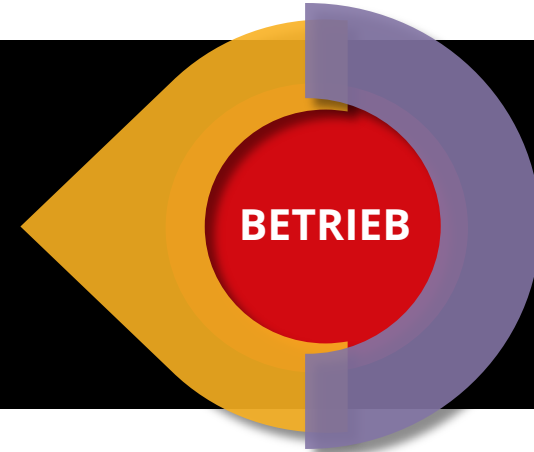


Steuerung extern vergeben

...geht das überhaupt und wenn ja, wie?



Web-Seminar, 4. September 2026

WER WIR SIND...



Katja Müller-Westing
Kommunikations-
plattformen

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



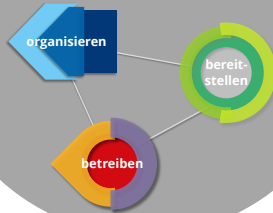
- Organisationsmodell
- Betriebsorganisation
- Betriebs-Due-Diligence
- Betreiberverantwortung
- Organigrammentwicklung
- Personalbemessung & -entwicklung



Peter Brach
Betrieb &
Dienstleistungssteuerung



Holger Knuf
Institutsleitung &
FM-Modellentwicklung



Frank Werker
Fläche &
Infrastruktur



- Portfolio- und
Liegenschaftsoptimierung
- Nutzungskonzepte
- Workplace-Projekte
- Tätigkeitsartenanalysen



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



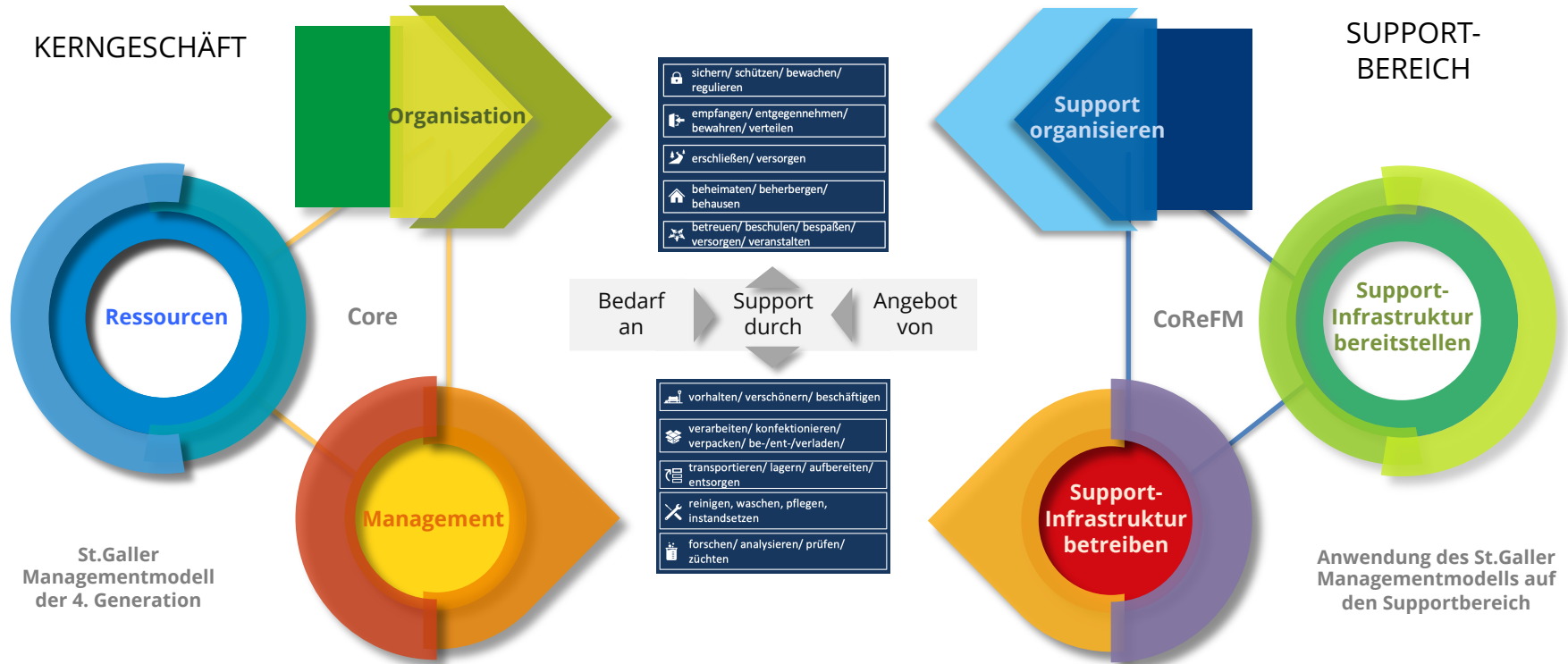
Nils Böhm
Ausschreibung, Tools &
Systeme

