

Inhaltsverzeichnis

1 Grundlagen des Facility Managements	1
1.1 Definition und Systematisierung des Facility Managements	2
1.1.1 Ausgewählte Definitionen	2
1.1.2 Interpretationsrichtungen und Prozessausrichtung	5
1.2 Normativer Rahmen	7
1.2.1 DIN EN 15221 Facility Management	7
1.2.2 DIN 32736 Gebäudemanagement	12
1.2.3 Ausblick DIN 32736 Facility Service	12
1.3 Management und Service	14
1.3.1 Begriff und Systematisierung von Management	14
1.3.2 Begriff und Systematisierung von Dienstleistung	15
1.3.3 Begriff und Systematisierung von Dienstleistungsmanagement	17
1.4 Facility und Immobilienmanagement	19
1.4.1 Grundlagen des Immobilienmanagement	19
1.4.2 Theoretische Modelle der Immobilienwirtschaft	22
1.4.3 Modell des betrieblichen Facility- und Immobilienmanagement	24
1.5 Entwicklung und Bedeutung des Facility Managements	26
1.5.1 Historie des Facility Managements	26
1.5.2 Volkswirtschaftliche Bedeutung des Facility Managements in Deutschland	28
1.5.3 Facility Management Markt in Europa und Amerika	34
1.5.4 Lehre und Forschung	36
1.6 Prozesse im Facility Management	39
1.6.1 Prozess, Geschäftsprozess, Prozessmanagement und Wertschöpfungskette	40
1.6.2 Differenzierung der Wertkette Facility Management und der Wertkette Facility Service	45
1.6.3 Facility Management-Prozesse und Facility Service-Prozesse nach DIN EN 15221	48
1.6.4 Facility Management-Prozesse entlang des Lebenszyklus von Immobilien	56
	VII

1.6.5	Organisatorische Eingliederung des Facility Managements	58
	Literatur.....	63
2	Facility Services 1000 – Fläche und Infrastruktur.....	67
2.1	Facility Services 1100 – Fläche (Räumlichkeiten).....	70
2.1.1	Facility Services 1110 bis 1130 – Flächenbereitstellung	70
2.1.2	Facility Services 1140 – Liegenschaftsverwaltung	77
2.1.3	Facility Service 1141 – CAFM.....	84
2.1.4	Facility Services 1150 Portfolioentwicklung.....	91
2.1.5	Grundlagen der Facility Services 1160 Instandhaltung und Betrieb	91
2.1.6	Facility Service 1161 – Helpdesk und Hausmeister.....	92
2.1.7	Facility Services 1162 und 1164 – Betrieb Gebäude und Technische Gebäudeausrüstung.....	101
2.1.8	Facility Services 1163 und 1165 – Instandhaltung Baukonstruktion und Technische Gebäudeausrüstung	114
2.1.9	Grundlagen der Facility Services 1170 – Ver- und Entsorgung ...	141
2.1.10	Facility Service 1171 – Energie	142
2.1.11	Facility Service 1172 – Wasser	144
2.1.12	Energie- und Medienmanagement	147
2.1.13	Facility Service 1173 – Abfall	153
2.2	Facility Service 1200 – Außenanlagen.....	164
2.2.1	Grundlagen der Facility Services 1200.....	164
2.2.2	Facility Service 1210 – Grundstück, Standort, Parzelle.....	165
2.2.3	Facility Service 1220 – Zusätzliche Fläche am Standort	208
2.2.4	Facility Service 1230 – Parkplätze	209
2.3	Facility Service 1300 – Reinigung	212
2.3.1	Grundlagen der Facility Services 1300.....	213
2.3.2	Facility Service 1310 – Routinemäßige Reinigung.....	225
2.3.3	Facility Service 1320 – Sonderreinigung.....	235
2.3.4	Facility Service 1321 – Schädlingsbekämpfung	240
2.3.5	Praktisches Management von Reinigungsleistungen	242
2.4	Facility Services 1400 – Arbeitsplatz	250
2.4.1	Grundlagen der Facility Services 1400.....	250
2.4.2	Facility Service 1410 – Mieterausbau.....	250
2.4.3	Facility Service 1420 – Flächenmanagement	252
2.4.4	Facility Services 1430 – Mobiliar und Bepflanzung.....	255
2.5	Facility Services 1900 – Hauptaktivitätsspezifisch	258
2.5.1	Grundlagen der Facility Services 1900.....	258
2.5.2	Facility Service 1910 – Hauptprozessbezogene Ver- und Entsorgung	258

