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

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 14
3.8 Messungsbezogene Begriffe 15
3.9 Abkürzungen 15

4 Verständnis der Nachfrageorganisation 15
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

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