INTERNATIONALES INSTITUT FÜR FACILITY MANAGEMENT GmbH

- Privatwirtschaftliches **Forschungs- & Entwicklungsinstitut**
- Ausschließlich FM-Themen für **Corporates**
- Gründung **1998** als Tochterunternehmen der Bernd Heuer Dialog GmbH Düsseldorf, Ausgründung 2004 als eigenständiges Unternehmen
- **4** Geschäftsfelder – **4** Geschäftsfeldleiter
- Entwickler praxiserprobter **FM-Modelle** für Forschung und Lehre sowie für die Projektierung
- Erforschung, Entwicklung und Umsetzung von **Organisations-, Betreiber- und Bereitstellungsmodellen**
- Umfangreiche **Online-Seminar-Mediathek**
- Größtes **FM-Netzwerk** der Branche

FM-MODELL DES I²FM

MODELLDARSTELLUNG IN ANLEHNUNG AN DAS ST.GALLER MANAGEMENTMODELL





WO SICH STEUERUNG IN DIESEM MODELL BEFINDET



Facility Services

reparieren warten
putzen
inspizieren hausmeistern
bewachen
schneeräumen
entstören austauschen
entsorgen
...

↳ VDI-617-7130/1

kalkulieren protokollieren
planen
unterweisen
einweisen
disponieren anweisen
kontrollieren
dokumentieren
unterweisen
...

≠ Service ⇒ Source management

Beauftragungssache FORMEN Der Vereinbarung?

- 1) Auftragsleistung / Einzelleistung
- 2) Rahmenvertrag / Abrufleistung
- 3) Regelleistung / Zusatzleistung
- 4) Eigenleistung

⇒ STEUERUNG? AG?

FEHLT DA NICHT NOCH SO EINIGES?

- 1) Lst. Konzeption
- 2) Vereinbarungen (Vertrag / LV / LB / QM...)
- 3) Kalkulation planologische / prüfen
- 4) Implementierung Leita!
- 5) Lst. abrüfen
- 6) Disposition (d. AB) freigeben
- ⑦ (AG-) Kontrollen sicherstellen (AG)
- ⑧ Stützpunkte nicht auf Vollständigkeit
- ⑨ Lst. abschließen (Bildzeit Dokument)

