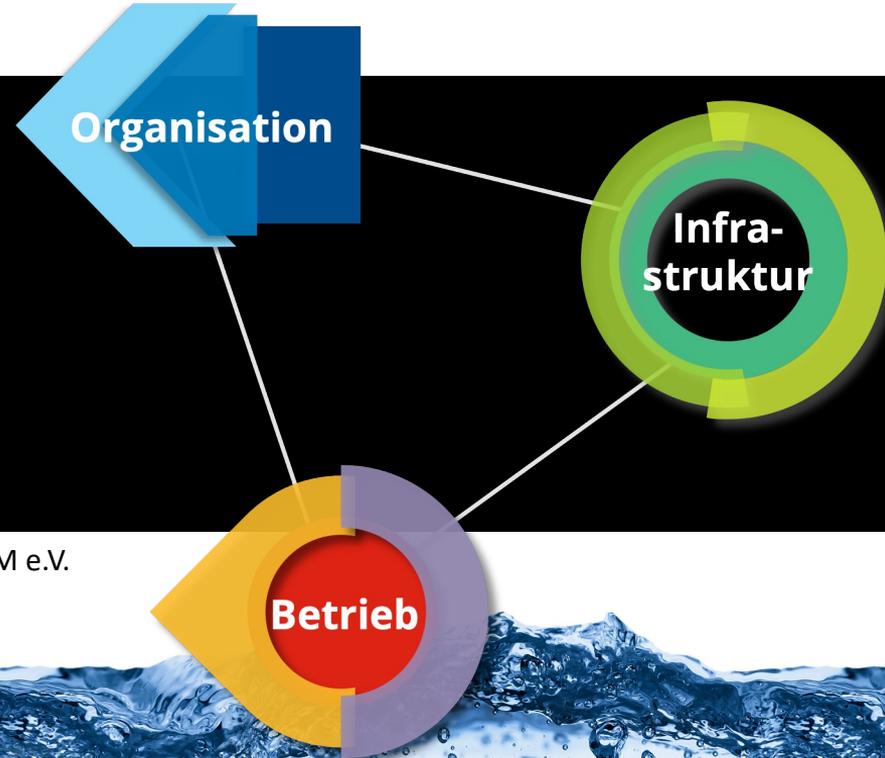


## Das Funktions- und Leistungsmodell

2024



nach RealFM e.V.



*Wie muss meine  
FM-Organisation  
aussehen?*



*Welche Infrastruktur  
(Flächen, Gebäude, Anlagen,  
Einrichtungen, etc.)  
benötige ich für  
mein Kerngeschäft?*



*Wie betreibe ich  
die gesamte  
Infrastruktur  
vollständig &  
richtig?*

*Wie muss meine  
FM-Organisation  
aussehen?*

Organisati

**Hier steckt das Funktions-  
und Leistungsmodell drin!**

*Welche Infrastruktur  
(Flächen, Gebäude, Anlagen,  
Einrichtungen, etc.)  
benötige ich für  
mein Kerngeschäft?*

Infra-  
struktur

**(aber auch noch ein weiteres  
Basismodell, das wir hier  
benötigen!)**

**Betrieb**

## Macht eigentlich **WANN** genau?

---

**WER** genau?

**WAS** genau?

(in Bezug auf eine **werkvertraglich**  
vereinbarte Dienstleistung)

# GESETZLICHE GRUNDLAGEN

für eine auf Werkvertragsbasis vereinbarte Dienstleistung

	WERKVERTRAG	VS	DIENSTVERTRAG
GEGENSTAND	<ul style="list-style-type: none"><li>• Herstellung/ Veränderung einer Sache</li><li>• <b>oder</b> durch Dienstleistung erreichter Erfolg</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Dienste jeder Art</li></ul>
VERGÜTUNG	<ul style="list-style-type: none"><li>• erfolgsabhängig</li><li>• <b>ohne</b> Ergebnis <b>keine</b> Vergütung</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• nach geleisteter Zeit</li><li>• <b>nicht</b> erfolgsabhängig</li></ul>
ERGEBNIS	<ul style="list-style-type: none"><li>• sach- und rechtmängel-freies Werk</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• nicht definiert</li></ul>

# GESETZLICHE GRUNDLAGEN

für eine auf Werkvertragsbasis vereinbarte Dienstleistung

	AUFTRAGGEBER	AUFTRAGNEHMER
RECHTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gewährleistung</li><li>• Nachbesserung</li><li>• Selbstvornahme</li><li>• Minderung</li><li>• Kündigung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abschlagszahlungen für Teilwerke</li><li>• Entschädigung für Verzögerungen durch den AG</li></ul>
PFLICHTEN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mitwirkung (falls notwendig)</li><li>• Abnahme des Werks</li><li>• Vergütung des Werks</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorleistungspflicht</li><li>• Herstellung des Werks frei von Sach- und Rechtsmängeln</li></ul>

## HAFTUNG DES AUFTRAGGEBERS

- **§ 14 AEntG: Haftung des Auftraggebers**
  - bei beauftragten Dienstleistern
  - Sub-Dienstleistern
  - Verleihern von Arbeitskräften
- **und zwar für alle Bereiche aus §2 AEntG:**
  - Mindestentgeltsätze einschließlich der Überstundensätze
  - bezahlter Mindestjahresurlaub
  - Höchstarbeitszeiten und Mindestruhezeiten
  - Bedingungen für Arbeitnehmerüberlassung
  - Arbeitssicherheit
  - Arbeitsschutzbestimmungen (Schwangere, Jugendliche, etc.)
  - Gleichbehandlung von Männern und Frauen
  - sowie andere Nichtdiskriminierungsbestimmungen

### DAS HEIßT:

Haftung gegenüber  
den Behörden

aber auch gegenüber den  
Angestellten des AN  
(Schadensersatz)

## PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

- **§ 17 MiLoG: Erstellen und Bereithalten von Dokumenten**
  - Pflicht zur Dokumentation von Beginn, Ende & Dauer der Arbeitszeit
  - die Dokumentation ist am Ort der Beschäftigung bereitzuhalten
  - für die im § 2a SchwarzArbG beschriebenen Gewerke
- **§ 15 AEntG: Meldepflicht bei Auftragnehmern im Ausland**
  - Pflicht zur Meldung sämtlicher Arbeitnehmer bei der zuständigen Behörde

# DIE KERNFRAGE HINTER DEM FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

von der Frage über die Generik zur Beantwortung

Macht eigentlich **WANN** genau?

---

WER genau?

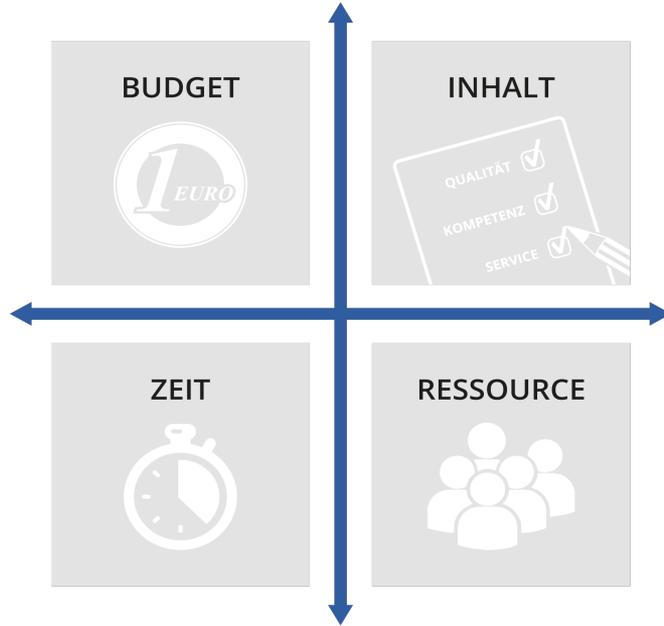
WAS genau?

(in Bezug auf eine **werkvertraglich**  
vereinbarte **Dienstleistung**)

# DAS PRODUKT „DIENSTLEISTUNG“

Woraus eine Dienstleistung IMMER besteht...

## Das 4 QUADRANTENMODELL ZUR PRODUKTISIERUNG VON DIENSTLEISTUNGEN



Eine Dienstleistung ist erst vollständig beschrieben und damit „greifbar“ (=produktisiert), wenn alle Parameter der Dienstleistungen für die 4 Quadranten Budget, Inhalt, Ressource, Zeit feststehen und untereinander in Bezug gesetzt werden. Die Kernfragen lauten:

**Inhalt:** Welche Leistung ist bei welchem Qualitätsniveau zu welchem Zeitpunkt in welcher Ausprägung vereinbart?

**Budget:** Was kostet die Leistung?

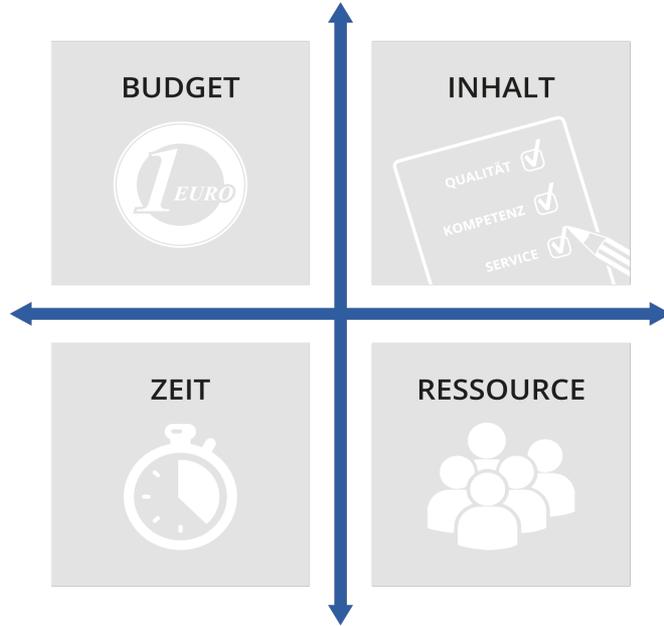
**Ressource:** Wer (Qualifikation/Ein-/Unterweisung) und wieviel führen die Leistung mit welchen Mitteln, Stoffen Werkzeugen und Ersatzteilen aus?

**Zeit:** Welche Zeitmengen der Erbringung werden zur Sicherstellung der vereinbarten Leistungsergebnisse zugrunde gelegt?

# DAS PRODUKT „DIENSTLEISTUNG“

Woraus eine Dienstleistung IMMER besteht...

## Das 4 QUADRANTENMODELL ZUR PRODUKTISIERUNG VON DIENSTLEISTUNGEN



„einmal gewaschenes Auto bitte“!

- a) „...macht 80,-“
- b) „...macht 60,-“

„was bekomme ich dafür?“

Waschen, außen, innen, saugen, vorne, hinten, wischen, oben, unten, Fenster, innen, außen, Felgen, mit Ecken, Falze, vorne, hinten, etc. pp, Alles von Hand vom Feinsten, Heute Mittag fertig zum Abholen

„wer erledigt den Job?“

- a) Karl-Heinz, 20 Jahre dabei, Autoreinigungsmeister, nie Beschwerden, hocheffizient
- b) Martin, studentische Aushilfe, seit gestern an Bord, bisher Pfortner, willig

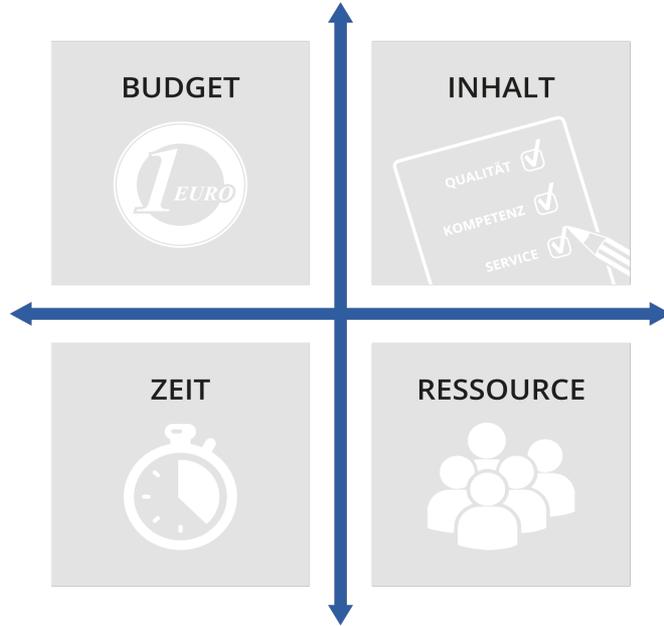
„wieviel Zeit bekommen sie?“

- a) 60 Minuten
- b) 45 Minuten

# DAS PRODUKT „DIENSTLEISTUNG“

Woraus eine Dienstleistung IMMER besteht...

