

Hermann Schneider

# **Facility Management planen - einführen - nutzen**

In Zusammenarbeit mit

Rita Görze (Software)

Hubertus von Kessel (Versicherung)

Bettina Tönnemann (Marketing)

RA Claudia Maria Zwilling-Pinna (Recht)

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

2004

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort . . . . .	.V
Vorwort . . . . .	.VII
Vorbemerkung . . . . .	.IX
Darstellung aus der Sicht der Nutzer . . . . .	.IX
Im Mittelpunkt die Optimierung des FM. . . . .	.IX
1 Facility Management . . . . .	.1
1.1 Verwirrung durch Definitionen . . . . .	.2
1.2 Interessenten bestimmen die Definitionen. . . . .	.3
1.3 FM ist kein Normbegriff. . . . .	.5
1.4 Institutionen rund um das FM. . . . .	.8
1.5 Entscheidung für den Start eines FM-Projekts. . . . .	.13
2 Planen des Projekts. . . . .	.17
2.1 Projektplanung. . . . .	.18
2.1.1 Aufgaben der Projektplanung . . . . .	.19
2.1.2 Informationsbeschaffung . . . . .	.24
2.1.3 Auswahl der Funktionen. . . . .	.24
2.1.4 Projektorganisation. . . . .	.29
2.1.5 Personalplanung. . . . .	.32
2.1.6 Zeitplanung . . . . .	.33
2.1.7 Kostenplanung. . . . .	.33
2.1.8 Projektmarketing. . . . .	.34
2.1.9 Projektpräsentation. . . . .	.39
2.2 Projektfreigabe. . . . .	.40
3 Planen der Methoden und Werkzeuge. . . . .	.41
3.1 Strategien. . . . .	.41
3.2 Ausgangsdaten. . . . .	.43
3.2.1 Ermittlung der Kundenforderungen. . . . .	.43
3.2.2 Beschreibung des bisherigen FM. . . . .	.44
3.3 Planung, Budgetierung, Kostenrechnung, Controlling, Benchmarking . . . . .	.48
3.3.1 Planung und Budgetierung . . . . .	.48
3.3.2 Kostenrechnung . . . . .	.49
3.3.3 Controlling. . . . .	.70
3.3.4 Benchmarking. . . . .	.81
3.4 Leistungsbeschreibung . . . . .	.91

3.5	Kalkulation und Preisbildung	92
3.6	Schnittstellen	96
3.7	Prozessmanagement	97
3.8	Qualitätsmanagement	111
3.9	Umweltmanagement	114
3.9.1	Falluntersuchung: Bayerische Vereinsbank/HVB.	115
3.9.2	Wirtschaftlicher Nutzen des Umweltmanagements.	122
3.9.3	Grundsätze für ein Umweltprojekt.	123
3.10	Risikomanagement	124
3.10.1	Betreiberverantwortung.	126
3.10.2	Falluntersuchung: MAQSIMALAW.	129
3.10.3	Vertragsverantwortung.	133
3.10.4	Beschäftigungsverantwortung.	133
3.10.5	Maßnahmen des Risikomanagements.	133
3.11	Personalqualifizierung	136
3.12	Datenmanagement	138
3.12.1	Aufgaben des Datenmanagements.	138
3.12.2	Richtlinien für das Datenmanagement	140
3.12.3	Strategische Bewertung der Daten.	143
3.12.4	Dateninhalte.	144
3.12.5	Datenarten	148
3.12.6	Datenstandards.	149
3.12.7	Datenqualität	151
3.12.8	Datenerfassung	154
3.12.9	Import und Export von Daten.	157
3.12.10	Datensicherheit	159
3.12.11	Wirtschaftlichkeit des Datenmanagements.	160
3.12.12	Lebensdauer von Daten.	161
3.12.13	Datenarchivierung	164
3.12.14	Datenmanagement bei Eigentümerwechsel.	165
3.12.15	Falluntersuchung: SCD.	165
3.13	Software	167
3.13.1	CAFM-Systeme.	167
3.13.2	ERP-Systeme mit FM-Funktionalitäten	188
3.13.3	Untersuchung von Systemen.	190
3.13.4	Falluntersuchung: Kopernikus.	190
3.13.5	Falluntersuchung: SAP.	196
3.13.6	Software in einem Projekt planen.	200
3.13.7	Planung der Systemeinführung	232
3.13.8	Wohin steuern wir mit dem CAFM?.	237
	Einführen.	241
4.1	Start des neuen FM.	241
4.2	Widerstände gegen das Projekt	243
4.3	Zeitplanung und Terminüberwachung	245
4.4	Ergänzung der Bestandsaufnahme.	246
4.5	Einführen der Methoden und Werkzeuge.	248