genereller Ablauf einer Serviceleistung

Leistungsmodell nach RealFM

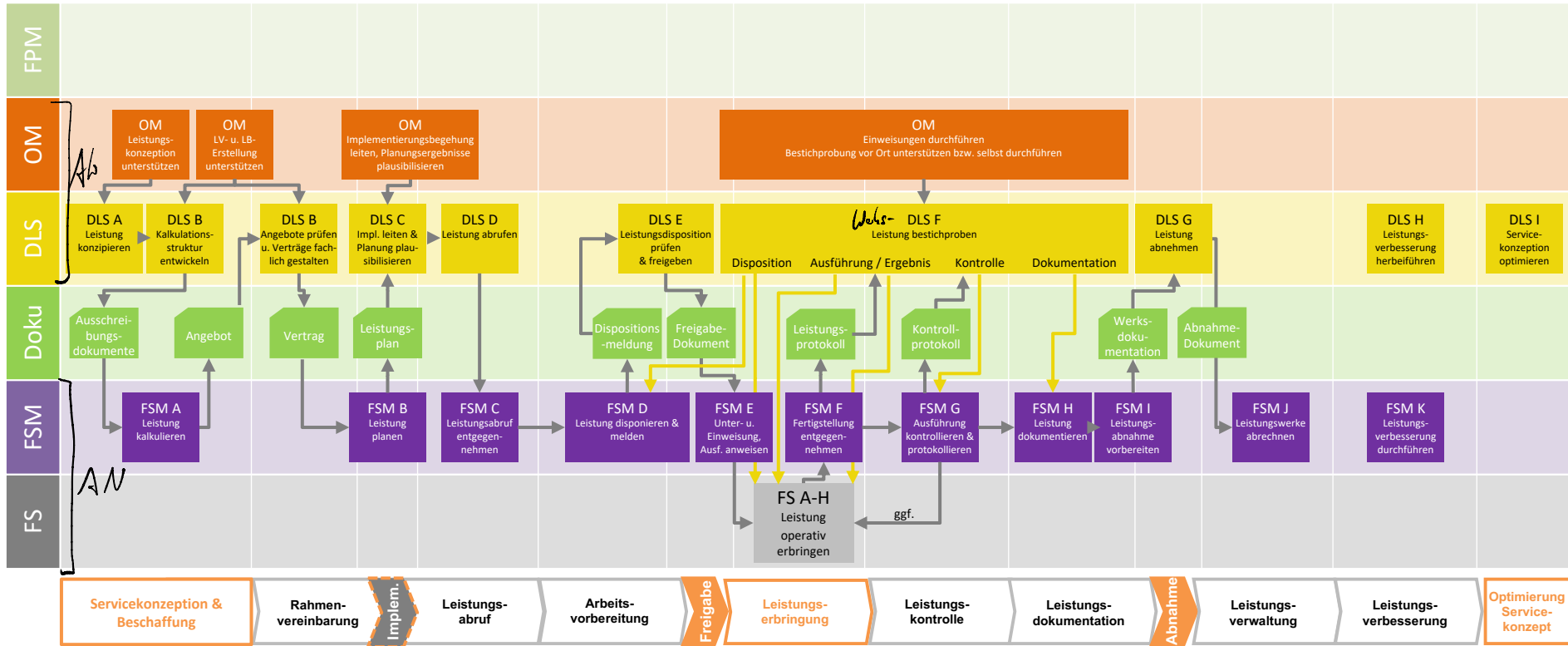


BEAUFTRAGUNGSARTEN VON GESOURCTEN SERVICES

Beauftragungsart 1 Einzelbeauftragung per Angebotslegung von Einzel-/Sonderleistungen	Beauftragungsart 2 Einzelabruf auf Rahmenvertragsbasis von Einzel-/Sonderleistungen	Beauftragungsart 3 Regelbeauftragung auf Werksvertragsbasis von: Regelleistungen Zusatzleistungen		Beauftragungsart 4 Eigenleistung auf Dienstvertragsbasis von Einzel- /Regelleistungen
konzipiert ☐	konzipiert ☒	konzipiert ☒	konzipiert ☒	konzipiert ☒
kalkuliert ☐	kalkuliert ☒	kalkuliert ☒	kalkuliert ☒	<i>budgetiert</i> ☒
vereinbart ☐	vereinbart ☒	vereinbart ☒	vereinbart ☒	vereinbart ☒
beauftragt ☐	beauftragt ☐	beauftragt ☒	beauftragt ☒	<i>zugewiesen</i> ☒
geplant ☐	geplant ☐	geplant ☒	geplant ☒	☒ geplant ☐
terminiert ☐	terminiert ☐	terminiert ☒	terminiert ☐	☒ terminiert ☐
abgerufen ☐	abgerufen ☐	abgerufen ☒	abgerufen ☐	☒ <i>anstehend</i> ☐
disponiert ☐	disponiert ☐	disponiert ☐	disponiert ☐	disponiert ☐