## Das 4 QUADRANTENMODELL ZUR PRODUKTISIERUNG VON DIENSTLEISTUNGEN



„einmal gewaschenes Auto bitte“!

- a) „...macht 80,-“
- b) „...macht 60,-“

„was bekomme ich dafür?“

Waschen, außen, innen, saugen, vorne, hinten, wischen, oben, unten, Fenster, innen, außen, Felgen, mit Ecken, Falze, vorne, hinten, etc. pp, Alles von Hand vom Feinsten, Heute Mittag fertig zum Abholen

„wer erledigt den Job?“

- a) Karl-Heinz, 20 Jahre dabei, Autoreinigungsmeister, nie Beschwerden, hocheffizient
- b) Martin, studentische Aushilfe, seit gestern an Bord, bisher Pfortner, willig

„wieviel Zeit habe ich?“

**Aber was ist jetzt?**

- a) 30 Minuten
- b) 180 Minuten

## Macht eigentlich **WANN** genau?

---

**WER** genau?

**WAS** genau?

(in Bezug auf eine **werkvertraglich**  
vereinbarte **Dienstleistung**)

# DAS FUNKTIONSMODELL

Organisation	<b>Corporate</b>	Wahrnehmung der <b>Investitionsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung des Kerngeschäfts</i>
	Kerngeschäft <b>Bereichsleitung(en)</b>	Wahrnehmung der <b>Nutzungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Kerngeschäftsfunktionen</i>
	Facility <b>Support</b> Management	Wahrnehmung der <b>Unterstützungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der FM- Aufbau- und Ablauforganisation</i>
Ressource	Facility <b>Portfolio</b> Management	Wahrnehmung der <b>Entwicklungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Strategiekonformität</i>
	Facility <b>Project</b> Management	Wahrnehmung der <b>Entstehungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Infrastrukturerrichtung</i>
	Facility <b>Preposition</b> Management	Wahrnehmung der <b>Bereitstellungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Infrastrukturverfügbarkeit</i>
Betrieb	Facility <b>Object</b> Management	Wahrnehmung der <b>Objektverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Anforderungserfüllung</i>
	Facility <b>Performance</b> Management	Wahrnehmung der <b>Leistungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Bedarfserfüllung</i>
	Facility <b>Services</b> Management	Wahrnehmung der <b>Auftragsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Auftragserfüllung</i>
Dienste	Facility und Property <b>Services</b>	Wahrnehmung der <b>Ausführungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Leistungserbringung</i>

## Verantwortung OM

Eigentümerrolle

das **OBJEKT**

## Verantwortung DLS

Auftraggeberrolle

der **VERTRAG**

## Verantwortung FSM

Auftragnehmerrolle

das **WERK**

Betrieb	Facility <b>Object</b> Management	Wahrnehmung der <b>Objektverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Anforderungserfüllung</i>
	Facility <b>Performance</b> Management	Wahrnehmung der <b>Leistungsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Bedarfserfüllung</i>
	Facility <b>Services</b> Management	Wahrnehmung der <b>Auftragsverantwortung</b>	<i>Sicherstellung der Auftragserfüllung</i>

# ANWENDUNG DES FUNKTIONSMODELLS IN DER ROLLEN- UND FUNKTIONSMATRIX

Rolle Interesse	Eigentümer		Nutzer		Unterstützer		Erbringer		
	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern	
	Interner Investor	Externer Investor	Interner Kerngeschäfts-Bereich	Interner Kerngeschäfts-Bereich	Interner Support-Prozess	Externer Support-Prozess	Interner Dienstleister	Externer Dienstleister	Externer Sub-Dienstleister
<b>Funktionen</b>	<b>Verantwortung</b>								
<b>ORGANISATION KERNGESCHÄFT</b>									
<i>Investitionsverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Kerngeschäfts-Strategie</i>									
<b>NUTZER KERNGESCHÄFTSBEREICH</b>									
<i>Nutzungsverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Kerngeschäfts-Produkte / -Produktlinien und Arbeitgeber-Pflichten</i>									
<b>CoReFM</b>									
<i>Corporate Real Facility Management</i>									
<i>Sicherstellung der CoreFM-Aufbau-/ -Ablauforganisation und der passenden Leistungsbeziehung zum Kerngeschäft</i>									
<b>FPoM</b>									
<i>FACILITY PORTFOLIO MANAGEMENT</i>									
<i>Entwicklungsverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Strategiekonformität, Sicherstellung Passung Infrastruktur zum Nutzer-Bedarf</i>									
<b>FBuIM</b>									
<i>FACILITY BUILDING MANAGEMENT</i>									
<i>Entstehungsverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Infrastrukturerrichtung bzw. -Anmietung</i>									
<b>FProm</b>									
<i>FACILITY PROVISION MANAGEMENT</i>									
<i>Bereitstellungsverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Liegenschafts-Nutzung, der -Nutzwerte und der -Wirtschaftlichkeit</i>									
<b>FOM</b>									
<i>FACILITY OBJECT MANAGEMENT</i>									
<i>Objektverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Objekt-Verfügbarkeit, der -Rechtskonformität und der -Kostenziele</i>									
<b>FPM</b>									
<i>FACILITY PERFORMANCE MANAGEMENT</i>									
<i>Betriebsleistungs-Verantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der Bedarfs/ -Anforderungserfüllung, der Vertragserfüllung und der Auftraggeber-Pflichten</i>									
<b>FSM</b>									
<i>FACILITY SERVICES MANAGEMENT</i>									
<i>Auftragsverantwortung</i>									
<i>Sicherstellung der wirklichen Auftragsbefreiung und/oder der Sicherstellung der FS-Führungsaufgaben</i>									
<b>FS</b>									
<i>FACILITY SERVICES</i>									
<i>Ausführungsverantwortung</i>									
<i>Einhaltung der Anweisungen sowie der rechtlichen und herstellereitigen Vorgaben</i>									

## Macht eigentlich **WANN** genau?

---

**WER** genau?

**WAS** genau?

(in Bezug auf eine **werkvertraglich**  
vereinbarte **Dienstleistung**)







