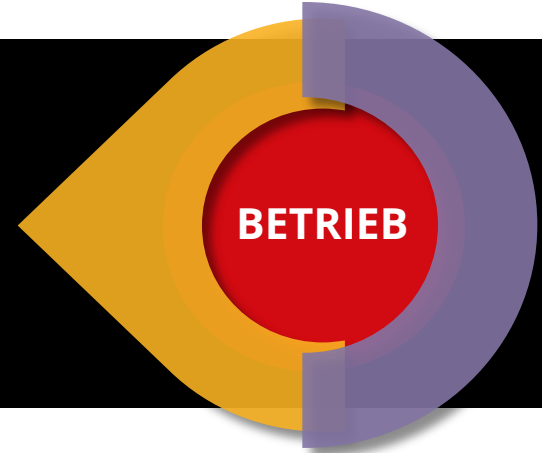


Facility Services Management (FSM)

wieso, weshalb, warum... 😊

...und der Unterschied zum bisherigen Verständnis zur Herbeiführung von Servicequalität

Web-Seminar, 03. April 2025



WER WIR SIND...



Katja Müller-Westing
Kommunikations-
plattformen

- Proof-Plattform
- Nutzerkongress
- Web-Seminare
- White-Paper
- Umfragen



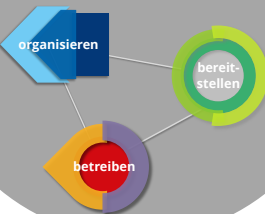
- Organisationsmodell
- Betriebsorganisation
- Betriebs-Due-Diligence
- Betreiberverantwortung
- Organigrammentwicklung
- Personalbemessung & -entwicklung



Peter Brach
Betrieb &
Dienstleistungssteuerung



Holger Knuf
Institutsleitung &
FM-Modellentwicklung



Frank Werker
Workplace &
Fläche



- Workplace-Projekte
- Tätigkeitsartenanalysen
- Objekte-, Flächen- und Raum-Potenziale
- Nutzungskonzepte



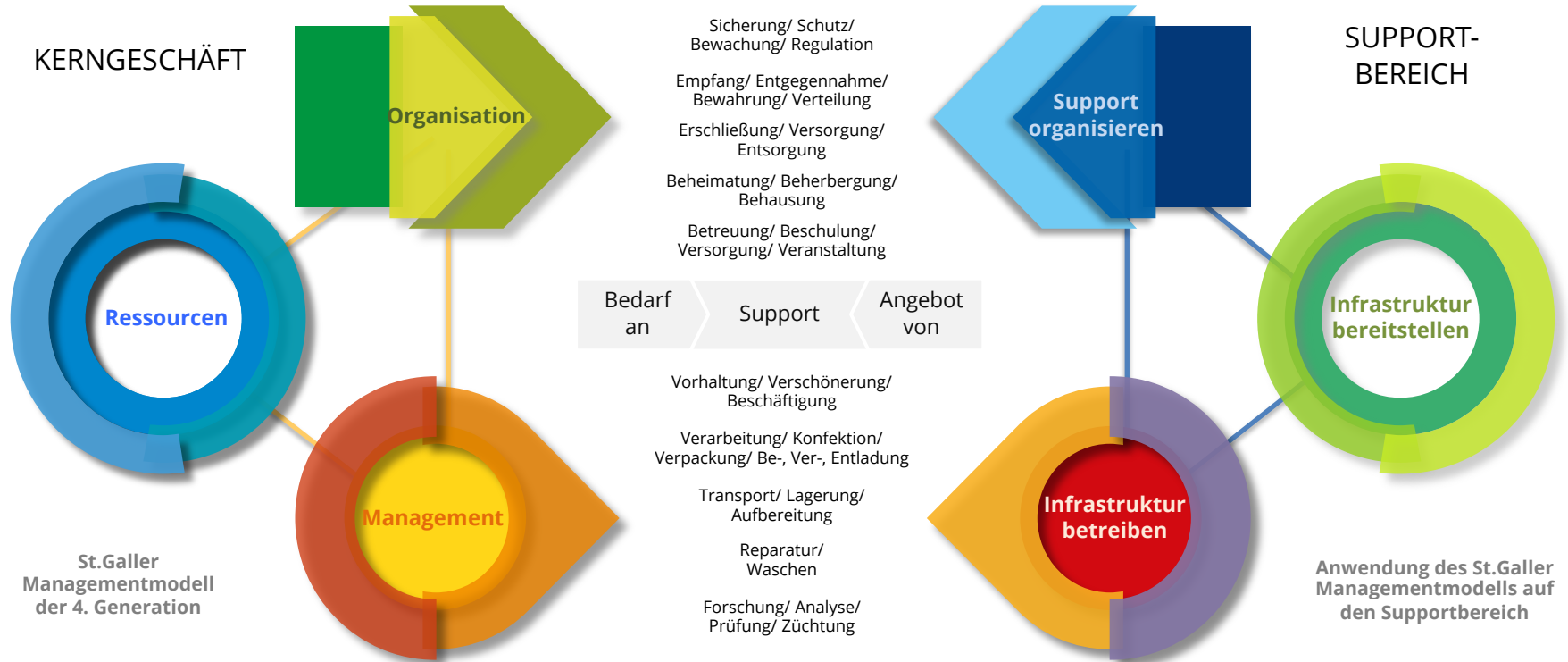
- Betreibermodell
- Servicekonzeption
- Betriebsprozesse
- Steuerungsmodelle
- Tools u. Systeme
- Implementierungsleitung

