E DIN EN 15221-8:2023-09 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2023-08-18

Facility Management - Teil 8: Grundsätze und Prozesse; Deutsche und Englische Fassung prEN 15221-8:2023

Facility Management - Part 8: Principles and processes; German and English version prEN 15221-8:2023

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 10

Einleitung ... 11

1 Anwendungsbereich ... 15

2 Normative Verweisungen ... 15

3 Begriffe und Abkürzungen ... 15
3.1 Begriffe ... 15
3.2 Abkürzungen ... 16

4 Organisation ... 17
4.1 Einleitung ... 17
4.2 Grundlagen ... 18
4.3 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 21
4.4 Verständnis des FM ... 21
4.5 FM-Integration in die Organisation ... 22
4.6 Beziehung von Begriffen ... 25
4.7 Anwendungsbereich des FM ... 25
4.7.1 Allgemeines ... 25
4.7.2 Nachhaltiger Managementansatz des FM ... 25
4.7.3 Kompetenzen ... 26
4.7.4 Durch das FM verwaltete Ressourcen ... 26
4.7.5 Arbeitsumgebung für Hauptprozesse ... 26
4.7.6 Gebäude (Raum) ... 26
4.7.7 Spezifische Anforderung: Konformität mit Gesetzen und Vorschriften ... 27
4.7.8 Folgen eines niedrigen FM-Niveaus ... 27
4.8 Einfluss des Eigentums von Immobilien und ihrer Nutzung in einer Organisation ... 27
4.9 Reife der FM-Implementierung in einer Organisation ... 28
4.10 Praktische Beschränkungen ... 29
4.11 Beziehung zu anderen Managementfunktionen ... 29

5 Bedürfnis, Bedarf, Anforderungen ... 29
5.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 29
5.2 Von den Bedürfnissen zur Leistungserbringung ... 30
5.2.1 Erwartungen ... 30
5.2.2 Analyse von Bedürfnissen und Bedarf ... 30
5.2.3 Festlegung von Anforderungen ... 30
5.2.4 Anforderungen, die sich aus der Hauptaktivität ergeben ... 31
5.2.5 In SL/SLA definierte Anforderungen ... 31
5.2.6 Leistungserbringung ... 32
5.2.7 Wahrnehmung ... 32
5.3 Beispiele für Nachhaltigkeitsanforderungen ... 32
5.3.1 Allgemeines ... 32
5.3.2 Resilienz ... 33
5.3.3 Emissionssenkungsziel ... 33

6 Rollen und Managementkompetenzen ... 34
6.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 34
6.2 Rollenmodell ... 34
6.3 Kompetenzzuweisungsmatrix ... 36
6.4 Kompetenzen auf strategischer Ebene ... 37

7 Prozesse ... 37
7.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 37
7.2 Beschreibung ... 37
7.3 Generische Managementprozesse auf strategischer, taktischer und operativer Ebene ... 38
7.4 Horizontale (PDCA), vertikale (Top-Down, Bottom-Up) und kombinierte Prozessketten ... 40
7.5 Beschaffung — intern gegenüber Ausgliedern oder Outtasking ... 41
7.6 Beispiel: Beschaffungs- und Dienstleistungslieferungs-Prozesskette ... 41
7.7 Beispiel für einen Immobilien-Lieferprozess ... 42
7.8 Strategieentwicklung S4.1 — Beispiel der Instandhaltung von Gebäuden und Anlagen ... 42
7.9 Bewertung der FM-Prozesse ... 43

8 Prozessergebnis — Produkte, Facility Services ... 43
8.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 43
8.2 Nutzung der Facility Service-Karte ... 44
8.3 Anlagenbuchhaltung ... 46
8.4 Einnahmen ... 47

9 Qualität ... 48
9.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 48
9.2 Bedeutung von Qualität im Facility Management ... 48
9.3 Qualität — Kriterien, Hintergrundelemente und Einflüsse ... 49
9.4 Arten von Merkmalen ... 50
9.4.1 Allgemeines ... 50
9.4.2 Objektive (harte) Merkmale ... 50
9.4.3 Subjektive (weiche) Merkmale ... 50
9.5 Qualitätsmanagement ... 51
9.6 Qualitätsmanagementprozesse ... 52
9.7 Sicherstellen von Qualität innerhalb der Dauer der FM-Vereinbarung mithilfe von Leistungskennzahlen ... 52
9.8 Ausarbeitung der Service Level ... 53
9.8.1 Prinzipien ... 53
9.8.2 Ansätze für die Definition von Service Leveln ... 54
9.8.3 Arten und Klassifizierung von Service Level ... 55
9.8.4 Lebenszyklus von Service Level ... 55
9.9 Qualitätsleistungsmessung ... 56
9.10 Ständige Verbesserung ... 57

