

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