Nils Böhm
Ausschreibung, Tools &
Systeme



INTERNATIONALES INSTITUT FÜR FACILITY MANAGEMENT GmbH

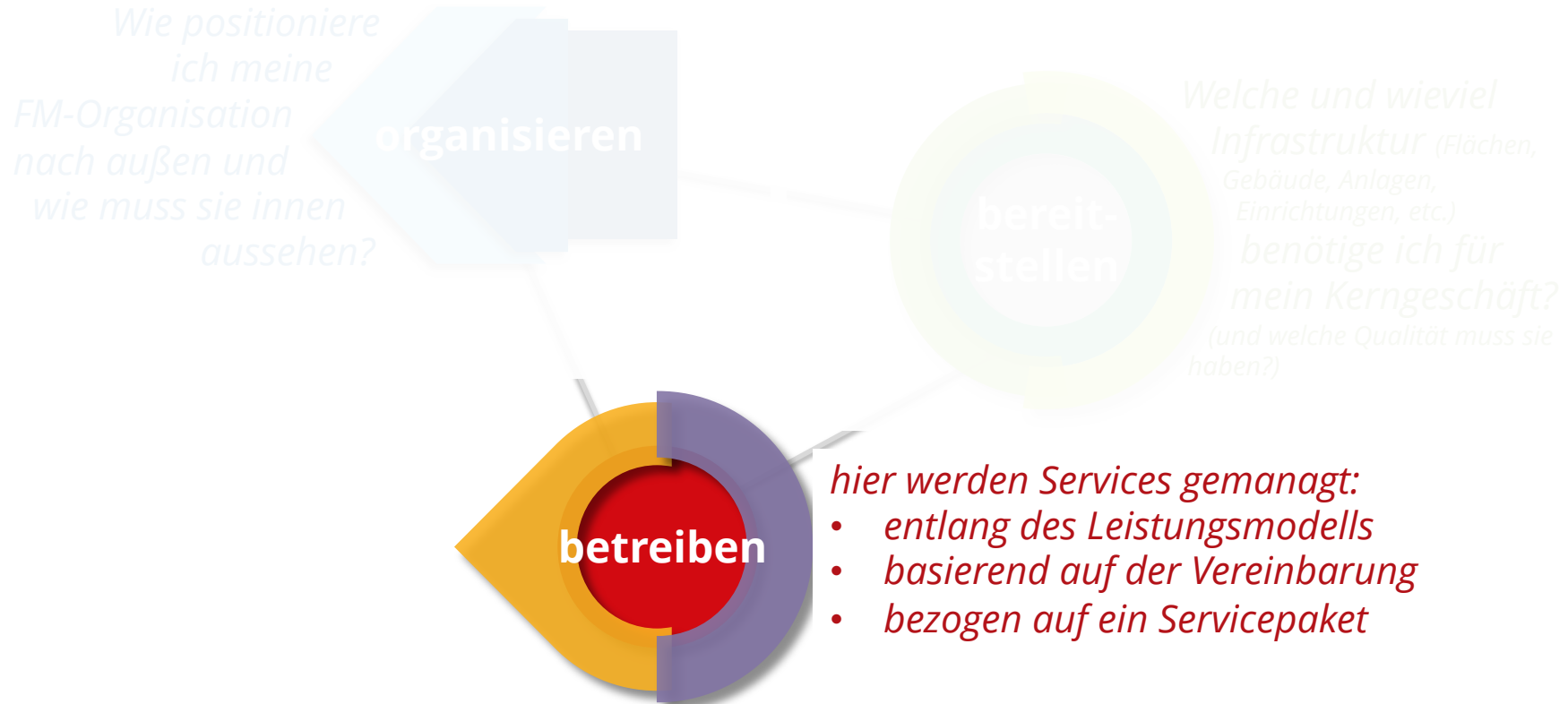
- Privatwirtschaftliche **Forschungs- & Entwicklungsinstitut**
- Ausschließlich FM-Themen für **Corporates**
- Gründung **1998** als Tochterunternehmen der Bernd Heuer Dialog GmbH Düsseldorf, Ausgründung 2004 als eigenständiges Unternehmen
- **4** Geschäftsfelder
- Entwickler der führenden **FM-Modelle** für Forschung und Lehre sowie für die Projektierung
- **Organisations-, Betreiber- und Bereitstellungsmodelle** entwickelt und umgesetzt
- Größter **FM-Kongress**
- Größtes **FM-Netzwerk**