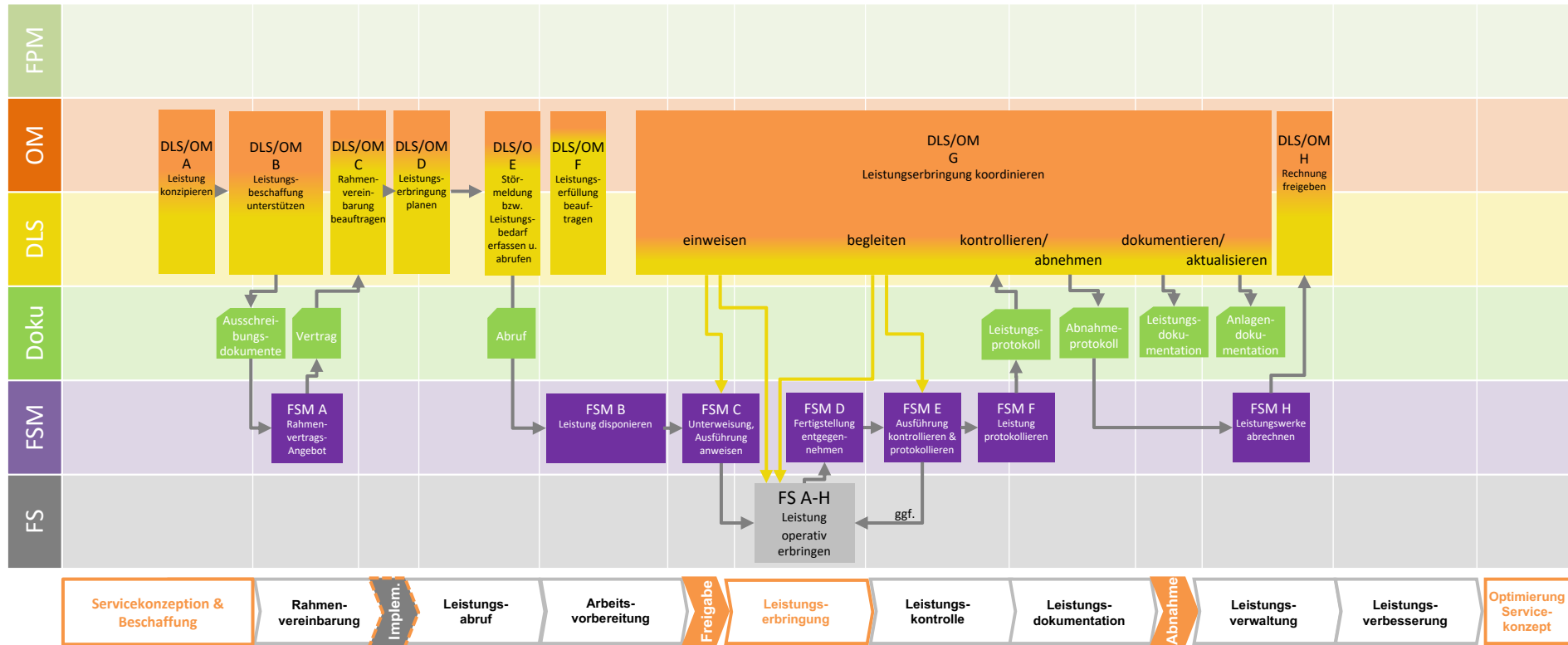
BEAUFTRAGSART 3: REGELBEAUFTRAG V. REGEL- U. ZUSATZLEISTUNGEN

(BSPW. UNTERHALTSREINIGUNG, INSPEKTION, WARTUNG, PRÜFUNG, SICHERHEITSDIENSTE, ETC.)