# SERVICEMATRIX

Gegenüberstellung von Serviceempfängern und Services - vollständig

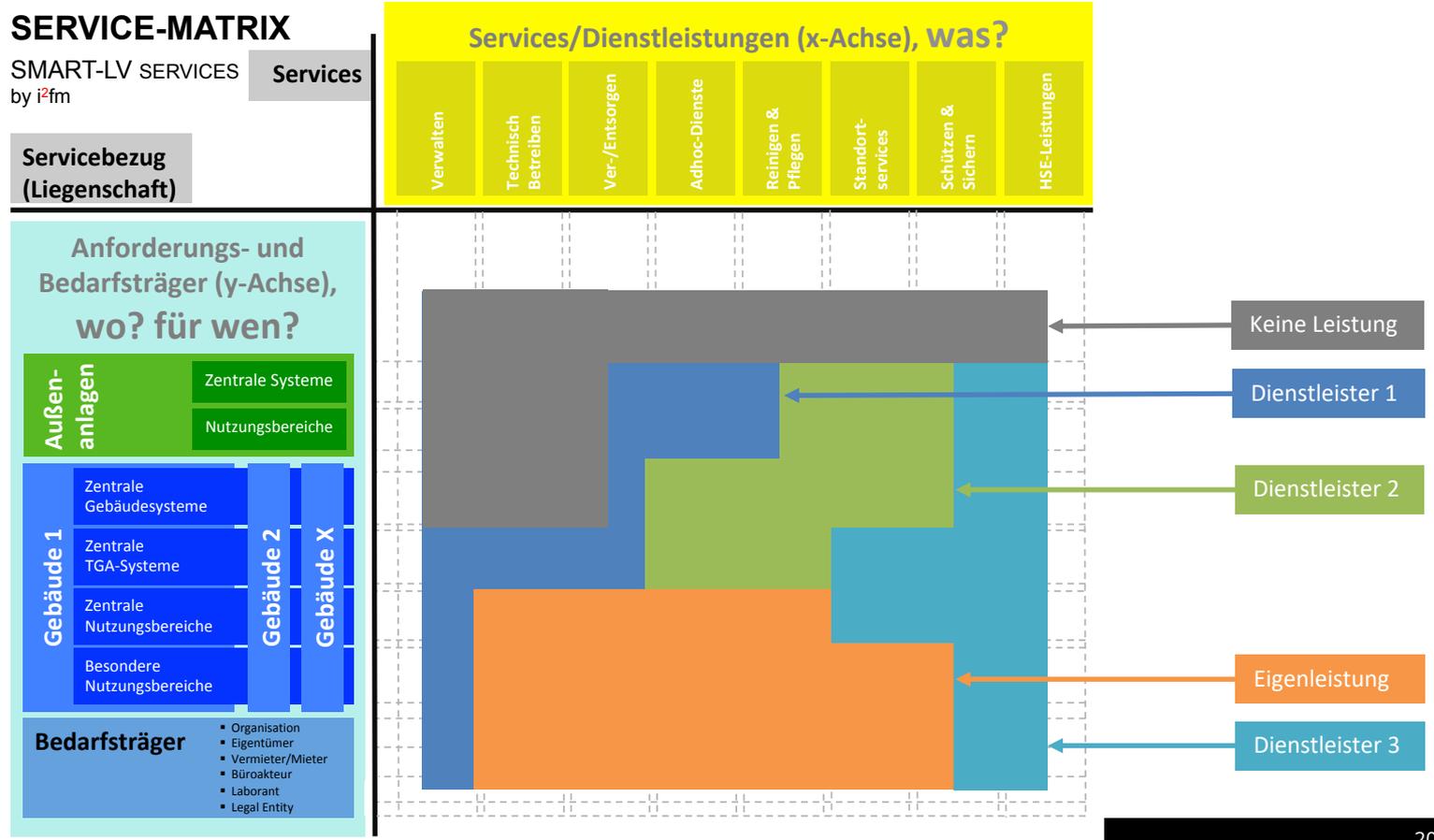
## SERVICE-MATRIX

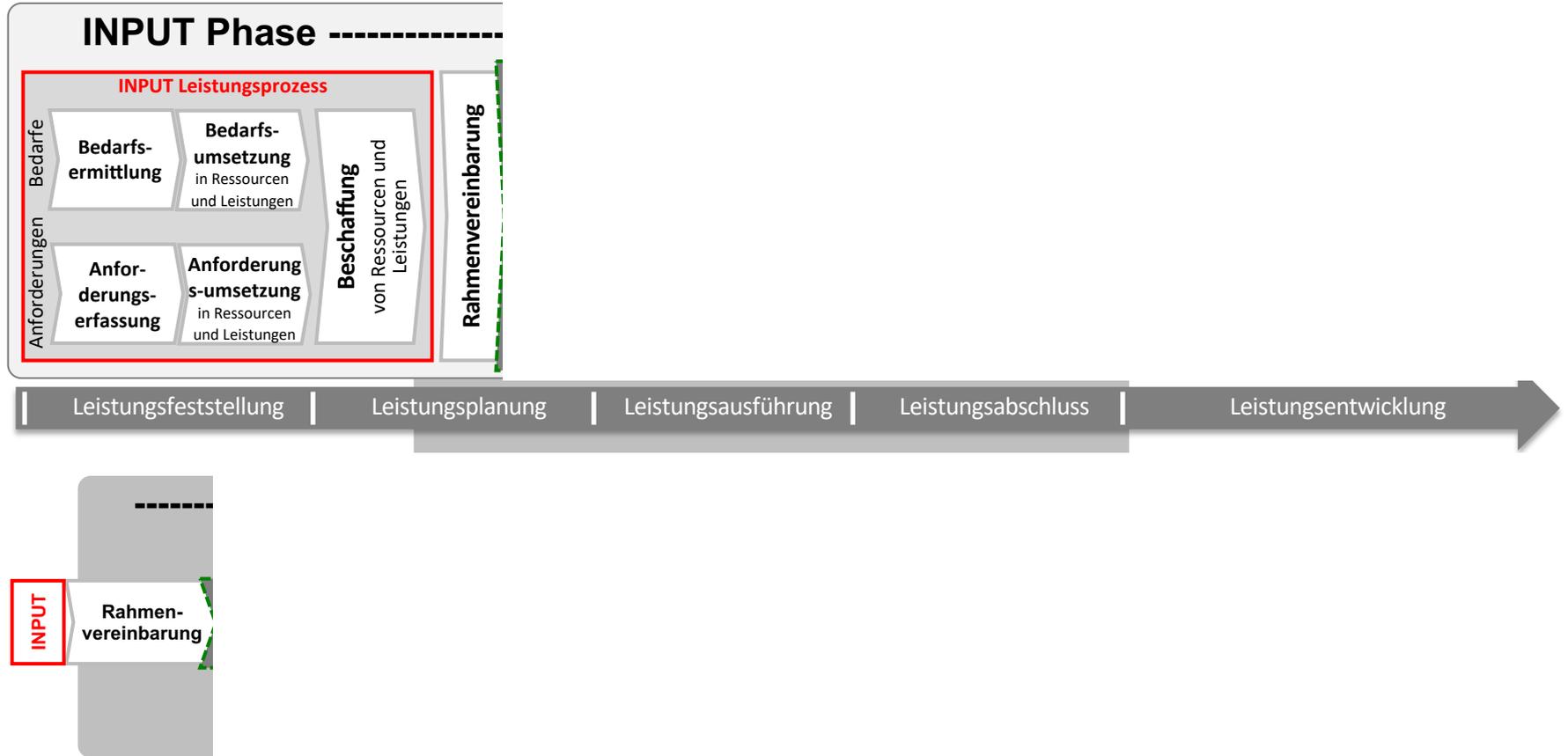
SMART-LV SERVICES  
by i2fm

Services

Servicebezug  
(Liegenschaft)

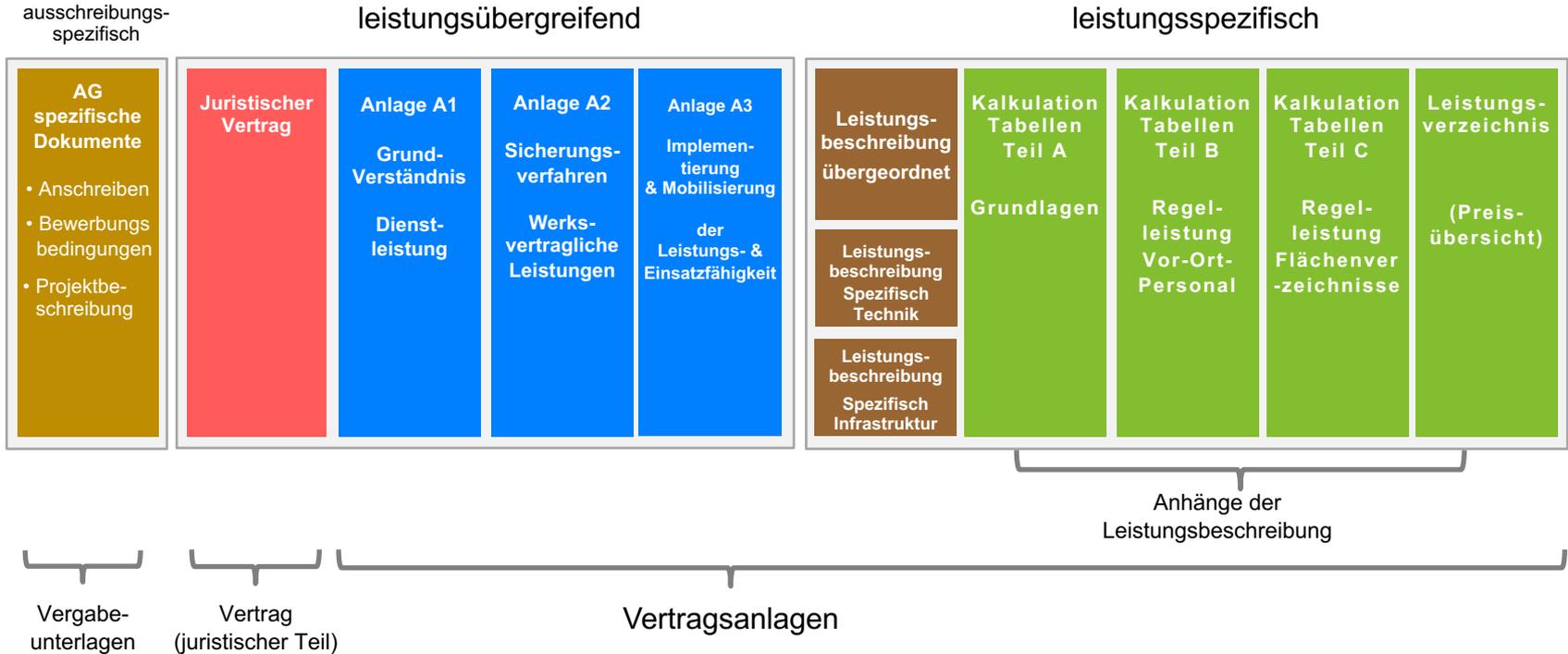
Services/Dienstleistungen (x-Achse), was?