10 Benchmarking ... 59
10.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 59
10.2 Benchmarking-Prozess ... 60
10.3 Benchmarking-Aspekte und -eigenschaften ... 61
10.4 Ergebnisse des Benchmarkings — Indikatoren ... 61
10.5 Entwicklung von Messgrößen (Hierarchie der Kennzahlen) ... 61

11 Digitalisierung — Bauwerksinformationsmodellierung BIM ... 63
11.1 Prinzipien und Hauptbotschaften ... 63
11.2 BIM-Prozesse aus FM-Sicht ... 64
11.3 Checkliste für die BIM-Implementierungsreife (BIMC) ... 66

Anhang A (informativ) Beispiele für Organisationen, die FM verwenden ... 67
A.1 Beispiel für eine Organisation ... 67

Anhang B (informativ) Beschreibung von Aufgaben auf strategischer, taktischer und operativer Ebene ... 69
B.1 Strategische Ebene ... 69

B.2 Taktische Ebene ... **69**
B.3 Operative Ebene ... **70**

Anhang C (informativ) Relation der in EN ISO 41011 definierten Begriffe ... **72**
C.1 Grafische Darstellung der EN-ISO-Begriffe ... **72**

Anhang D (informativ) Einfluss des Immobilieneigentums auf die Organisation ... **73**
D.1 Grundlegende Formen von Immobilieneigentum ... **73**

Anhang E (informativ) Rollenmodelle ... **74**
E.1 Beispiel für Rollenmodelle ... **74**
E.2 Führung ... **77**
E.3 Kommunikation und Serviceorientierung ... **78**
E.4 Qualitätsmanagement — PDCA-Qualitätszyklus (EN ISO 9000) ... **78**
E.5 Ressourcenplanung und strategische Projekte ... **78**

Anhang F (informativ) Rollen- und Kompetenzzuweisungsmatrix ... **80**

Anhang G (informativ) Checkliste — Reife von FM-Organisationen ... **81**

Anhang H (informativ) Checkliste — Nachhaltigkeit von (FM) Organisationen ... **82**

Anhang I (informativ) Prozessbegriffe in EN-ISO-Normen und ihre Relationen ... **86**
I.1 Für das FM relevante Prozessbegriffe ... **86**

Anhang J (informativ) Beurteilung von Facility-Management-Prozessen — Checkliste mit 5 Schritten ... **87**
J.1 Schritt 1: Prüfen der Ausrichtung der FM-Prozesse an der Organisationsstrategie ... **87**
J.2 Schritt 2: Prüfen der Verbindungen zwischen den FM-Prozessen ... **87**
J.3 Schritt 3: Prüfen der verwendeten Daten/Informationen ... **88**
J.4 Schritt 4: Prüfen der Abläufe ... **89**
J.5 Schritt 5: Prüfen der Überwachung der FM-Prozesse ... **89**

Anhang K (informativ) Beschaffungsprozessketten ... **90**
K.1 Dienstleistungsbeschaffungsprozesskette ... **90**
K.2 Immobilienbeschaffungsprozesskette ... **92**

Anhang L (informativ) Facility-Service/-Produktkarte ... **94**
L.1 Hierarchische Liste der Facility Services/-Produkte ... **94**
L.2 Grafische Darstellung der Facility Service/-Produktkarte ... **99**

Anhang M (informativ) Messgrößen und Indikatoren ... **103**
M.1 Erfassung von finanzwirtschaftlichen Daten ... **103**
M.2 Inhärente Komplikationen und Risiken ... **104**
M.3 Erfassung von Daten der Servicequalität ... **106**

Literaturhinweise ... **110**

Bilder

Bild 1 — Elemente des FM-Geschäftskonzepts und ihre Relation ... **13**

Bild 2 — Grundlegendes organisatorisches Modell für das FM-Geschäftskonzept ... **23**

Bild 3 — Die drei Ebenen der Interaktion zwischen Bedarf und Lieferung ... **23**

Bild 4 — Anwendungsbereich und Beziehung der FM-Hauptbegriffe im FM-Geschäftskonzept ... **25**

