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 Entwickelung 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**