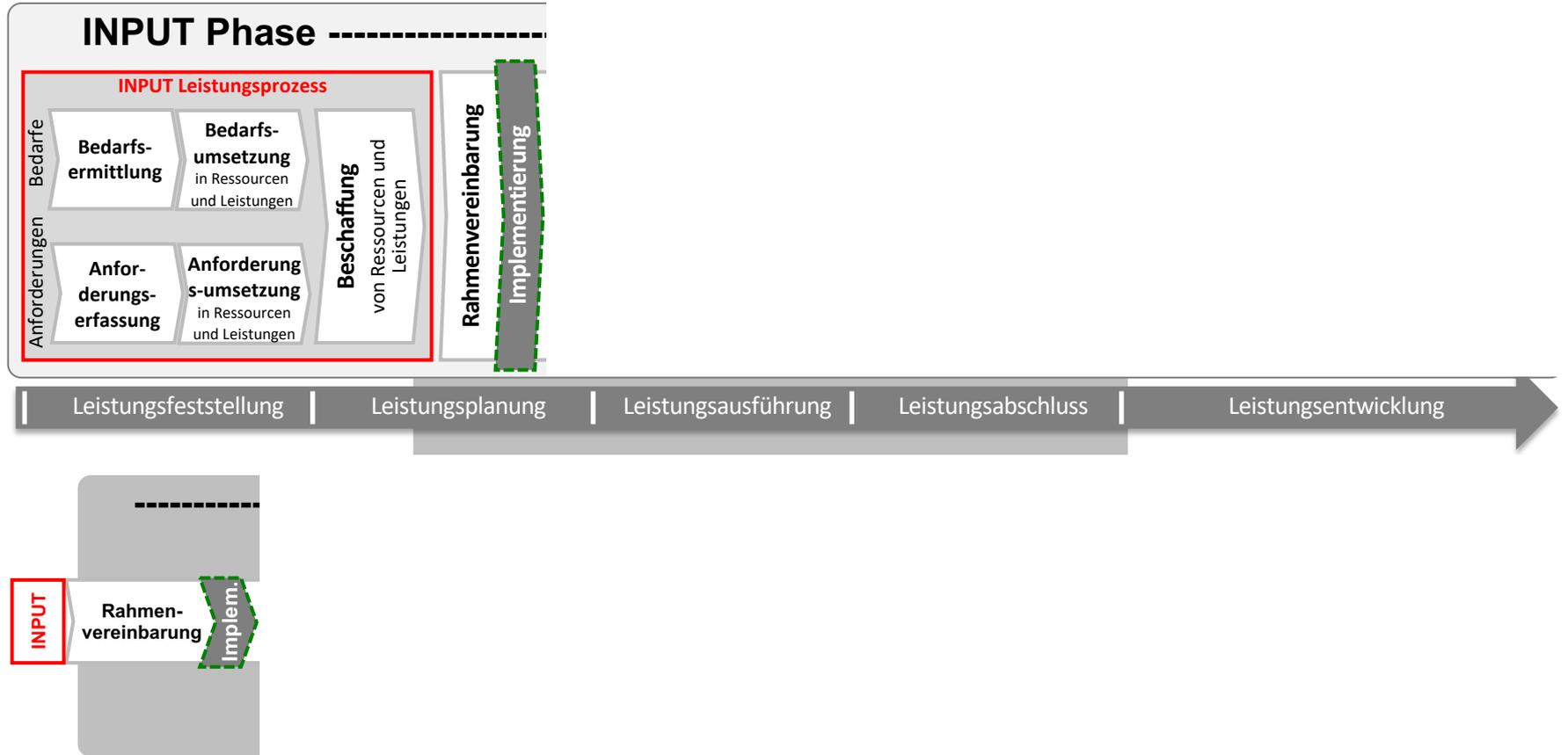




# DAS NEUE VERTRAGSKONSTRUKT

Darstellung aller Vertragselemente eines Betreibermodells nach i<sup>2</sup>fm

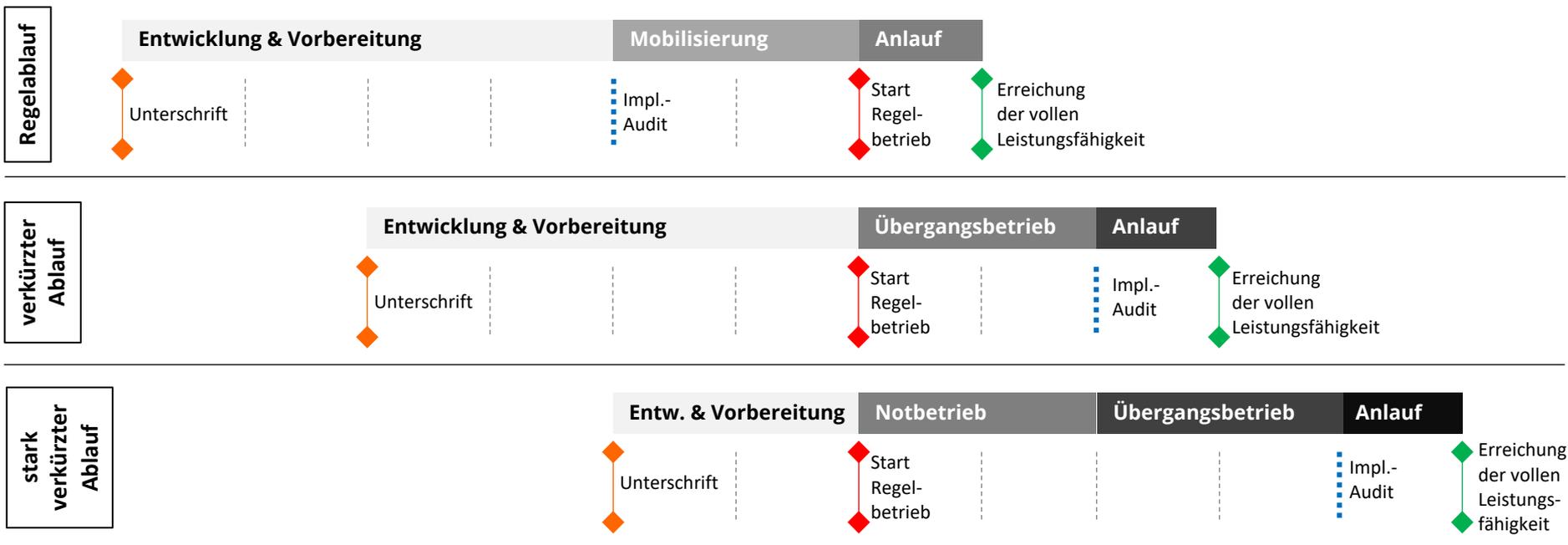




# IMPLEMENTIERUNG - PLANUNGSPHASE

mögliche Abläufe

i.d.R. unverrückbar:  Start Regelbetrieb 



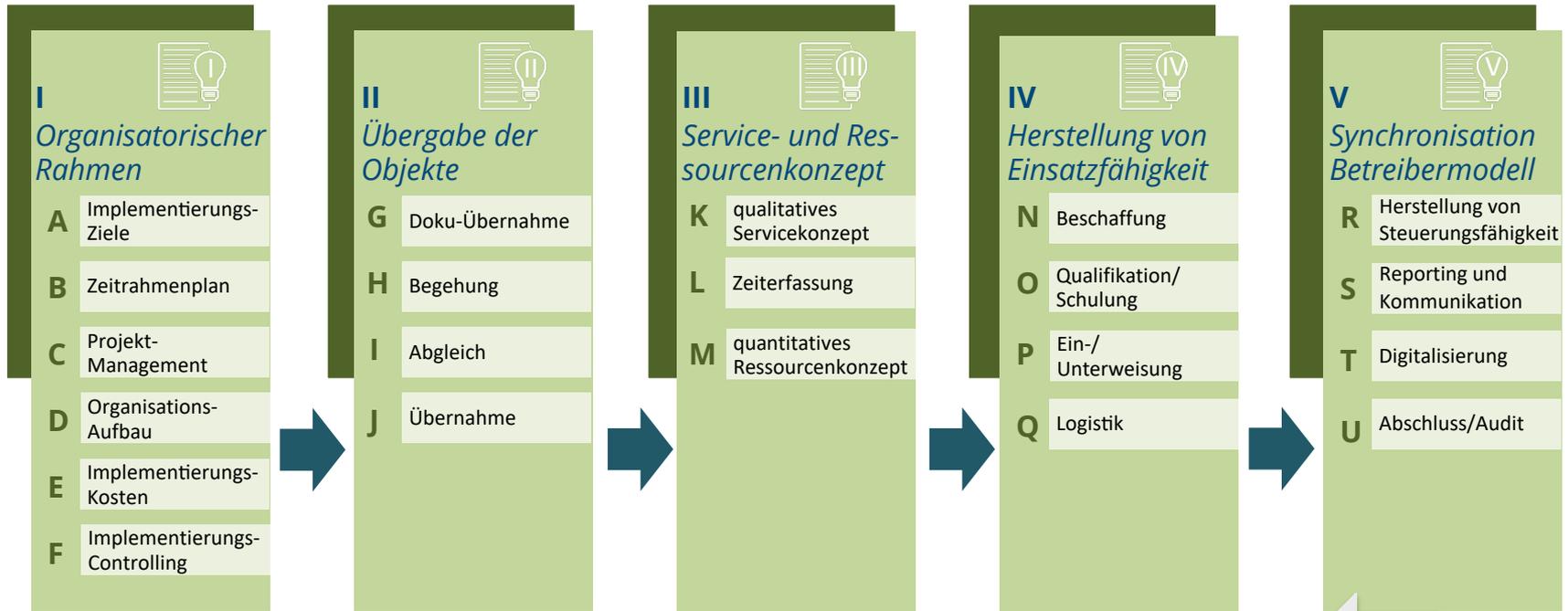
# IMPLEMENTIERUNG - PLANUNGSPHASE

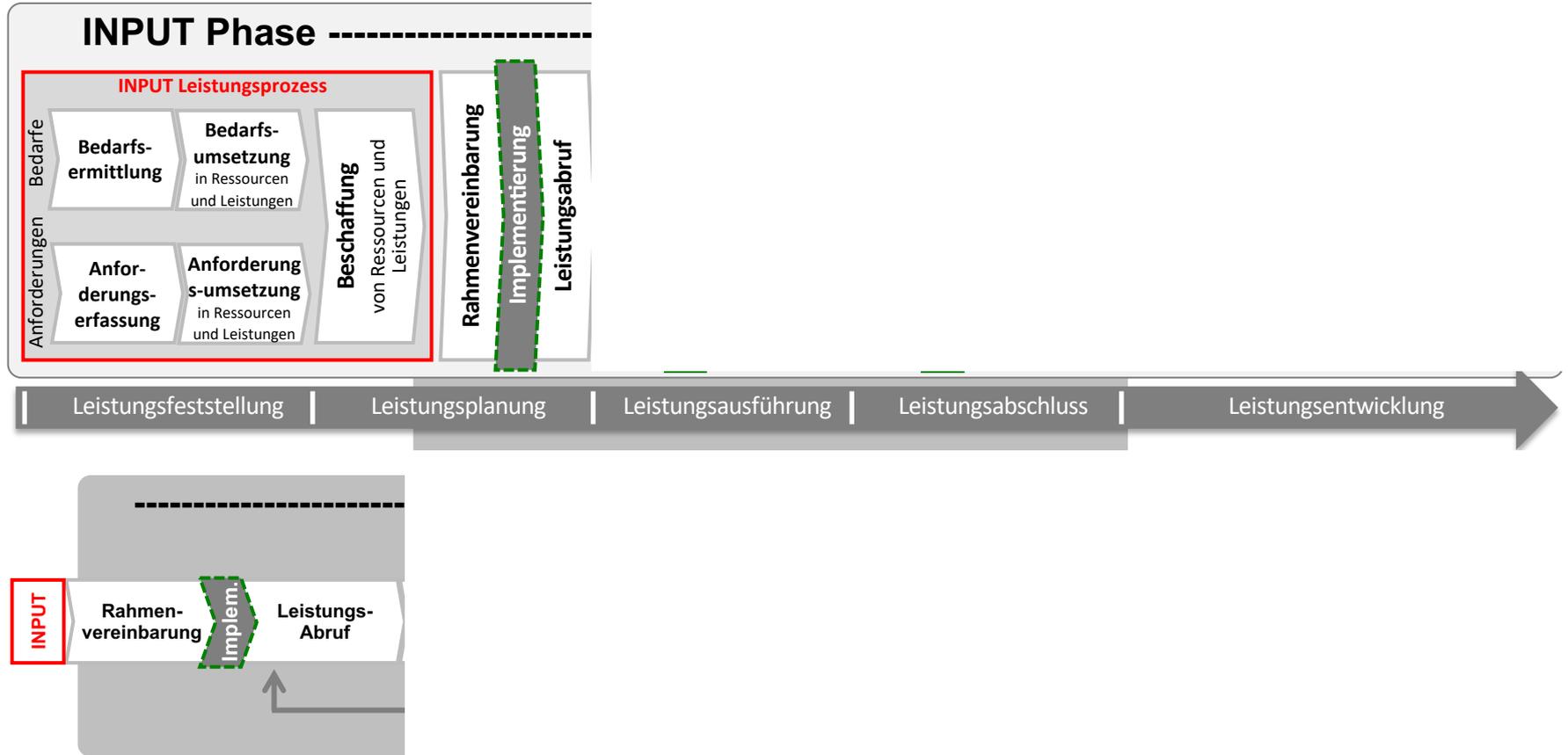
Elemente einer vollständigen Leistungsimplementierung

Nächste Seite

## Sinn und Zweck

Die Implementierung stellt die Übergangsphase von der Kalkulation und Vereinbarung zum Regelbetrieb dar. Mittels dieser Phase müssen folgende wesentlichen Elemente erstellt, erarbeitet, entwickelt, durchgeführt und abgeschlossen werden:



