

E DIN EN ISO 41014:2020-02 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2020-01-24

Facility Management - Entwicklung einer Facility Management Strategie (ISO/DIS 41014:2020); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41014:2020

Facility management - Development of facility management strategy (ISO/DIS 41014:2020); German and English version prEN ISO 41014:2020

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	5
Vorwort.....	6
Einleitung.....	7
1 Anwendungsbereich.....	10
2 Normative Verweisungen.....	10
3 Begriffe und Abkürzungen.....	10
3.1 Facility Management-bezogene Begriffe.....	10
3.2 Assetbezogene Begriffe.....	11
3.3 Personenbezogene Begriffe.....	11
3.4 Begriffe bezogen auf Sourcing.....	12
3.5 Prozessbezogene Begriffe.....	12
3.6 Finanzbezogene Begriffe.....	13
3.7 Begriffe bezogen auf das allgemeine Geschäft.....	13
3.8 Messungsbezogene Begriffe.....	15
3.9 Abkürzungen.....	15
4 Verständnis der Nachfrageorganisation.....	15
4.1 Organisation.....	15
4.1.1 Struktur.....	17
4.1.2 Humankapital.....	17
4.1.3 Wertesystem und Unternehmenskultur.....	17
4.1.4 Managementstil.....	18
4.2 Lenkung.....	18
4.2.1 Eigentum und Nutzung.....	18
4.2.2 Führung.....	18
4.2.3 Vorschriften und Konformität.....	19
4.2.4 Richtlinien und Verfahren.....	19
4.2.5 Reife der Aktivitäten, Prozesse und Systeme.....	19
4.3 Zusammenhang.....	19
4.3.1 Geschäftsstrategie.....	19
4.3.2 Ziele, Erfordernisse, Einschränkungen und Werttreiber.....	20
4.3.3 Messen von Erfolg.....	21
4.3.4 Leistungskennzahlen.....	21
4.3.5 Markt- und Wettbewerbsanalyse.....	21
4.3.6 Beziehung zwischen Kern- und Nicht-Kernaktivitäten.....	22
4.3.7 Zielbetriebsmodell.....	22
4.3.8 Aktuelle und geplante Nicht-Kernaktivitäten.....	22
4.3.9 Optimierungsziele.....	23
4.3.10 Informations- und Kommunikationstechnik.....	23
4.3.11 Informationsmanagement.....	23
4.4 Risikomanagement.....	23
4.4.1 Bedrohungen und Chancen.....	23
4.4.2 Planung zur Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit und Wiederherstellung nach einem Ausfall.....	24
4.5 Strategische Ausrichtung.....	25

5	Entwicklung von FM-Anforderungen.....	25
5.1	Aktuelles und zukünftiges Interesse an Einrichtungen.....	25
5.1.1	Art der Einrichtungen.....	26
5.1.2	Nachhaltige Raumbereitstellung.....	30
5.2	FM-Reife.....	30
5.2.1	Aktuelle Kompetenzen.....	31
5.2.2	Optimierungsziele.....	31
5.3	Einweisung für sanierte oder neue Einrichtungen.....	31
5.4	Stakeholder.....	32
5.4.1	Nutzer der Einrichtungen.....	32
5.4.2	Spezifikationsgrad.....	33
5.5	Zugänglichkeit, Inklusivität und Gleichberechtigung.....	33
5.6	Funktionale Anforderungen.....	33
5.7	Umfang der Dienstleistungen.....	33
5.7.1	Technische Dienstleistungen.....	34
5.7.2	Geschäftsunterstützung.....	34
5.7.3	Integrator-Modell.....	34
5.8	Dienstleistungsspezifikationen.....	34
5.9	Ergebnisse und Ziele.....	35
5.9.1	Umweltbezogene Leistung.....	35
5.9.2	Soziale Leistung.....	35
5.9.3	Wirtschaftliche Leistung.....	36
5.10	Dienstleistungsniveaus.....	36
5.11	Dienstleistungs-Lieferoptionen.....	36
5.12	Sourcing.....	37
5.12.1	Interne Bereitstellung von Dienstleistungen.....	38
5.12.2	Externe Bereitstellung von Dienstleistungen.....	38
5.13	Innovationen bei der Lieferung von Dienstleistungen.....	38
5.14	Marktanalyse.....	39
5.15	Verifizierung und Rückmeldung.....	39
6	Formulierung der FM-Strategie.....	39
6.1	Zusammenstellung der Strategie.....	39
6.2	Format und Inhalt.....	40
6.3	Budgetanforderungen.....	40
6.4	Beschaffung.....	41
6.5	Kommunikation und Rückmeldung.....	42
6.6	Umsetzungsplan.....	43
7	Management der Leistung.....	43
7.1	Überwachung und Steuerung der Leistung.....	43
7.2	Leistungskenngrößen.....	43
7.3	Leistungsmessung.....	44
7.4	Leistungsbeurteilung.....	44
7.5	Korrekturmaßnahmen.....	44
7.6	Rückmeldung und gewonnene Erkenntnisse.....	44
8	Verbesserung der Ergebnisse.....	45
8.1	Anwendung von gewonnenen Erkenntnissen.....	45
8.2	Neubewertung von Ergebnissen und Zielen.....	45
8.3	Aktualisierung der FM-Strategie.....	45
8.4	Aktualisierung der FM-Richtlinie.....	45
	Anhang A (informativ) Abkürzungen (alphabetisch).....	46
	Anhang B (informativ) Bedrohungen und Chancen (Beispiele).....	48
	Anhang C (informativ) Faktoren, die die Geschäftsstrategie beeinflussen (Beispiele).....	50
	Anhang D (normativ) FM-Anforderungen.....	52
	Anhang E (informativ) FM-Strategie (Beispiel).....	55
E.1	Tabelle E1. Abstimmung der FM-Anforderungen auf definierte Erfordernisse (Beispiele).....	55
	Literaturhinweise.....	59