HAUPTAUFGABENBEREICHE IM FM



WO SICH HIER DAS FACILITY SERVICES MANAGEMENT VERSTECKT...



VERGABEN

- Vergaben in der x-ten Runde
- Leistungs-Bündel werden größer
- Vergabepakete und deren Dienstleister ebenfalls
- Aber: ...Qualität steht unter erheblichem Druck

Mitarbeiter (AG-seitig)

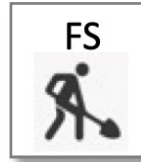
- Trend zum stärkeren „Ausdünnen“ spürbar
- ausscheidende MA werden nicht ersetzt
- Steuerungskompetenz wird daher aufgebaut
- ...oder sogar nach außen verlagert
- Druck auf die Servicemanagementkompetenz beim DL

Verständnis

- alle denken bei Serviceergebnis immer nur ob sauber oder gewartet ist
- zunehmend sollten wir uns aber Gedanken machen, ob alle Voraussetzungen dafür erfüllt sind



Bild von [PublicDomainPictures](#) auf [Pixabay](#)



Facility Services

FS A	FS B	FS C	FS D	FS E	FS F	FS G	FS H
Verwalten	Technisch Betreiben	Ver-/ Entsorgen	adhoc-/ Stördienste	Reinigen & Pflegen	Standort-Services	Schützen und Sichern	HSE Leistungen



Bestandteile

Ressourcen

Personal
Material
Mittel
Werkzeuge
Ersatzteile

Zeit

Wegezeiten
Rüstzeiten
Ausführungszeiten
Wartezeiten
Dokumentationszeiten
Räum-/Reinigungszeiten

Ergebnis

gewartete Anlagen
unter Einhaltung der Herstellervorgaben
unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben