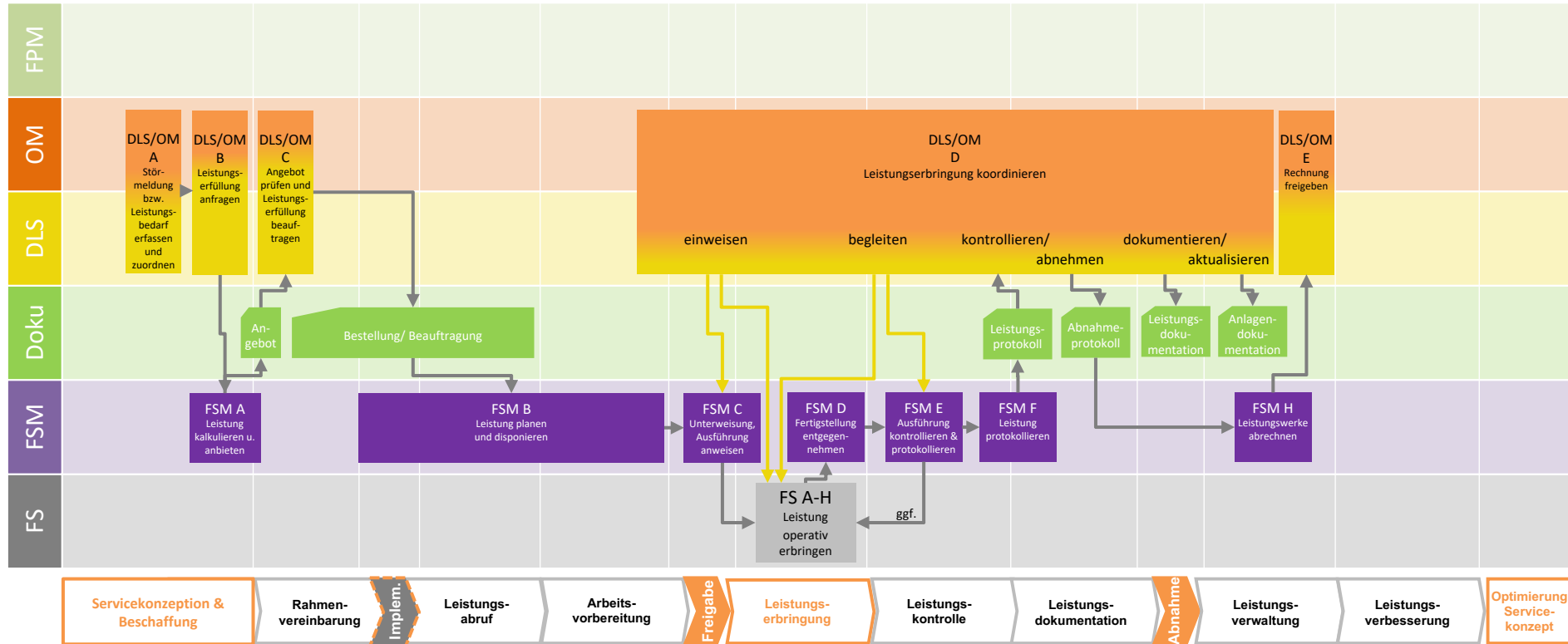
BEAUFTRAGUNGSART 2: EINZELABRUFE VON REGEL- U. ZUSATZLEISTUNGEN

(BSPW. UNTERHALTSREINIGUNG, INSPEKTION, WARTUNG, PRÜFUNG, SICHERHEITSDIENSTE, ETC.)



BEAUFTRAGUNGSART 1: EINZELBEAUFTRAGUNG VON EINZELLEISTUNGEN

(BSPW. SONDERLEISTUNGEN, REPARATUREN AD-HOC-LEISTUNGEN, UNVORHERGESEHENES...)



WELCHE STEUERUNGSLEISTUNGEN KÖNNEN SINNVOLL GESOURCT WERDEN?

Sourcingcheck:

Leistungsart 1:

Einzelbeauftragung von Einzelleistungen

(bspw. Sonderleistungen, Reparaturen
ad-hoc-Leistungen, Unvorhergesehenes...)



Leistungsart 2:

Einzelabruf von Regel-/Zusatzleistungen

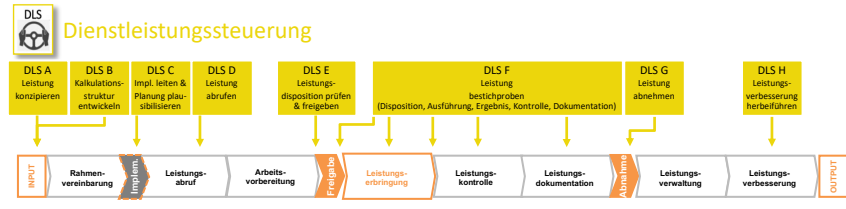
(bspw. Unterhaltsreinigung, Inspektion,
Wartung, Prüfung, Sicherheitsdienste,
etc.)



