

# DIN EN ISO 41014:2021-10 (D)

## Facility Management - Entwicklung einer Facility-Management-Strategie (ISO 41014:2020); Deutsche Fassung EN ISO 41014:2020

---

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	5
Vorwort.....	6
Einleitung.....	7
<b>1 Anwendungsbereich.....</b>	<b>10</b>
<b>2 Normative Verweisungen.....</b>	<b>10</b>
<b>3 Begriffe und Abkürzungen.....</b>	<b>10</b>
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.....	14
3.8 Messungsbezogene Begriffe.....	15
3.9 Abkürzungen.....	15
<b>4 Verständnis der Nachfrageorganisation.....</b>	<b>15</b>
4.1 Organisation.....	15
4.1.1 Allgemeines.....	15
4.1.2 Struktur.....	17
4.1.3 Humankapital.....	17
4.1.4 Wertesystem und Unternehmenskultur.....	17
4.1.5 Managementstil.....	18
4.2 Führung.....	18
4.2.1 Allgemeines.....	18
4.2.2 Eigentum und Nutzung.....	18
4.2.3 Leitung.....	18
4.2.4 Vorschriften und Konformität.....	18
4.2.5 Grundsätze und Verfahren.....	19
4.2.6 Reife der Aktivitäten, Prozesse und Systeme.....	19
4.3 Kontext.....	19
4.3.1 Allgemeines.....	19
4.3.2 Geschäftsstrategie.....	19
4.3.3 Ziele, Erfordernisse, Einschränkungen und Werttreiber.....	20
4.3.4 Messen von Erfolg.....	21
4.3.5 Leistungsmetriken.....	21
4.3.6 Markt- und Wettbewerbsanalyse.....	21
4.3.7 Beziehung zwischen Kern- und Nicht-Kernaktivitäten.....	21
4.3.8 Zielbetriebsmodell.....	22
4.3.9 Aktuelle und geplante Nicht-Kernaktivitäten.....	22
4.3.10 Optimierungsziele.....	22
4.3.11 Informations- und Kommunikationstechnik.....	23
4.3.12 Informationsmanagement.....	23
4.4 Risikomanagement.....	23
4.4.1 Bedrohungen und Chancen.....	23
4.4.2 Planung zur Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit.....	24

4.5	Strategische Ausrichtung.....	24
5	Entwicklung von FM-Anforderungen.....	25
5.1	Aktuelles und zukünftiges Interesse an Einrichtungen.....	25
5.1.1	Allgemeines.....	25
5.1.2	Art der Einrichtungen.....	25
5.1.3	Nachhaltige Raumbereitstellung.....	29
5.2	FM-Reife.....	30
5.2.1	Allgemeines.....	30
5.2.2	Aktuelle Kompetenzen.....	30
5.2.3	Optimierungsziele.....	30
5.3	Einweisung für sanierte oder neue Einrichtungen.....	31
5.4	Stakeholder.....	32
5.4.1	Allgemeines.....	32
5.4.2	Nutzer der Einrichtungen.....	32
5.4.3	Spezifikationsgrad.....	33
5.5	Zugänglichkeit, Inklusivität und Gleichberechtigung.....	33
5.6	Funktionale Anforderungen.....	33
5.7	Umfang der Dienstleistungen.....	33
5.7.1	Allgemeines.....	33
5.7.2	Technische Dienstleistungen.....	34
5.7.3	Geschäftsunterstützung.....	34
5.7.4	Integrator-Modell.....	34
5.8	Dienstleistungsspezifikationen.....	34
5.9	Ergebnisse und Ziele.....	35
5.9.1	Allgemeines.....	35
5.9.2	Umweltbezogene Leistung.....	35
5.9.3	Soziale Leistung.....	35
5.9.4	Wirtschaftliche Leistung.....	35
5.10	Dienstleistungsniveaus.....	36
5.11	Optionen der Dienstleistungserbringung.....	36
5.12	Sourcing.....	36
5.12.1	Allgemeines.....	36
5.12.2	Interne Bereitstellung von Dienstleistungen.....	37
5.12.3	Externe Bereitstellung von Dienstleistungen.....	37
5.13	Innovationen bei der Dienstleistungserbringung.....	37
5.14	Marktanalyse.....	38
5.15	Verifizierung und Rückmeldung.....	38
6	Formulierung der FM-Strategie.....	38
6.1	Zusammenstellung der Strategie.....	38
6.2	Format und Inhalt.....	39
6.3	Budgetanforderungen.....	39
6.4	Beschaffung.....	40
6.5	Kommunikation und Rückmeldung.....	41
6.6	Umsetzungsplan.....	42
7	Management der Leistung.....	42
7.1	Überwachung und Steuerung der Leistung.....	42
7.2	Leistungskennzahlen.....	42
7.3	Leistungsmessung.....	43
7.4	Leistungsüberprüfung.....	43
7.5	Korrekturmaßnahmen.....	43
7.6	Rückmeldung und gewonnene Erkenntnisse.....	43
8	Verbesserung der Ergebnisse.....	44
8.1	Anwendung von gewonnenen Erkenntnissen.....	44
8.2	Neubewertung von Ergebnissen und Zielen.....	44
8.3	Aktualisierung der FM-Strategie.....	44
8.4	Aktualisierung der FM-Grundsätze.....	44

<b>Anhang A (informativ) Beispiele für Bedrohungen und Chancen.....</b>	<b>45</b>
<b>Anhang B (informativ) Beispiele für Faktoren, die die Geschäftsstrategie beeinflussen.....</b>	<b>47</b>
<b>Anhang C (informativ) Überlegungen zur Formalisierung des FM-Strategiepapiers.....</b>	<b>49</b>
<b>Anhang D (informativ) Beispiel einer FM-Strategie .....</b>	<b>52</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>55</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>56</b>