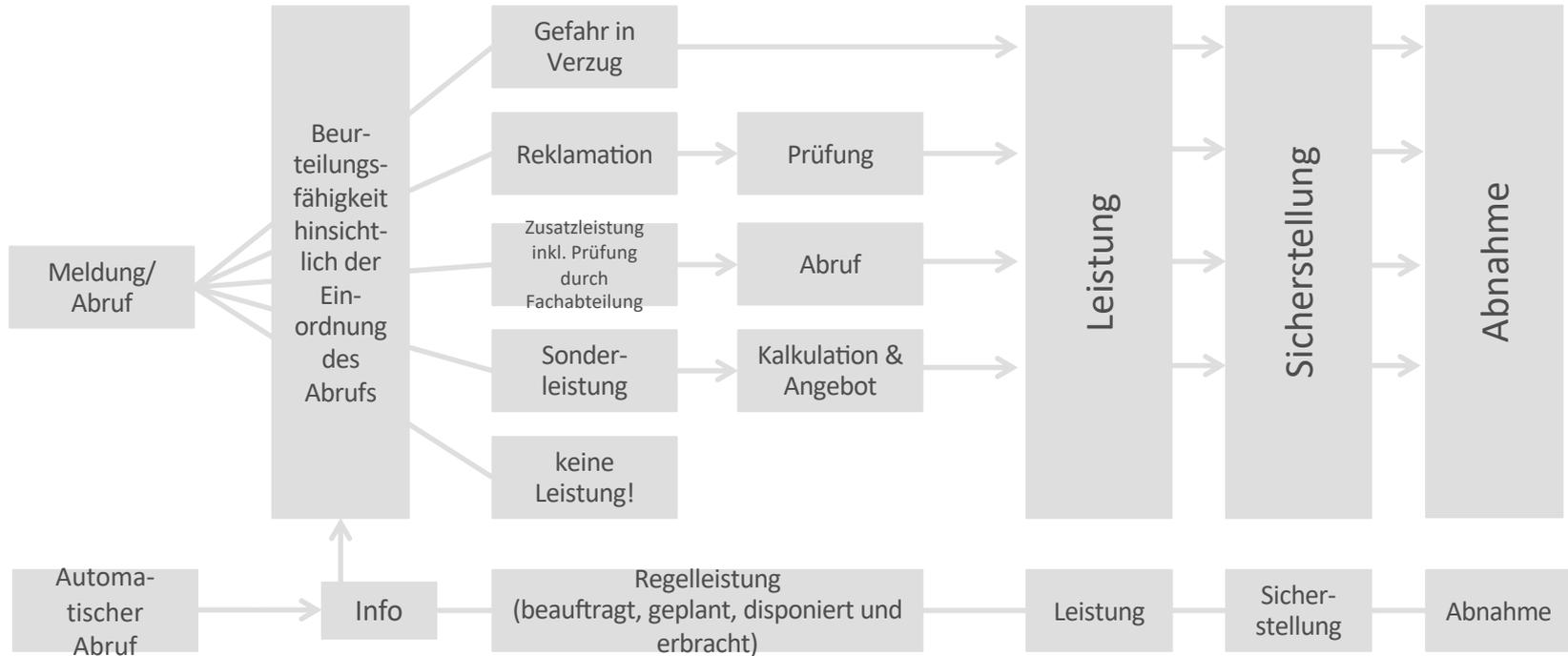


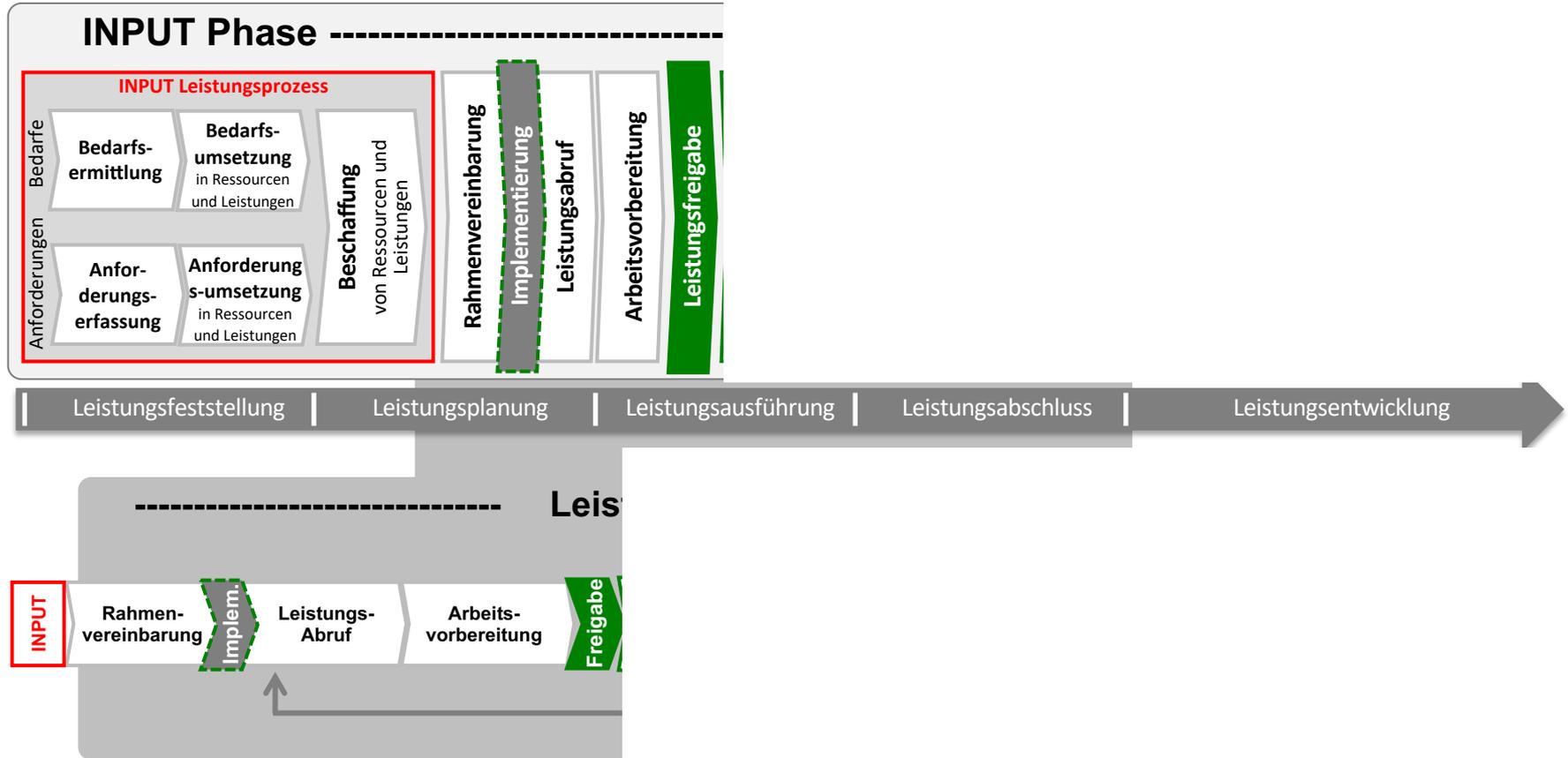
Regelleistung	Zusatzleistung	Sonderleistung
konzipiert <input checked="" type="checkbox"/>	konzipiert <input checked="" type="checkbox"/>	konzipiert <input type="checkbox"/>
kalkuliert <input checked="" type="checkbox"/>	kalkuliert <input checked="" type="checkbox"/>	kalkuliert <input type="checkbox"/>
vereinbart <input checked="" type="checkbox"/>	vereinbart <input checked="" type="checkbox"/>	vereinbart <input type="checkbox"/>
beauftragt <input checked="" type="checkbox"/>	beauftragt <input checked="" type="checkbox"/>	beauftragt <input type="checkbox"/>
geplant <input checked="" type="checkbox"/>	geplant <input checked="" type="checkbox"/>	geplant <input type="checkbox"/>
abgerufen <input checked="" type="checkbox"/>	abgerufen <input type="checkbox"/>	abgerufen <input type="checkbox"/>
disponiert <input type="checkbox"/>	disponiert <input type="checkbox"/>	disponiert <input type="checkbox"/>