Leistungsart 3:

Regelbeauftragung von Regel-/Zusatzleistungen

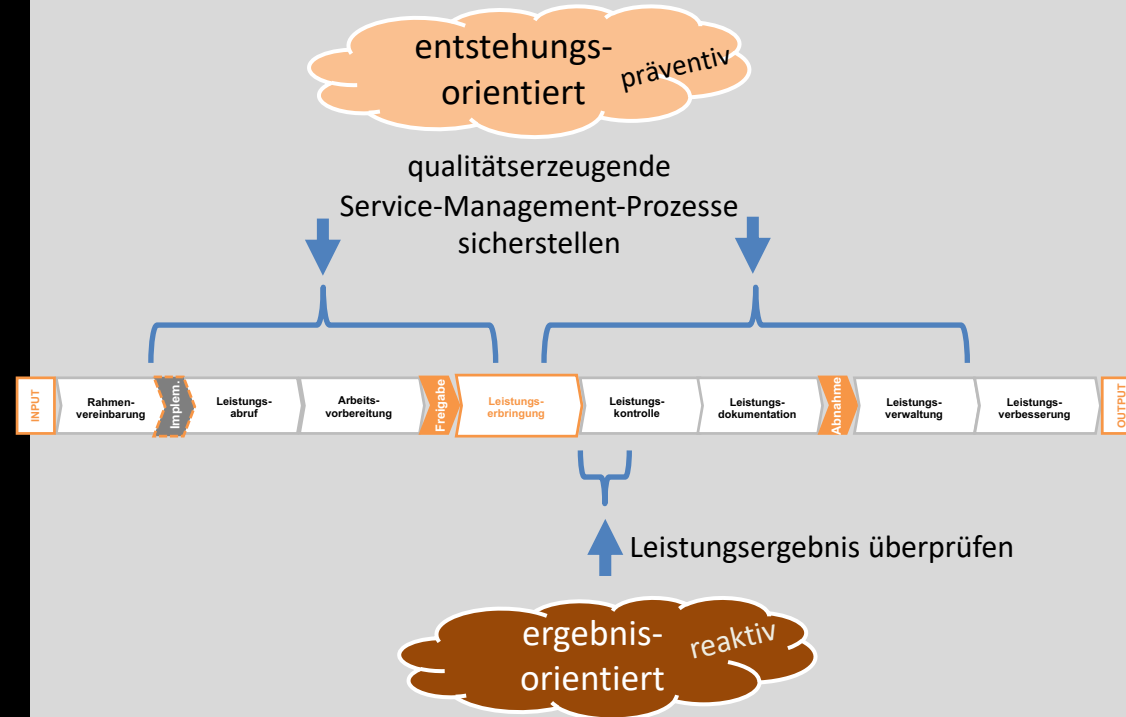
(bspw. Unterhaltsreinigung, Inspektion,
Wartung, Prüfung, Sicherheitsdienste,
etc.)



Leistungsart 3 in Form von Gewerkevergabe, Bündelvergabe, Integrated-Vergabe

Steuerungs- modell

- Aufbauorganisation von Steuerungsverantwortlichkeiten und – Zuständigkeiten
- Ablauforganisation von Steuerungsverfahren in Abhängigkeit zum Sourcingmodell
- Aufgabenbeschreibung von Steuerungsaktivitäten
- Dokumentation von Steuerungsergebnissen
- Tiefe der Steuerungsverfahren in Abhängigkeit der Steuerungsfähigkeit des DL
- Definiertes Steuerungsverfahren im Falle des Einsatzes von Sub-DL (sogenannte Steu-Steu beim AG und Steuerung beim Primär-DL)