Budget

vereinbarter Preis
bezahlte Rechnungssumme



Der geschuldete Erfolg

Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis

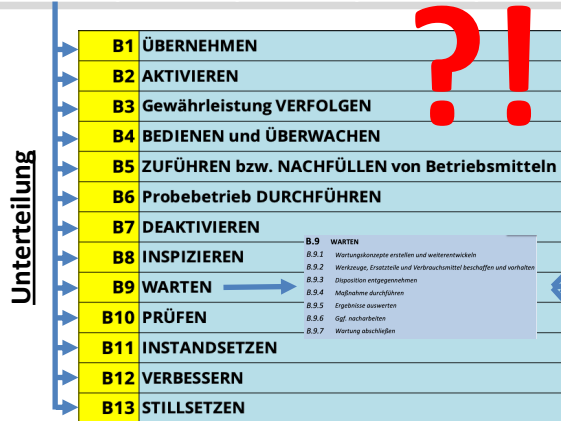
Nachweis
Nachweis

Das vereinbarte
Werk

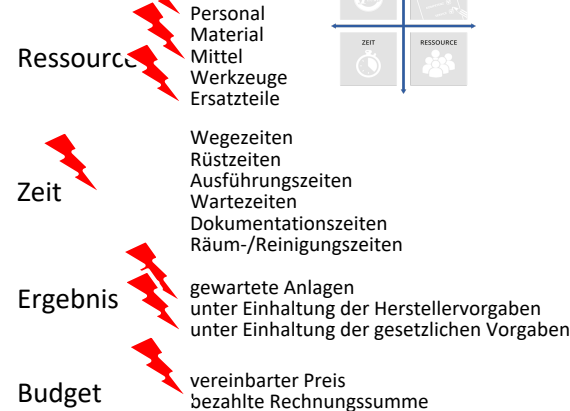


Facility Services

FS A	FS B	FS C	FS D	FS E	FS F	FS G	FS H
Verwalten	Technisch Betreiben	Ver-/ Entsorgen	adhoc-/ Stördienste	Reinigen & Pflegen	Standort-Services	Schützen und Sichern	HSE Leistungen



Bestandteile



Der geschuldete Erfolg

Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis

Nachweis
Nachweis

Das vereinbarte Werk



Funktionsmodell

	Kerngeschäft Leitung	
	Verantwortung OM Eigentümerrolle das OBJEKT	Verantwortung DLS Auftraggeberrolle der VERTRAG
	Verantwortung FSM Auftragnehmerrolle das WERK	
	Facility Provision Management	
Betrieb	Facility Object Management	Wahrnehmung der Objektverantwortung Sicherstellung der Verfügbarkeit, Compliance, Kosten
	Facility Performance Management	Wahrnehmung der Leistungsverantwortung Sicherstellung der Bedarfs- u. Anf.-, Vertr.-Erfüllung u. AG-Pflichten
	Facility Services Management	Wahrnehmung der Auftragsverantwortung Sicherstellung der wirklichen Auftragserfüllung u./o. Führungsaufg.
Dienste	Facility und Property Services	
	Wahrnehmung der Ausführungsverantwortung Sicherstellung der Leistungserbringung	

Sourcinglinie



oder doch lieber:



vom Kunden angemeckert werden
Kapazitätsengpässe ausgleichen
Aufwandsnachweise führen
Leistungen gezielt einsparen
Services lieber gleich selber erbringen
Arbeitsmittel transportieren und einlagern
„Mädchen für alles“ sein

Servicekonzepte in Planung umsetzen
Planung in Ressourcenmengen umsetzen
Arbeit nach Planung disponieren
Status Quo melden
anweisen, unterweisen
kontrollieren
dokumentieren



EINMAL GRÜNDLICH...
ZUERST EINMAL DER WERKLICHE ABLAUF...