4.6	Verträge und Vertragspartner	253
4.7	Erfolgsmessung	253
	Nutzen	255
5.1	Flexible Strategien und Werkzeuge	256
5.1.1	Änderung der Leistungen	256
5.1.2	Änderung der Methoden und Werkzeuge	257
5.1.3	Kontinuierliche Leistungsverbesserung	257
5.1.4	Steuerung der lang laufenden Verträge	258
5.2	Kostensteuerung	259
5.2.1	Ansatzpunkte für die Kostensteuerung	260
5.2.2	Kostenfestlegung durch die Objektplanung	266
5.2.3	Kostensenkung durch Objektverbesserung	270
5.2.4	Steuerung der Betriebskosten	273
5.3	Kundenorientierung	277
5.4	Mitarbeitermotivierung	277
	Outsourcing	279
6.1	Formen des Outsourcing	283
6.1.1	Internes Outsourcing	283
6.1.2	Outsourcing in Beteiligungsgesellschaft	284
6.1.3	Echtes Outsourcing	285
6.2	Rechtliches Umfeld	285
6.2.1	Öffentliches Recht	288
6.2.2	Gesellschaftsrecht	288
6.2.3	Arbeitsrecht	288
6.2.4	Steuerrecht	295
6.2.5	Strafrecht	296
6.3	Vertragsrecht	297
6.3.1	Vertragstyp und Vertragsart	297
6.3.2	Gemischter Vertrag	298
6.3.3	Abgrenzung zur Arbeitnehmerüberlassung	299
6.3.4	Gefahr von Schwarzarbeit	301
6.3.5	Scheinselbstständigkeit	302
6.3.6	Ich-AG	302
6.4	Vertragsstruktur	302
6.5	Vertragsinhalt	309
6.5.1	Vertragspartner	309
6.5.2	Vorbemerkungen	310
6.5.3	Vertragsgrundlagen	310
6.5.4	Vertragsgegenstand	317
6.5.5	Leistungsänderungen	324
6.5.6	Übernahmen durch den AN	324
6.5.7	Unterbeauftragung durch den AN	328
6.5.8	Vertragskoordination	328

6.5.9	Pflichten des AG	329
6.5.10	Besondere Pflichten des AN	333
6.5.11	Fristen und Termine	340
6.5.12	Erfüllung der Leistungspflicht	342
6.5.13	Vergütung	343
6.5.14	Sachmängelhaftung, Garantie, Haftung	351
6.5.15	Schadensfall und Versicherung	357
6.5.16	Geheimhaltung	369
6.5.17	Umgang mit Daten	370
6.5.18	Gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte	372
6.5.19	Vertragsdauer	373
6.5.20	Rückabwicklung	377
6.5.21	Überleitung nach Vertragsende	380
6.5.22	Änderungen und Ergänzungen des Vertrages	382
6.5.23	Erfüllungsort, Rechtsweg, Gerichtsstand	382
6.5.24	Anwendbares Recht	384
6.5.25	Sonstige Bestimmungen	384
6.5.26	Salvatorische Klausel	384
6.6	Verträge besonderer Art	385
6.6.1	Verträge auf der Basis VOB	385
6.6.2	Verträge auf der Basis VOL/VOF	385
6.6.3	Erfolgsgebundene Verträge	386
6.6.4	GMP Verträge	388
6.7	Vertragsmanagement	390
6.7.1	Verantwortliche für die Vertragsarbeit	392
6.7.2	Projekt Outsourcing	394
6.7.3	Methoden und Werkzeuge der Vertragsarbeit	395
6.7.4	Bedarfsmeldung und Leistungsbeschreibung	401
6.7.5	Ausschreibung	408
6.7.6	Angebot	412
6.7.7	Vertragsverhandlung	415
6.7.8	Vertragsabschluss	419
6.7.9	Vertragseinführung	420
6.7.10	Vertrags-Controlling	425
6.7.11	Vertragsbeendigung	427
6.7.12	Vertragsnachlauf	427
6.7.13	Vertragsarchivierung	428
6.7.14	Haftung und Versicherung während der Vertragslaufzeit	428
	Markt	443
7.1	Anbieterstruktur und Firmenübernahmen	444
7.2	Marktuntersuchungen	446
7.3	Marktvolumen	447
7.3.1	Umsätze und Zuwachsraten	448
7.3.2	Umsatzentwicklung in den Regionen	449
7.3.3	Umsatzentwicklung in den Marktsegmenten	449
7.3.4	Umsatzentwicklungen in den Bereichen des FM	450

7.4	Wachsendes Outsourcing	450
7.4.1	Verlagerungsbereitschaft	452
7.5	Markttrends	453
7.5.1	FM aus der Sicht des Kunden	453
7.5.2	FM aus der Sicht des Dienstleisters	456
7.6	Untersuchung einiger FM-Dienstleister	456
7.6.1	Anbieter integrierter Dienste	457
7.6.2	Chemieparkbetreiber	468
7.6.3	Anbieter handwerklicher Leistungen	475
7.6.4	Weitere Anbietergruppen	476
	Abkürzungen	477
	Anschriften	481
	Literatur	491
	Stichwortverzeichnis	495