2.5.3 Facility Service 1990 – Instandhaltung von Produktionstechnik	260
Literatur.....	262
3 Facility Services 2000 – Mensch und Organisation.....	265
3.1 Facility Services 2100 – Gesundheit, Arbeitsschutz und Sicherheit und Umwelt (HSSE)	267
3.1.1 Grundlagen der Facility Services 2100.....	267
3.1.2 Facility Services 2110 – Gesundheit und Arbeitssicherheit	267
3.1.3 Facility Services 2120 – Sicherheitsdienste	271
3.2 Facility Service 2200 – Hospitality.....	294
3.2.1 Facility Service 2210 – Empfang und Kontaktzentrum.....	294
3.2.2 Facility Service 2220 – Catering und Automatenverkauf.....	297
3.2.3 Facility Service 2230 – Besprechungsräume und Veranstaltungen	304
3.2.4 Facility Service 2240 – Arbeitskleidung und Facility Service 2441 – Wäscherei.....	310
3.3 Facility Services 2300 – ICT (Informations- und Kommunikationstechnologie).....	316
3.3.1 Facility Service 2310 – Service Desk IT	317
3.3.2 Facility Services 2320 – IT-Dienstleistungen für Endnutzer	318
3.3.3 Facility Services 2330 – Zentrale und dezentrale Dienste, 2240 – Netzwerk- und Kommunikationsdienstleistungen, 2350 – Aus- und Weiterbildung (ITC)	319
3.4 Facility Service 2400 – Logistik	320
3.4.1 Facility Services 2410 – Büromaterial	321
3.4.2 Facility Services 2420 – Dokumentenmanagement.....	321
3.4.3 Facility Service 2430 – Umzüge – Personen und Mobiliar.....	328
3.4.4 Facility Services 2440 – Mobilität	332
3.5 Facility Services 2500 – Geschäftsunterstützung (Managementunterstützung).....	335
3.6 Facility Services 2900 – Organisationsspezifisch.....	338
3.7 Facility Services 9000 – Zentrale (horizontale) Funktionen	339
Literatur.....	342
4 Phasen und Methoden aus Sicht eines Facility Services-Anbieters	343
4.1 Ausschreibungsphase	345
4.1.1 Arten der Vergabe von Aufträgen	345
4.1.2 Analyse der Anforderungen	351
4.1.3 Grundüberlegungen zur Umsetzung.....	357
4.1.4 Einführung in die Kalkulation	359
4.1.5 Administrativ begleitende Arbeiten.....	360

4.1.6	Angebotsauswertung	361
4.1.7	Auftragsverhandlungen und Beauftragung	366
4.2	Implementierungs- bzw. Start-up-Phase	367
4.2.1	Start-up-Team	367
4.2.2	Ablauf eines Start-up-Prozesses	369
4.3	Optimierung	373
4.4	Rückgabephase	374
4.5	Konzepte	375
4.5.1	Eigenschaften von Facility Management-Konzepten	375
4.5.2	Praktische Erarbeitung eines Konzepts	378
4.6	Kalkulation	383
4.6.1	Kalkulationsarten	383
4.6.2	Einfache Zuschlagskalkulation	386
4.6.3	Kostenblöcke	421
4.6.4	Durchführung der Kalkulation	430
4.6.5	Benchmarking als Kalkulationsmethode	455
4.6.6	Kalkulation der Facility Management-Leistungen über den Lebenszyklus	460
4.7	Veränderung der Stundensätze aufgrund von Zuschlägen	462
4.8	Entwicklung von Preisgleitklauseln	464
4.8.1	Ziel	464
4.8.2	Nutzbare Indizes	465
4.8.3	Methode der Entwicklung einer Preisgleitklausel	469
	Literatur	474
5	Ausgewählte Managementaspekte im Bezug zu Facility Services	477
5.1	Facility Service Unternehmen	477
5.1.1	Facility Service Marktvolumen in Deutschland	477
5.1.2	Übersicht nationale Facility Service Anbieter	479
5.1.3	Auswahl internationaler Facility Service Anbieter	483
5.1.4	Ranking von Facility Service Unternehmen	483
5.1.5	Vorstellung ausgewählter europäischer Facility Service Unternehmen	487
5.2	Nachhaltigkeit und Facility Service	494
5.2.1	Grundlagen zur Nachhaltigkeit	494
5.2.2	Nachhaltigkeit und Immobilien	496
5.2.3	Modell zur Nachhaltigkeitsbewertung von Facility Services	500
5.2.4	Ausgewählte Praxisbeispiele	503
	Literatur	505
	Sachverzeichnis	509