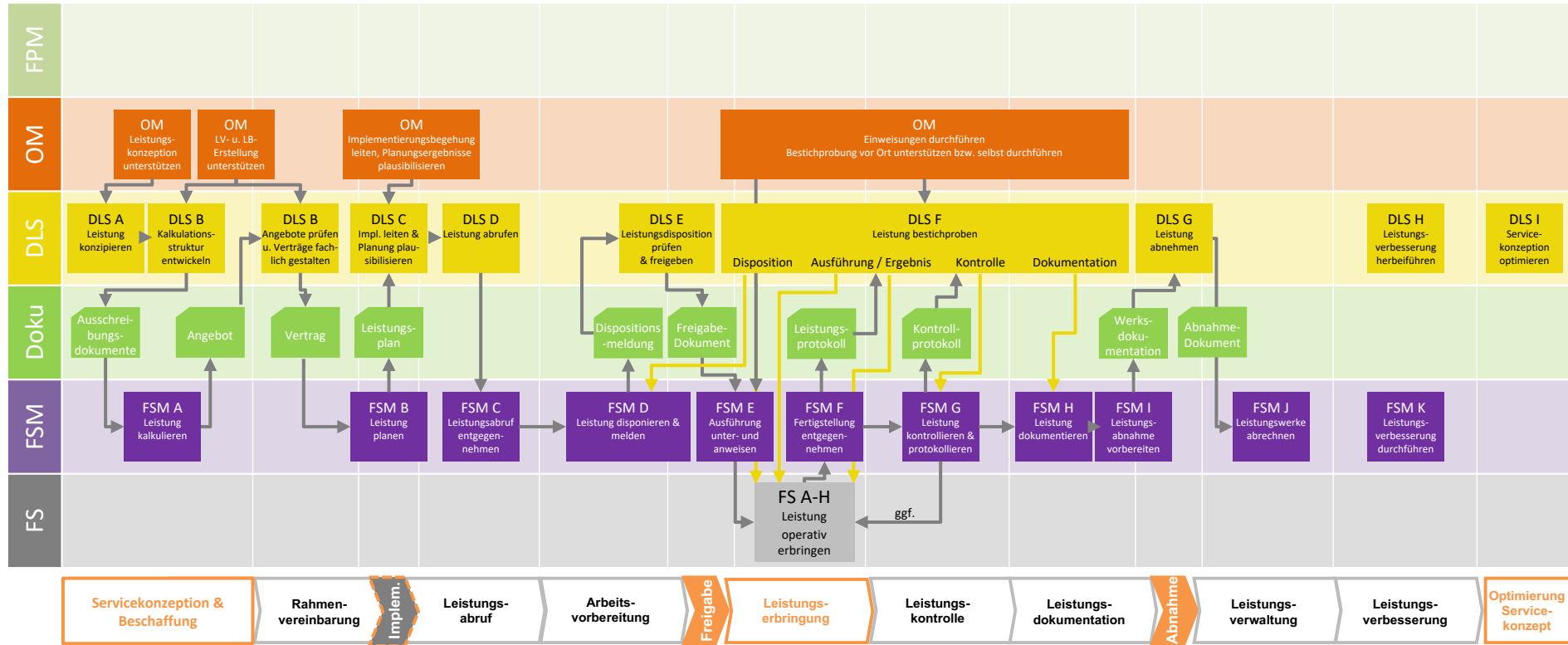
Leistungsart 1 Einzelbeauftragung per Angebotslegung von Einzel-/Sonderleistungen	Leistungsart 2 Einzelabruf auf Rahmenvertragsbasis von Einzel-/Sonderleistungen	Leistungsart 3 Regelbeauftragung auf Werksvertragsbasis von: Regelleistungen Zusatzleistungen	Leistungsart 4 Eigenleistung auf Dienstvertragsbasis von Einzel- /Regelleistungen
konzipiert <input type="checkbox"/>	konzipiert <input checked="" type="checkbox"/>	konzipiert <input checked="" type="checkbox"/>	konzipiert <input checked="" type="checkbox"/>
kalkuliert <input type="checkbox"/>	kalkuliert <input checked="" type="checkbox"/>	kalkuliert <input checked="" type="checkbox"/>	<i>budgetiert</i> <input checked="" type="checkbox"/>
vereinbart <input type="checkbox"/>	vereinbart <input checked="" type="checkbox"/>	vereinbart <input checked="" type="checkbox"/>	vereinbart <input checked="" type="checkbox"/>
beauftragt <input type="checkbox"/>	beauftragt <input type="checkbox"/>	beauftragt <input checked="" type="checkbox"/>	<i>zugewiesen</i> <input checked="" type="checkbox"/>
geplant <input type="checkbox"/>	geplant <input type="checkbox"/>	geplant <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> geplant <input type="checkbox"/>
terminiert <input type="checkbox"/>	terminiert <input type="checkbox"/>	terminiert <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> terminiert <input type="checkbox"/>
abgerufen <input type="checkbox"/>	abgerufen <input type="checkbox"/>	abgerufen <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>anstehend</i> <input type="checkbox"/>
disponiert <input type="checkbox"/>	disponiert <input type="checkbox"/>	disponiert <input type="checkbox"/>	disponiert <input type="checkbox"/>

Leistungsart 3

Regelbeauftragung auf
Werksvertragsbasis von:

Regelleistungen Zusatzleistungen

LEISTUNGSART 3 – WORKFLOW – REGELBEAUFTRAGUNG auf Werksvertragsbasis von Regel- und Zusatzleistungen