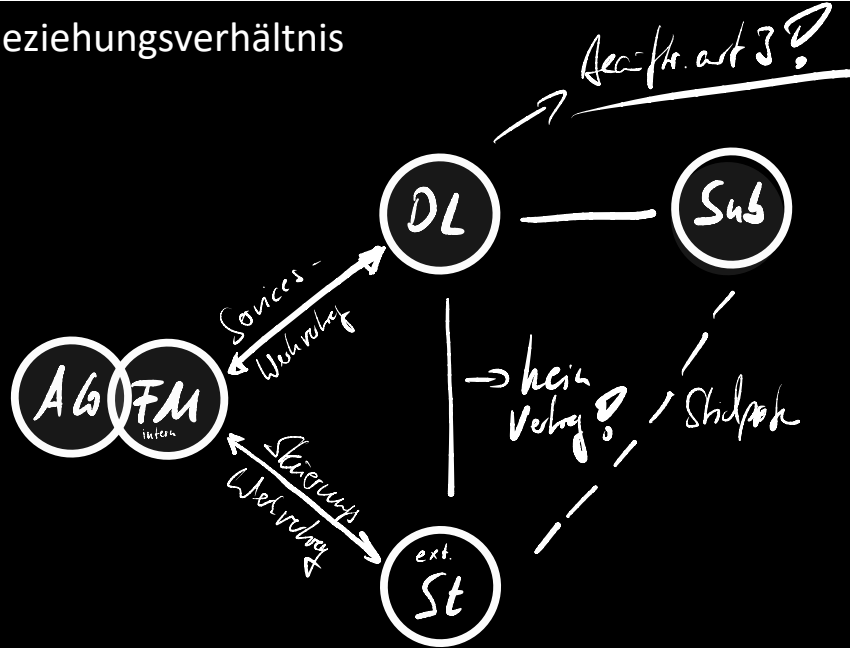


DAZU BENÖTIGT ES...

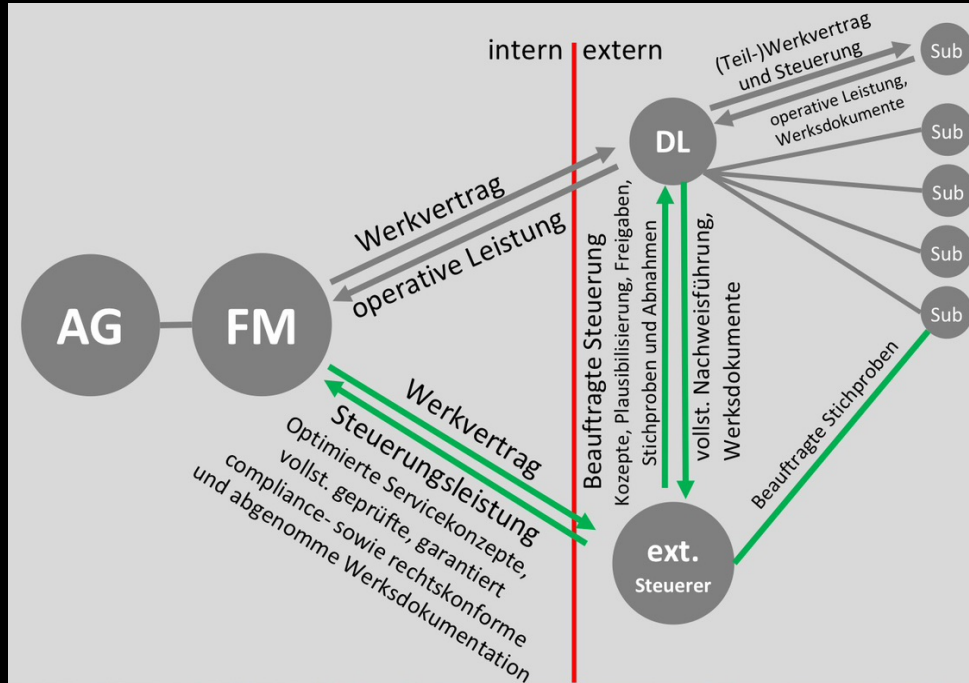
1. ein Leistungsverzeichnis für Steuerung!



2. ein geeignetes Beziehungsverhältnis



2. ein geeignetes Beziehungsverhältnis



- Sourcinglinie rückt auch hier in Richtung AG
- Großdienstleister leistet weiterhin an AG
- ...wird vom AG aber nicht gesteuert
- Komplette Präventiv(!)steuerung macht eBetr
- Garantierte u. vollst. Werks-Leistungserfüllung
- Großdienstleister muss Sub's steuern...
- ...und kommt daran auch nicht mehr vorbei!
- Sub-Leistungen erstmals wirklich abgenommen
- AG-seitiger Vergabe- und Steuerungsaufwand erstmals wirklich deutlich reduziert

3. einen Markt

- Berater? → ? ja aber Kapazität/Komplexität
- große Provider? → ? NEIN
- Property Manager? → ? eigentlich ja, aber Skizze??
- DLS-Spezialisten? → ? klar, aber: gibt es noch nicht

DAZU BENÖTIGT ES...

