffnet der Service Advisor innovative Möglichkeiten, Kundenzufriedenheit tagesaktuell messen und adäquat darauf reagieren zu können. Die Auswertung der anonymisierten Ergebnisse auf einer neutralen Plattform erzeugt ein



neues, qualitätsorientiertes Kriterium für die Vermarktung und kann zu einer differenzierten Preisgestaltung beitragen.

Dieser Entwicklungsprozess wird von einem fachkundigen Beirat unter Leitung der BAUAKADEMIE Unternehmensgruppe in Berlin gesteuert. Der Beirat lädt alle Marktakteure ein, sich der Initiative anzuschließen.

i.v. M. Stähle

i.v. M. Stähle (Nov 2, 2021 16:35 GMT+1)

Michael Stähle

Head of Property Management
Bayer AG Standort Berlin

Mark Rübenstrunk

Mark Rübenstrunk (Jul 14, 2021 17:53 GMT+2)

Mark Rübenstrunk

Head of Industrial Facility Management Germany
Covestro Deutschland AG

i.v. W. Pagani

i.v. W. Pagani (Sep 15, 2021 08:39 GMT+2)

Wolfgang Pagani

Head of Procurement Technical Services
Covestro Deutschland AG

i.v. Anke Wirth

i.v. Anke Wirth (Oct 29, 2021 18:10 GMT+2)

Anke Wirth

Leiterin Immobilienmanagement
EnBW Energie Baden-Württemberg AG

R. Pompe

Raphael Pompe

Category Manager Hochbau
EnBW Energie Baden-Württemberg AG

M. Mönig

M. Mönig (Oct 7, 2021 14:06 GMT+2)

Martin Mönig

Leiter Service Center Procurement
Non Production Materials
ZF Friedrichshafen AG

Frank Heekerens

Frank Heekerens (Oct 29, 2021 14:36 GMT+2)

Frank Heekerens

Head of Real Estate Management
ZF Friedrichshafen AG