VEREINBARUNGEN – PROZESSUALE AUFGABENDARSTELLUNG DLS

Mit Bezug auf beauftragte Regelleistung und Zusatzleistungen

FSM - Positionsbeschreibung

Verantwortung

Werksleistung sicherstellen

Ziele

Leistungserfüllung (Auftraggeber)
Vertragserfüllung (Compliance)
Effizienzerfüllung (Auftragnehmer)

Wirtschaftlichkeit (Preis-/Leistung)
Rechtskonformität (Gesetz)
Zufriedenheit (Nutzer & Auftraggeber)

Nächste Seite

Aufgaben

Servicekonzepte beurteilen bzw. erstellen

- Services an Bedarf und Anforderungen ausrichten
- Ausgerichtete Services auf Ziel- und SL-Erreichung Überprüfung
- qualitative Servicekonzeption in die Kalkulation und Planung übernehmen
- Servicekonzepte bei Bedarfs- und Anforderungs-Änderungen anpassen und neu einsteuern

FSM A
Leistung kalkulieren

Services kalkulieren

- Kalkulationsvorgaben entgegennehmen und prüfen, ggf. selber entwickeln
- Kalkulationsparameter ermitteln und zusammenführen
- Kalkulationsvarianten erstellen
- Kalkulation zur Freigabe vorlegen
- Kalkulation der Leistungsplanung übergeben
- Kalkulation nach Abschluss der Leistungsplanung ggf. überarbeiten

Wirtschaftlichkeit nachweisen

- Preis-/Leistungsverhältnis (PLV) auf Basis der Kalkulation ermitteln
- PLV zur Freigabe vorlegen
- PLV an Leistungsverantwortliche und Kunden kommunizieren
- PLV zur kontinuierlichen Überprüfung vorbereiten

FSM B
Leistung planen

Werksleistungserbringung implementieren

- AG-Implementierungsplan übernehmen
- AN-Implementierungskonzept erstellen
- AN-Implementierungsplan erstellen
- An Implementierungs-Jour-Fixe teilnehmen
- Ressourcenplanung vornehmen
- Servicemanagement Leistungskonzepte erstellen
- Steuerungswerkzeuge übernehmen, bzw. entwickeln und zur Implementierung vorlegen
- Servicemanagementwerkzeuge zur Kenntnis nehmen und das eigene Servicemanagement darauf ausrichten
- Systemanbindung sicherstellen
- Implementierungsaudits ermöglichen
- Implementierungsergebnis zur Freigabe melden

FSM C
Leistungsabruf entgegennehmen

Werksleistungserbringung managen

- Leistungsabrufe entgegennehmen
- Leistungsabrufe plausibilisieren
- Dispositionsleistung vornehmen
- Dispositionsmeldungen durchführen
- Leistungserbringung anweisen
- Leistungsdurchführung überprüfen
- Leistungsfertigmeldung entgegennehmen
- Protokolle überprüfen
- Kontrollleistungen erbringen
- Nacharbeiten einsteuern und überprüfen
- Kontrollprotokolle erstellen
- Werkdokumentation sicherstellen
- Abnahmen vorbereiten
- Leistungsverbesserung herbeiführen

FSM D
Leistung disponieren & melden

FSM E
Leistungsausführung anweisen

FSM F
Fertigmeldung entgegennehmen

FSM G
Leistung kontrollieren & protokollieren

FSM H
Leistung dokumentieren

FSM I
Leistungsabnahme vorbereiten

FSM J
Leistungsverbesserung durchführen

Servicekonzepte verbessern

- Leistungserbringung, Ressourcen und Aufwand reflektieren und optimieren

Sonderleistungen erbringen

- Bedarfsmeldung an Sonderleistungen entgegennehmen
- Leistungserfordernis prüfen
- Sonderleistung kalkulieren und anbieten
- Sonderleistung in den Regelbetrieb einsteuern
- Sonderleistung anweisen
- Sonderleistung überprüfen
- Sonderleistung vollständig wirklich dokumentieren
- Sonderleistung zur Abnahme melden

FSM A
Leistung kalkulieren

FSM B
Leistung planen

Pflichten als AN wahren

- Auftragnehmer-Pflichten vor Ort wahren (Beschäftigungsverhältnisse, Zeiterfassung, Dokumentationen, Einweisungen, Sicherheit, etc.)