4. einen Preis

Variante 1: Kalkulation nach Aufwand

Verantwortung		Ziele	
Vertragserfüllung sicherstellen		Bedarfserfüllung (Nutzer) Anforderungserfüllung (Objekte & Anlagen) Leistungserfüllung (Corporate Compliance)	Wirtschaftlichkeit (Preis-/Leistung) Rechtskonformität (Gesetz) Zufriedenheit (Nutzer & Auftraggeber)
Aufgaben			
Steuerung organisieren - Datenerfassung sicherstellen - Systemverfügbarkeit sicherstellen - Personalführung organisieren - Steuerungs-Planung durchführen - Steuerungsaussagen sicherstellen	Nutzung erfassen - Informationen entgegennehmen - Bedarfe ableiten	Leistungsbeschaffung unterstützen - Ausschreibungen unterlegen erstellen - Leistungsergebnisse begleiten	Werkleistungserbringung sicherstellen - Leistungsabrufe prüfen und plausibilisieren - Leistungsabrufe korrigieren - Dispositionenleistung überprüfen - Dispositionenmeldungen freigeben - Leistungserbringung überprüfen - Leistungsergebnisse überprüfen - Protokolle überprüfen - Kontrollanforderungen überprüfen - Abnahmen vorbereiten - Abnahmen durchführen - Werkdokumentation sicherstellen - Leistungsbesserung herbeiführen
Steuerung kommunizieren - In Richtung des Nutzers - In Richtung des Dienstleisters - In Richtung des Teams - In Richtung der Vorgesetzten - In Richtung des OM	Bedarfe erfassen - Anfrage Nutzer - Bedarfserfüllungsprüfung	Werkleistungserbringung implementieren - Implementierungskonzept erstellen - Implementierungsplan erstellen - Implementierungs-Jour-Fixe leiten - Ressourcenplanung plausibilisieren - Service-Management Leistungskonzepte plausibilisieren - Steuerungswerkzeuge entwickeln und implementieren - Service-Managementwerkzeuge plausibilisieren - Systemanbindung sicherstellen - Implementierungsaudits durchführen - Implementierungsergebnisse freigeben	Sonderleistungen ermöglichen - Sonderbedarfe im laufenden Betrieb erfassen - Lagebild sichten - Abstimmung mit OM suchen - Leistungsabfrage beim DL initiieren - Angebote einholen und vergleichen - Sonderleistung vergeben - Sonderleistungserbringung sicherstellen - Dokumentation sicherstellen - Sonderleistung einzelannahmen - Datenveränderung in Systeme sicherstellen
	Servicekonzepte erstellen (mit OM) - Anforderungen und Bedarfe systematisieren - Services bestimmen - Servicelevel definieren - Leistungspakete bestimmen - Soll-Kosten berechnen - Servicelevels anpassen - Servicelevel Agreements herbeiführen	Budgets erstellen (mit OM) Budgets erstellen, Verhandlung unterstützen	Pflichten aus Haftung wahren Auftraggeber-Pflichten vor Ort wahren (Beschäftigungsverhältnisse, Zeiterfassung, Dokumentationen, Ermessungen, Sicherheit, etc.)

Variante 2: Anteilig nach Servicevolumen

~ 15% d. j. Servicevolumens
→ OLS

Branchenentwicklung

- jetzt schon wenige FM-Mitarbeiter auf AG-Seite
- Kompetenz wird tendenziell nicht aufgebaut
- Kapazitäten werden eher abgebaut
- Trend zu mehr Sourcing durchaus spürbar

Integrierte Vergabemodelle

- sind dafür KEINE Lösung!
- agieren in einer Service-Vergabe Linie und können sich daher nicht selbst steuern
- sind hinsichtlich ihres Businessmodells eher broking- als leistungsqualitätsgetrieben – ist ein Einkaufsmodell!

Steuerungsmarkt

- muss sich erst finden (präventiv vs. reaktiv)
- muss sich erst bilden
- benötigt viel spezifisches Know-how (woher??)



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

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

Schlüss

FM aus Leidenschaft