# DER ABRUFPROZESS (FÜR ZUSATZ- UND SONDERLEISTUNGEN)

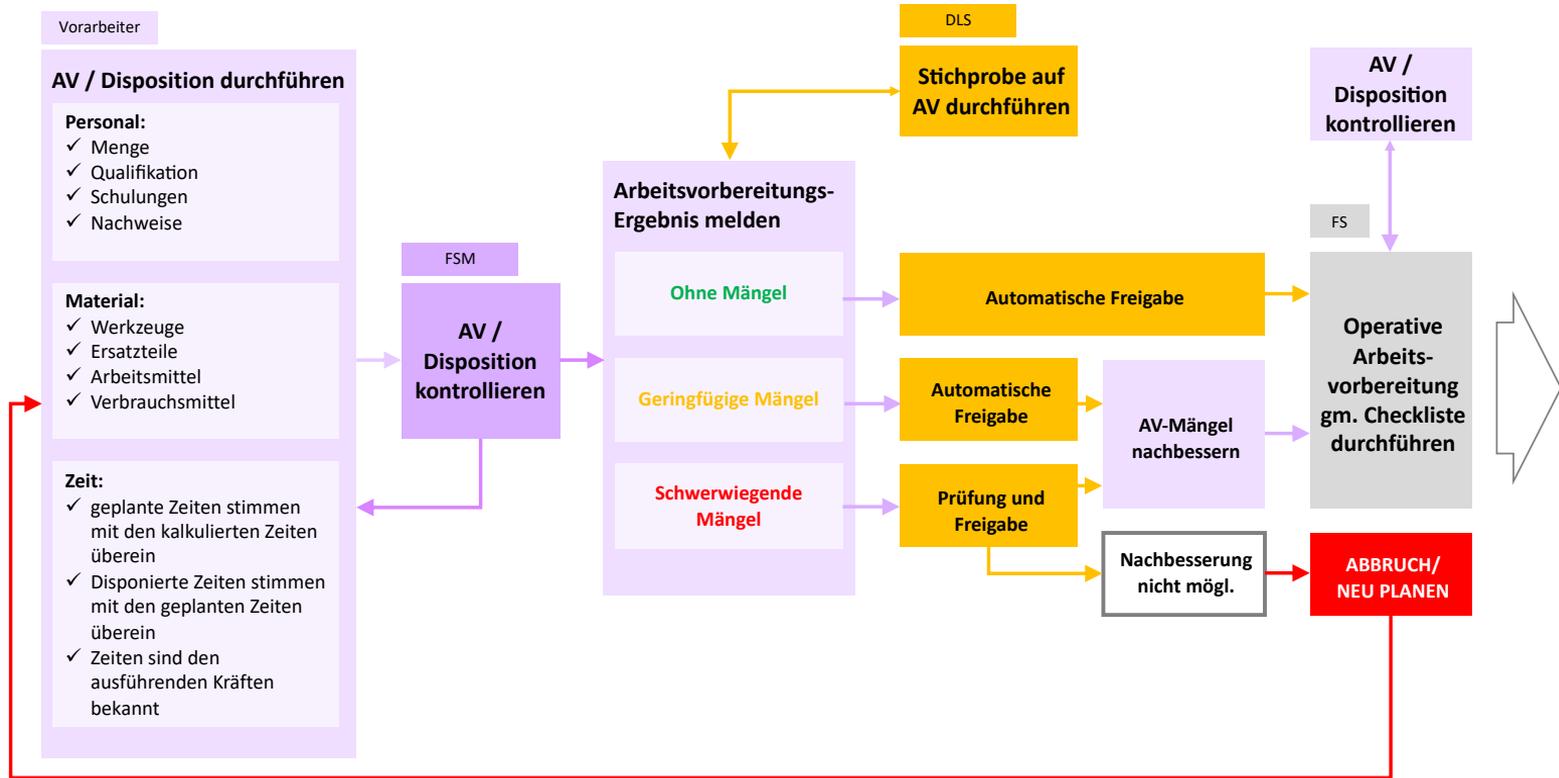
Legitimationsprozess

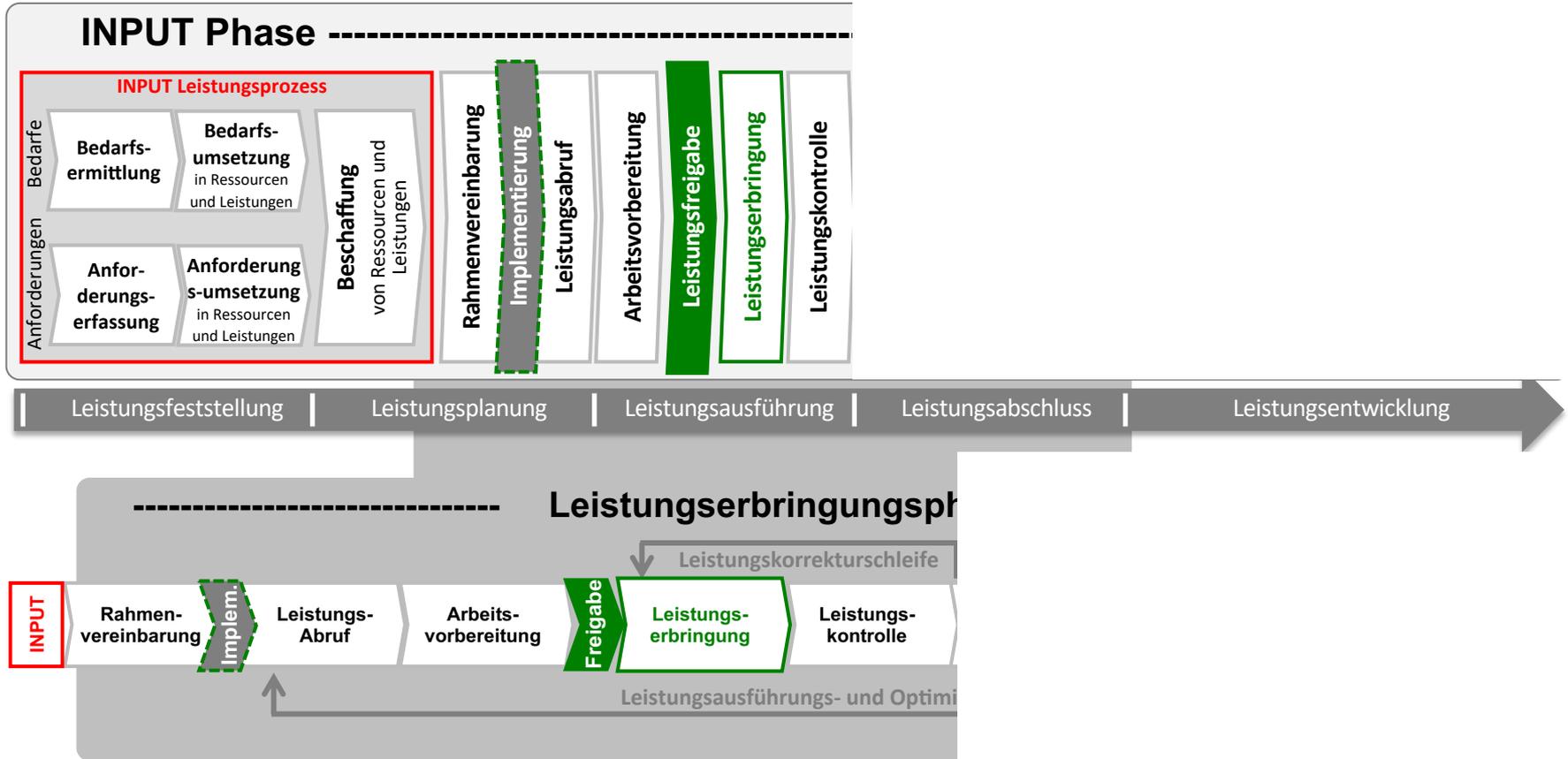




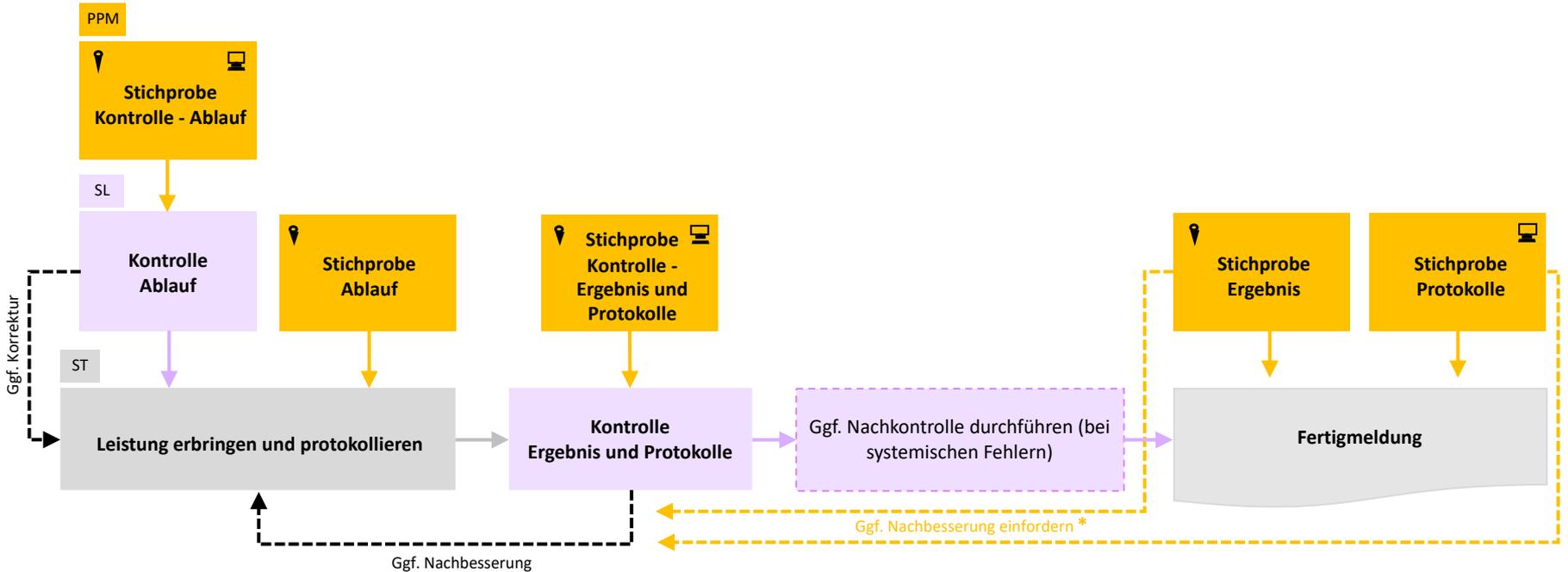
# ARBEITSVORBEREITUNG UND FREIGABE

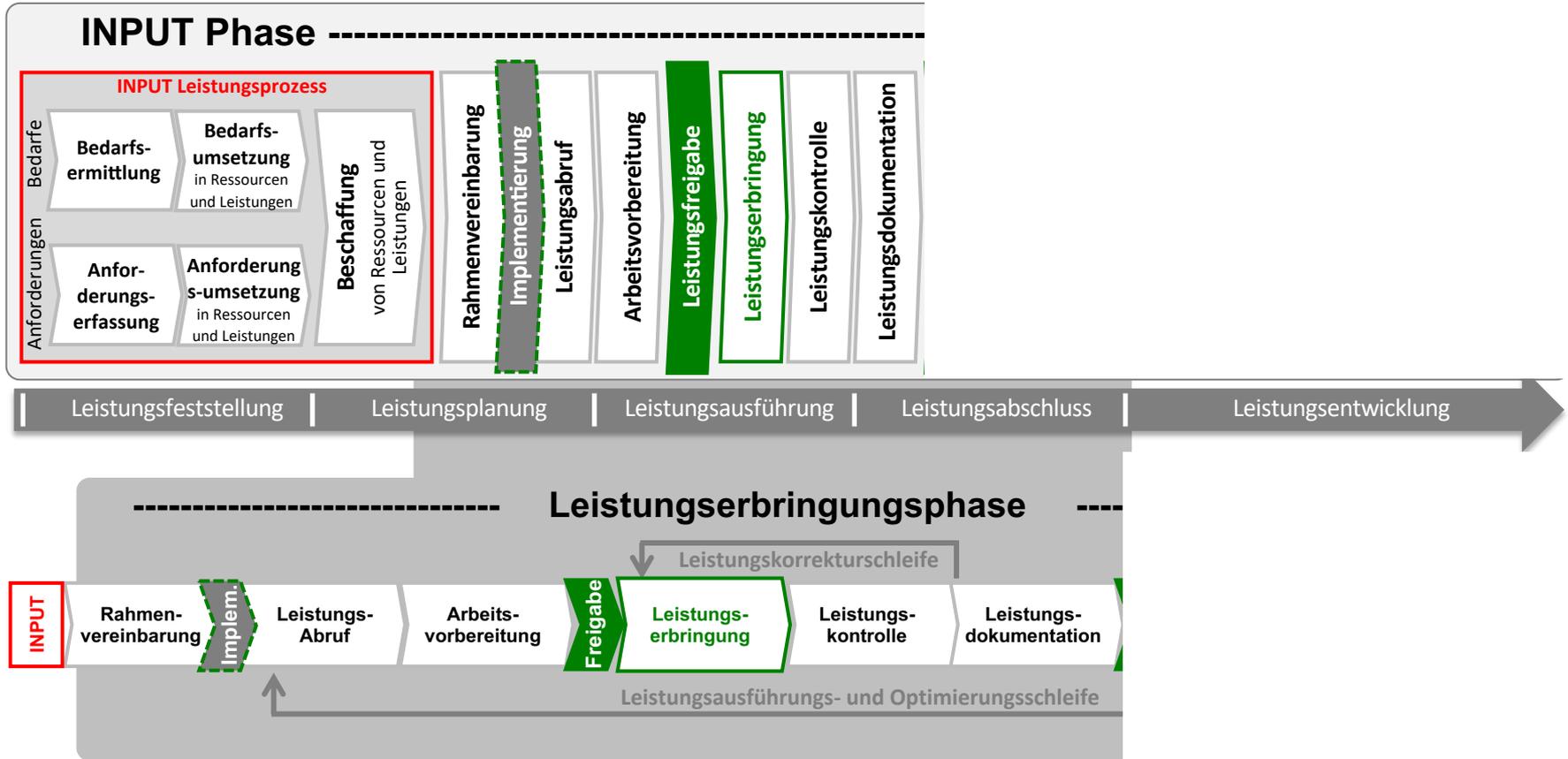
Verfahrensdarstellung einer Leistungsdisposition





