

DIN EN 15221-7:2013-01 (D)

Facility Management - Teil 7: Leitlinien für das Leistungs-Benchmarking; Deutsche Fassung EN 15221-7:2012

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe und Abkürzungen	7
3.1 Begriffe	7
3.2 Abkürzungen.....	8
4 Arten des Benchmarkings	9
4.1 Allgemeines	9
4.2 Inhalt des Benchmarkings.....	10
4.2.1 Allgemeines	10
4.2.2 Strategie-Benchmarking	10
4.2.3 Prozess-Benchmarking.....	11
4.2.4 Leistungs-Benchmarking	11
4.3 Benchmarking-Kennzahl	11
4.3.1 Allgemeines	11
4.3.2 Quantitatives Benchmarking.....	11
4.3.3 Qualitatives Benchmarking	12
4.3.4 Kombiniertes Benchmarking	12
4.4 Vergleichsmaßstab des Benchmarkings	12
4.4.1 Allgemeines	12
4.4.2 Internes Benchmarking.....	12
4.4.3 Wettbewerberorientiertes Benchmarking (brancheninternes Benchmarking).....	13
4.4.4 Branchenübergreifendes Benchmarking.....	13
4.5 Einsatzbereich des Benchmarkings.....	13
4.5.1 Allgemeines	13
4.5.2 Lokales Benchmarking	13
4.5.3 Nationales Benchmarking	13
4.5.4 Internationales Benchmarking.....	13
4.6 Häufigkeit des Benchmarkings	14
4.6.1 Allgemeines	14
4.6.2 Einmaliges Benchmarking	14
4.6.3 Regelmäßiges Benchmarking	14
4.6.4 Kontinuierliches Benchmarking	14
5 Benchmarking-Ergebnis	14
5.1 Allgemeines	14
5.2 Finanzwirtschaftliche Benchmarks	15
5.2.1 Allgemeines	15
5.2.2 Primäre finanzwirtschaftliche Kennzahlen	15
5.2.3 Sekundäre finanzwirtschaftliche Kennzahlen	15
5.2.4 Tertiäre finanzwirtschaftliche Kennzahlen	15
5.3 Räumliche Benchmarks.....	16
5.3.1 Allgemeines	16
5.3.2 Primäre räumliche Kennzahlen.....	16
5.3.3 Sekundäre räumliche Kennzahlen.....	16
5.4 Umweltbezogene Benchmarks	16
5.4.1 Allgemeines	16
5.4.2 Primäre umweltbezogene Kennzahlen.....	16

5.4.3	Primäre energiebezogene Kennzahlen.....	16
5.4.4	Primäre wasserbezogene Kennzahlen	16
5.4.5	Primäre abfallbezogene Kennzahlen	16
5.4.6	Andere umweltbezogene Ergebnisse	17
5.5	Benchmarks der Servicequalität.....	17
5.5.1	Allgemeines.....	17
5.5.2	Primäre Ergebnisse der Servicequalität.....	17
5.5.3	Sekundäre Ergebnisse der Servicequalität.....	17
5.6	Benchmarks der Zufriedenheit.....	17
5.6.1	Allgemeines	17
5.6.2	Primäre Ergebnisse der Zufriedenheit	17
5.6.3	Sekundäre Ergebnisse der Zufriedenheit	17
5.7	Benchmarks der Produktivität.....	18
5.7.1	Allgemeines.....	18
5.7.2	Primäre Ergebnisse der Produktivität	18
6	Benchmarking-Prozess	18
6.1	Allgemeines.....	18
6.2	Vorbereitungsphase	19
6.2.1	Allgemeines	19
6.2.2	Zielsetzung (Zweck und Ergebnis).....	20
6.2.3	Festlegung der Methodik (Kennzahlen und Benchmarks)	20
6.2.4	Auswahl der Partner (Fachkollegen und Verhaltenskodex).....	20
6.3	Vergleichsphase	21
6.3.1	Allgemeines	21
6.3.2	Datenerfassung (Erfassen und Validieren)	21
6.3.3	Datenanalyse (Bestimmen und Normalisieren)	21
6.3.4	Feststellen von Lücken (Vergleichen und Aufklären).....	21
6.3.5	Ergebnisse des Berichts (Vermittlung und Diskussion)	22
6.4	Verbesserungsphase	22
6.4.1	Allgemeines	22
6.4.2	Entwicklung des Maßnahmeplans (Aufgaben und Termine)	22
6.4.3	Implementierung des Plans (Änderung und Überprüfung).....	22
6.4.4	Überprüfungsprozess (Überprüfen und Anpassen).....	22
Anhang A (normativ) Leistungsdaten.....		23
Anhang B (normativ) Erfassung von kontextabhängigen Daten		26
Anhang C (normativ) Erfassung von finanzwirtschaftlichen Daten		27
C.1	Allgemeines.....	27
C.2	Allgemeine Buchhaltungsregeln.....	27
C.3	Vermietete Gebäude im Vergleich zu im Eigentum befindlichen Gebäuden.....	28
Anhang D (normativ) Erfassung von räumlichen Daten		34
D.1	Allgemeines.....	34
D.2	Allgemeine Regeln in Bezug auf die Fläche	34
Anhang E (normativ) Erfassung von umweltbezogenen Daten		36
Anhang F (normativ) Erfassung von Daten der Servicequalität		48
Anhang G (normativ) Erfassung von Daten der Zufriedenheit.....		53
Anhang H (informativ) Inhärente Komplikationen und Risiken.....		59
Anhang I (informativ) Benchmarking-Beispiele		61
Literaturhinweise		64