1. neue Berufsbilder

Vorschlag für die neuen Berufsbilder RealFM
(3 davon sind ja aus dem existierenden RealFM-Zertifizierungsprogramm bereits längst offiziell)

RealFM

Funktions- und Leistungsmodelle
Kompetenznachweise
Zertifizierung von Einzelpersonen
im FM

Stufen	Agencies	Hersteller	Objektmanager	Infrastruktur-Bereitstellung	CoReFM-Manager?	Infrastruktur-Bereitstellung	Objektmanager	Dienstleistungssteuerer	Facility Services Manager	Facility Services Fachkraft (versch. Gewerke, Disziplinen)
1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe	1. Stufe
2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe	2. Stufe
3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe	3. Stufe
4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe	4. Stufe
5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe	5. Stufe

01.04.25, Seite 9

Einsortierung gängiger FM-Beruf

2. RealFM-Kompetenzcheck



*freiwillig, durch unabhängige Weiterbildungsträger

Der KOMPETENZCHECK FSM dient der grundsätzlichen Orientierung, inwieweit die Kompetenzen FSM bei der Zielgruppe vorhanden sind, oder auch nicht. Hierbei gilt es, möglichst treffsicher die Kompetenzlücken zu finden, damit diese im Nachgang gezielt geschult oder weitergebildet werden können. Der RealFM e.V. konzentriert sich aufgrund des Check-Formates (Multiple-Choice-Fragen) rein auf die sogenannten Fachkompetenzen des FSM.



08.05.2025 – 09.05.2025 in Essen | 9:00 – 17:00 Uhr
FSM liefert den Sound
Jetzt anmelden

IN PRÄSENZ

3. FSM-Trainings i²fm

Die Seminare im Überblick

FSM BASIC



Mehr erfahren

Themenbeherrschung
■ ■ ■ ■ ■
Anwendungsfähigkeit
■ ■ ■ ■ ■
Motivationskraft für Mitarbeitende
■ ■ ■ ■ ■

Werkzeuge enthalten ☒
Individuell angepasst ☒

FSM TURBO



Mehr erfahren

Themenbeherrschung
■ ■ ■ ■ ■
Anwendungsfähigkeit
■ ■ ■ ■ ■
Motivationskraft für Mitarbeitende
■ ■ ■ ■ ■

Entscheidungsgrundlagen
■ ■ ■ ■ ■
Werkzeuge enthalten ☒
Individuell angepasst ☒

FSM TRAINING



Mehr erfahren

Themenbeherrschung
■ ■ ■ ■ ■
Anwendungsfähigkeit
■ ■ ■ ■ ■
Motivationskraft für Mitarbeitende
■ ■ ■ ■ ■

Werkzeuge enthalten ☒
Individuell angepasst ☒

4. RealFM-Zertifizierung

CERT FSM

ZERTIFIZIERTER FACILITY SERVICES MANAGER

FACILITY SERVICES MANAGEMENT – FSM – eine Disziplin, die im Gesamtkontext des Facility Managements lange Zeit gar nicht richtig wahrgenommen wurde. Im weitesten Sinne ist es der Objekt- bzw. Accountleiter auf Seiten des Facility Services Providers, der die Funktion FSM innehat. Die Funktion kann sich dabei aufteilen in einen verantwortlichen Part auf Seiten des Accountleiters und einen ausführenden Part auf Seiten des/der Vorarbeiters/in. So oder so beinhaltet diese Funktion keine Aufgaben der ausführenden Facility Services sondern ausschließlich alle planenden, organisierenden, sicherstellenden, prüfenden und dokumentierenden Aufgaben rund um alle Services. Und dabei ist es auch egal, ob es sich um technische oder infrastrukturelle Services handelt. Alle Services müssen gemanagt werden, damit sie überhaupt stattfinden können und sichergestellt sind.

i²fm

Internationales Institut für Facility Management GmbH

Essener Str. 5
46047 Oberhausen
Germany

T +49 (0)208 / 594 8719 10
F +49 (0)208 / 594 8719 29

FM aus Leidenschaft