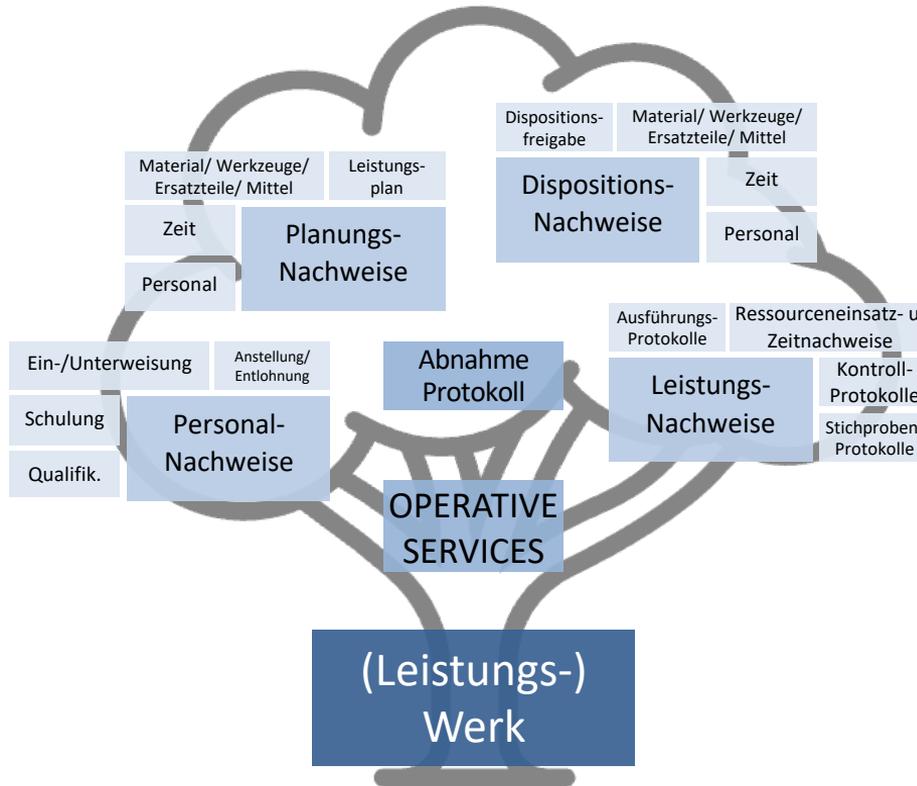
# LEISTUNGSERBRINGUNG, PROTOKOLLIERUNG, FERTIGMELDUNG, KONTROLLE

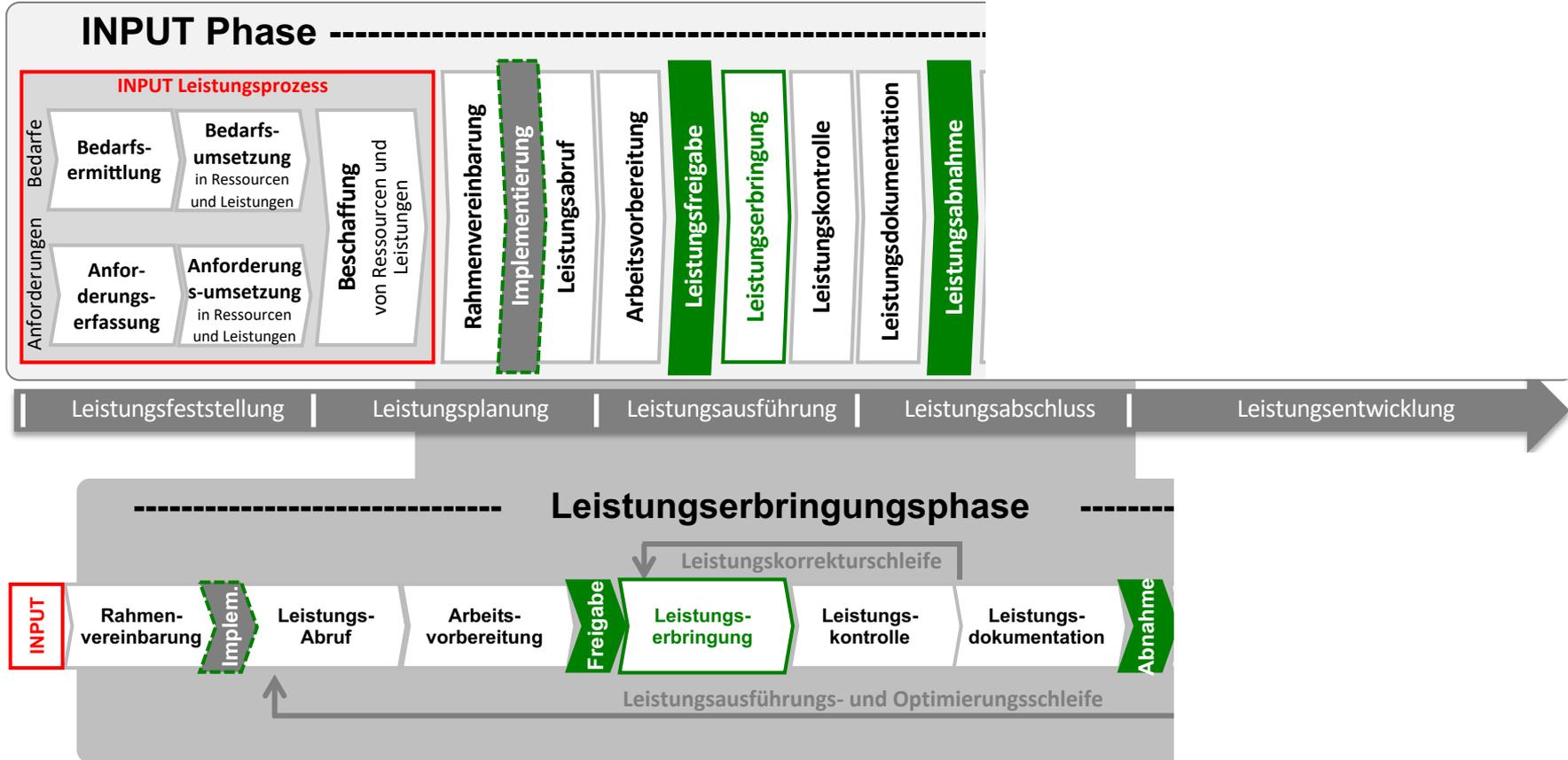




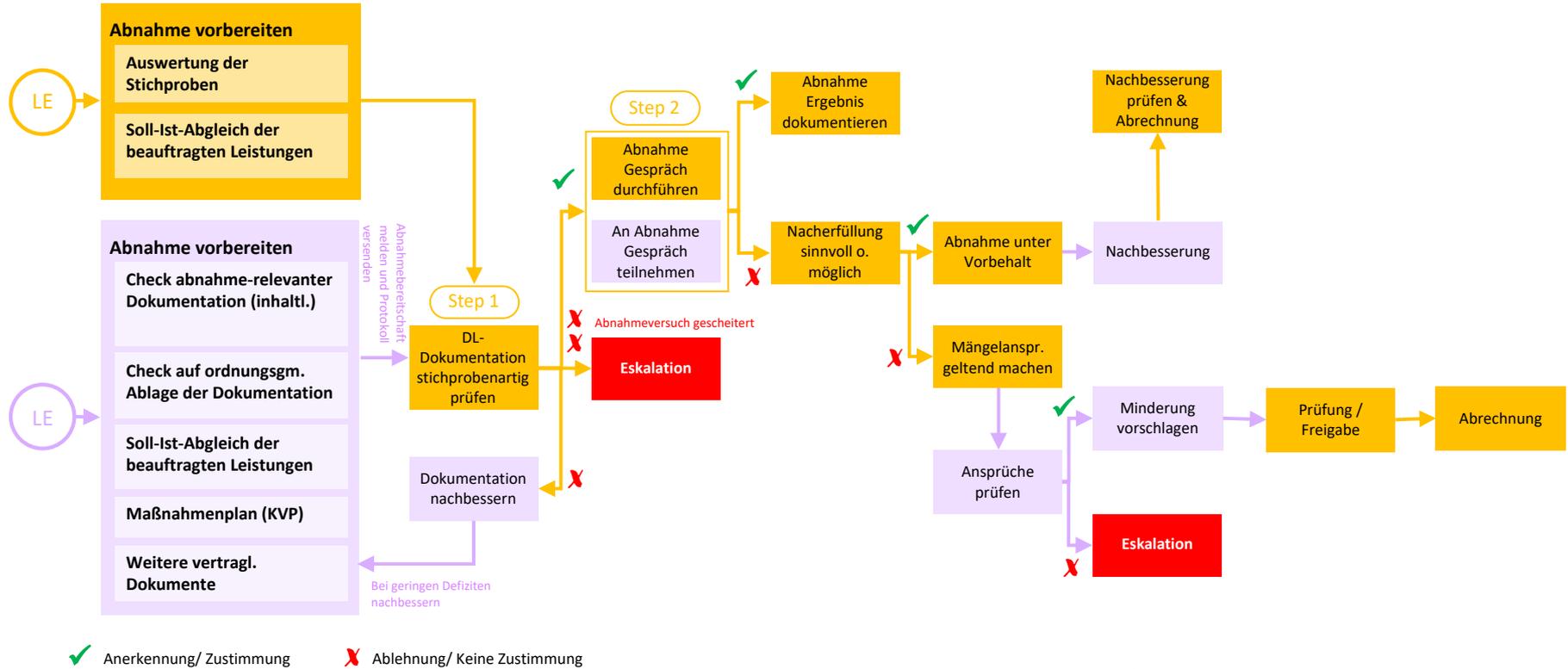
# DOKUMENTATION

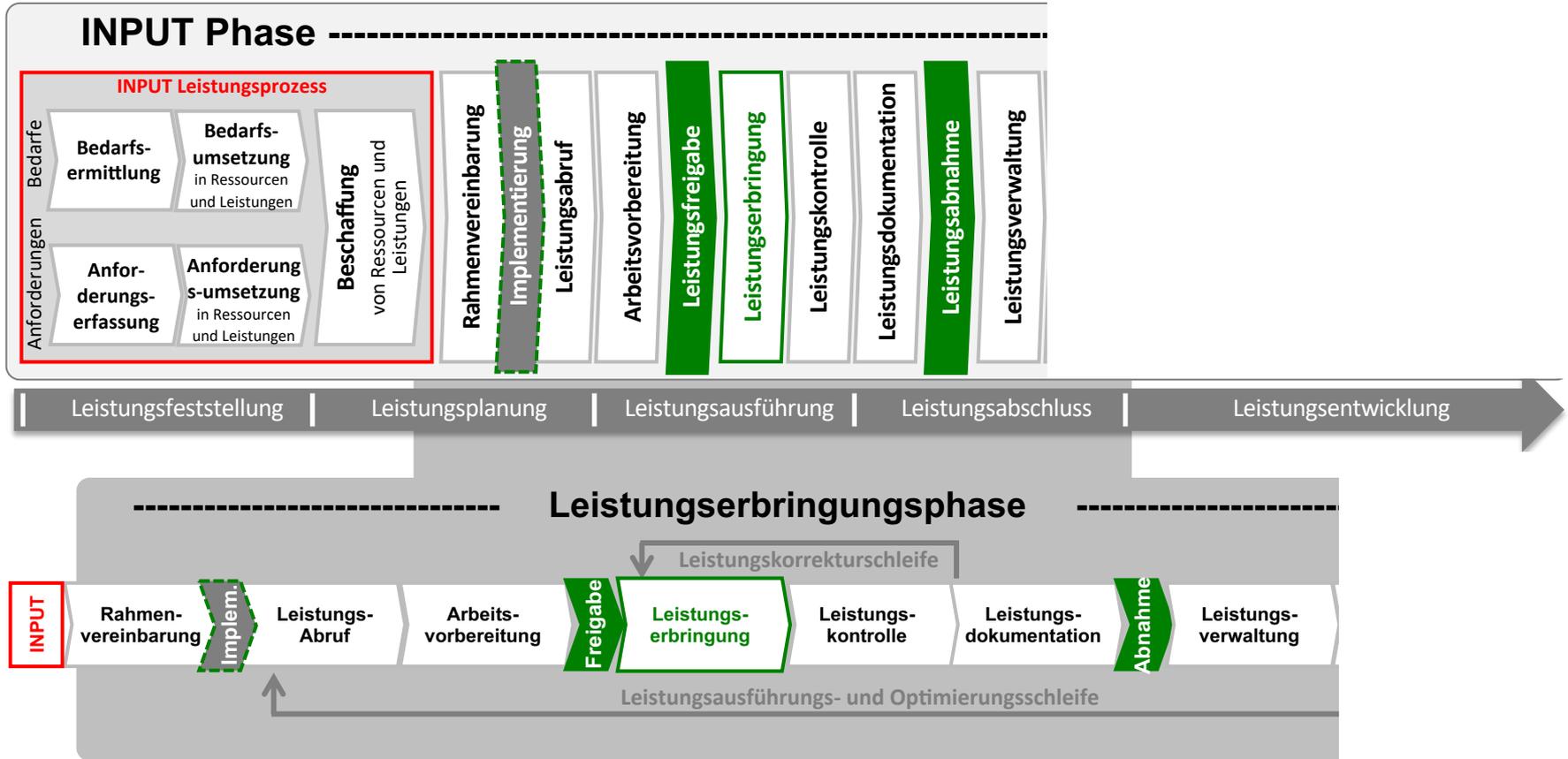
Vollständige Dokumentation eines Werkes

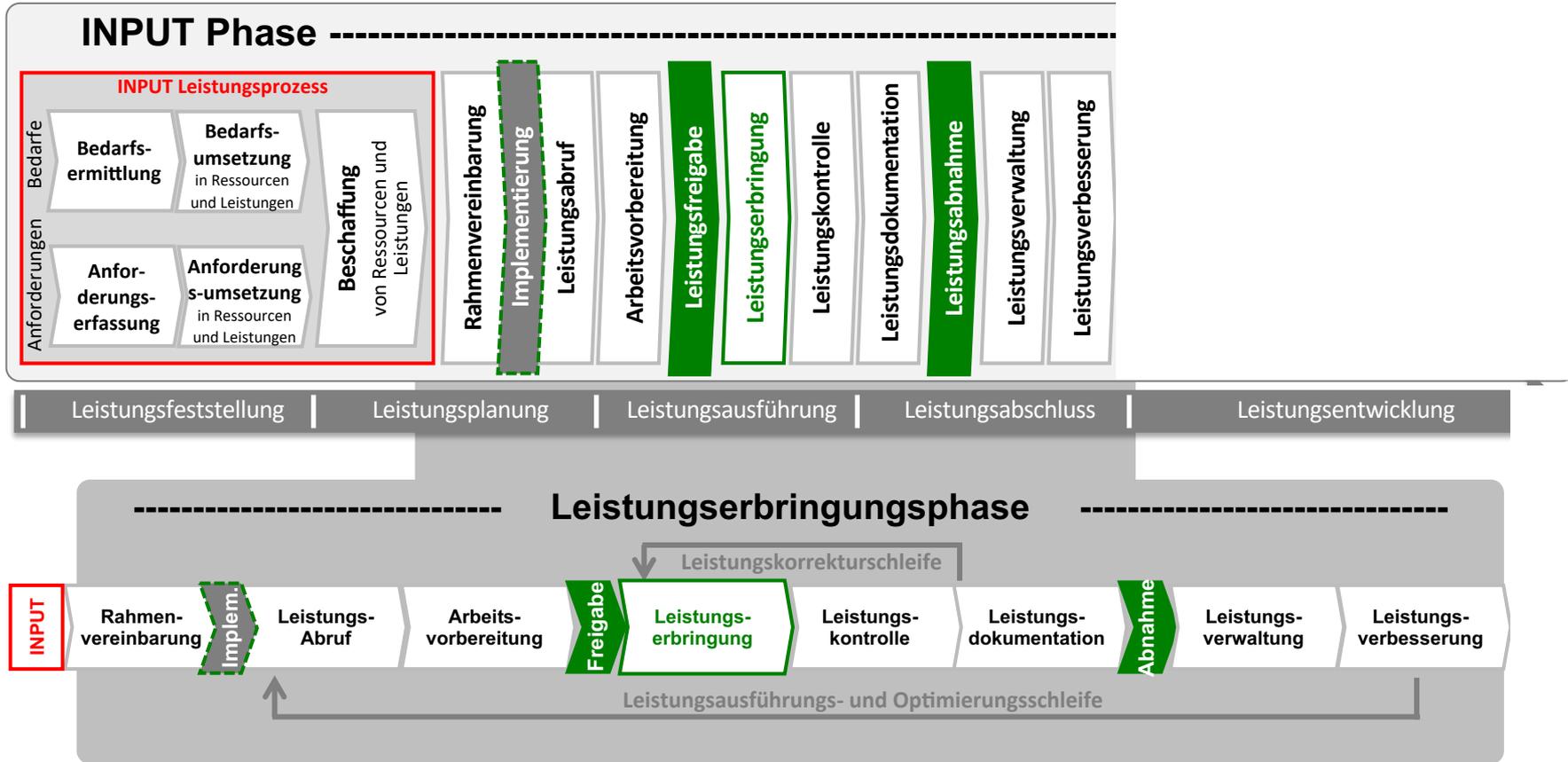


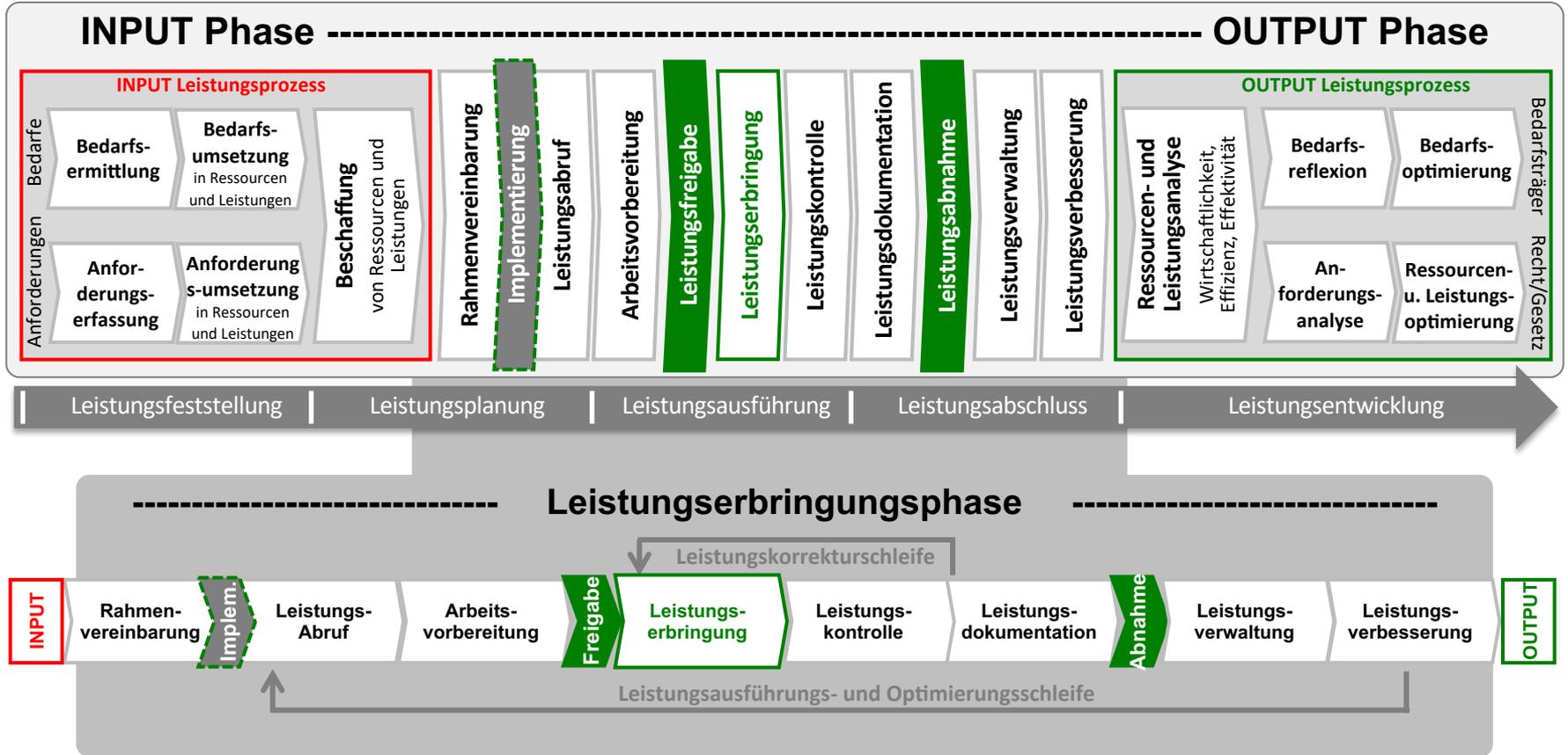


# ABNAHMEVERFAHREN









## Macht eigentlich **WANN** genau?

---

**WER** genau?

**WAS** genau?

(in Bezug auf eine werkvertraglich vereinbarte Dienstleistung)

# DIE KERNFRAGE HINTER DEM FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

von der Frage über die Generik zur Beantwortung

Macht eigentlich **WANN** genau?

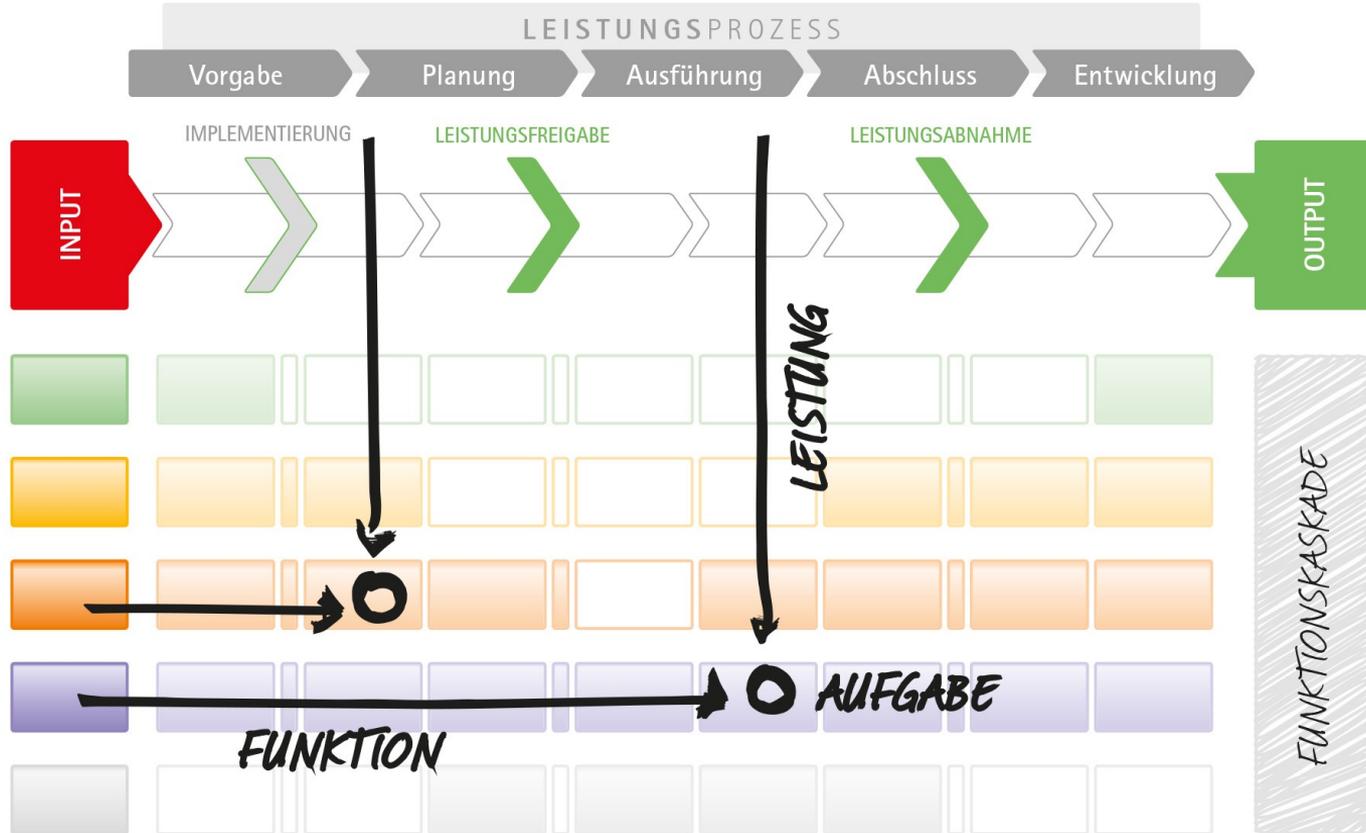
WER genau?

**WAS** genau?

(in Bezug auf eine werkvertraglich vereinbarte Dienstleistung)

# DIE VERSCHRÄNKUNG VON FUNKTIONSTRÄGER UND LEISTUNGSSCHRITT ERGIBT...

...die Aufgabenbeschreibung



# WER MACHT WAS WANN GENAU? AUFGABENBEREICHE DLS



## Dienstleistungssteuerung

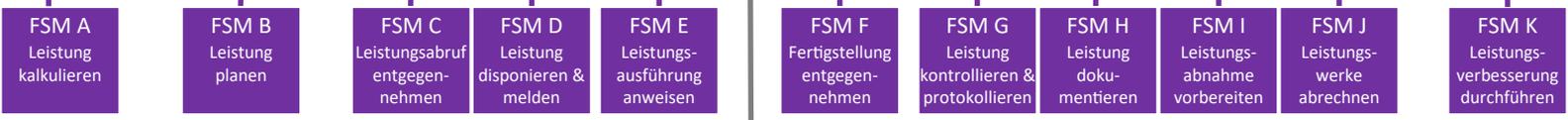


Auftraggeberseitige Verfahren zur präventiven Dienstleistungssteuerung sind hinsichtlich der Sicherstellung vereinbarter Leistung ebenfalls äusserst relevant, finden in den gängigen Verträgen aber ebenfalls keine Berücksichtigung