Bild 5 — Hierarchische Organisationsrollen in dem FM-Geschäftskonzept unter Bezugnahme auf die Facility-Prozesse und die Dienstleistungskarte in dieser Norm ... **35**

Bild 6 — Schematische Darstellung der FM-Rollen- und Kompetenzzuweisungsmatrix ... **36**

Bild 7 — Die zur angemessenen Beschreibung von Facility-Prozessen und Facility Services erforderlichen vier Dimensionen (Fettschrift) (nach EN ISO 9000 und EN ISO 14001)..... 38

Bild 8 — Dienstleistungslieferungs-Prozesskette mit Verweisungen auf den GMP..... 41

Bild 9 — Infrastrukturliefer-Prozesskette mit Verweisungen auf den GMP..... 42

Bild 10 — Hierarchie der genormten Facility Services (obere Ebenen der Facility Service-Karte)..... 45

Bild 11 — Beziehung zwischen der Dienstleistungskarte und der Anlagenbuchhaltung/ Lebenszykluskostenrechnung (QUELLE: EN 15221-4:2011, Bild B.9 [2])..... 47

Bild 12 — Elemente und Einflüsse auf die Qualität im Facility Management (QUELLE: EN 15221-3:2011, Bild 1 [1])..... 51

Bild 13 — Benchmarking-Prozess, (QUELLE: EN 15221-7:2012, Bild 2 [5])..... 60

Bild 14 — Aspekte und Eigenschaften des Benchmarkings (QUELLE: EN 15221-7:2012, Bild 1 [5])..... 61

Bild 15 — Die vier Hauptbereiche der BIM aus FM-Perspektive und Ihre Prozessfelder..... 65

Bild A.1 — Ausführlichere Organisation des FM-Geschäftskonzepts..... 67

Bild A.2 — Alternative: Ausführlichere Organisation des FM-Geschäftskonzepts..... 68

Bild B.1 — Grafische Darstellung der Strategie auf strategischer, taktischer und operativer Ebene, der Bedarfs- und Lieferseite, möglicher Verantwortlichkeiten und der Aufteilung zwischen intern und Beschaffung (externe Lieferung) (QUELLE: EN 15221-4:2011, Bild B.3 [2])..... 71

Bild C.1 — Hierarchie und Relation zwischen organisations- und prozessbezogenen Begriffen (Nummern weisen auf in EN ISO 41011 definierte Begriffe hin)..... 72

Bild D.1 — Grundlegende Formen von Immobilieneigentum..... 73

Bild F.1 — Rollen- und Kompetenzzuweisungsmatrix..... 80

Bild I.1 — Prozessbegriffe und ihre Relationen (Klammern weisen auf in EN ISO 41011 definierte Begriffe hin, sofern nicht anders angegeben)..... 86

Bild L.1 — Hierarchische Darstellung von Facility Services/-Produkten Teil 1..... 100

Bild L.2 — Hierarchische Darstellung von Facility Services/-Produkten Teil 2..... 101

Bild L.3 — Hierarchische Darstellung von Facility Services/-Produkten Teil 3..... 102

Tabellen

Tabelle 1 — Hauptbedürfnisse, Maßnahmen und Einschränkungen auf der Bedarfsseite und Wirkungen von FM..... 24

Tabelle 2 — Matrix generischer Facility-Prozesse auf strategischer Ebene (QUELLE: EN 15221-4:2011 [2])..... 39

Tabelle 3 — Matrix der generischen Facility-Prozesse auf taktischer Ebene (QUELLE: EN 15221-4:2011 [2]) 39

Tabelle 4 — Matrix der generischen Facility-Prozesse auf operativer Ebene (QUELLE: EN 15221-4:2011 [2]) 40

Tabelle E.1 — Organisationsrollen 74

Tabelle E.2 — Rollen für die Lieferung von Unterstützungsleistungen 75

Tabelle E.3 — Projektrollen 76

Tabelle K.1 — Relation zwischen dem Beispiel für die Dienstleistungsbeschaffungsprozesskette, den entsprechenden generischen Managementprozessen und dem Beschaffungsprozess in EN ISO 41012 90

Tabelle K.2 — Relation zwischen dem Beispiel für die Beschaffungs- und Lieferprozesskette für Immobilien und den entsprechenden generischen Managementprozessen 92

Tabelle L.1 — Hierarchische Liste der Facility Services/-Produkte (QUELLE: EN 15221-4:2011 [2]) 94

Tabelle M.1 — Beispiele für die Erfassung von Daten zur Servicequalität 107