Betriebsablauf



Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äusserst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



## Facility Services Management

bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



## Facility Services



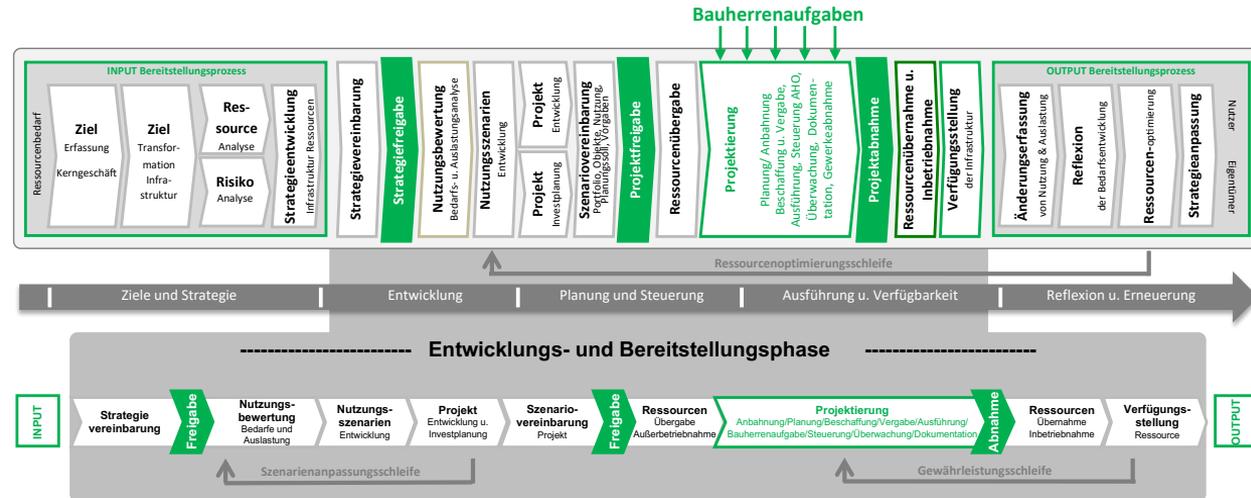
# ABER WAS IST MIT DEM OBJEKTMANAGEMENT?



Betrieb	<b>Facility Object Management</b>	Wahrnehmung der Objektverantwortung	Sicherstellung der Anforderungserfüllung
	<b>Facility Performance Management</b>	Wahrnehmung der Leistungsverantwortung	Sicherstellung der Bedarfserfüllung
	<b>Facility Services Management</b>	Wahrnehmung der Auftragsverantwortung	Sicherstellung der Auftragserfüllung

## BEREITSTELLUNGSABLAUF

generischer Ablauf einer innerbetrieblichen Ressourcenbereitstellung



# WER MACHT WAS WANN GENAU? AUFGABENBEREICHE OM



## Objektmanagement

Eigentümergeitiges Objektmanagement hat seine Hauptaktivitätsfelder im Bereitstellungsprozess. Hier existieren, entstehen und verschwinden Liegenschaften, Objekte, Anlagen und Bauteile, deren Betrieb im Leistungsmodell sichergestellt wird.



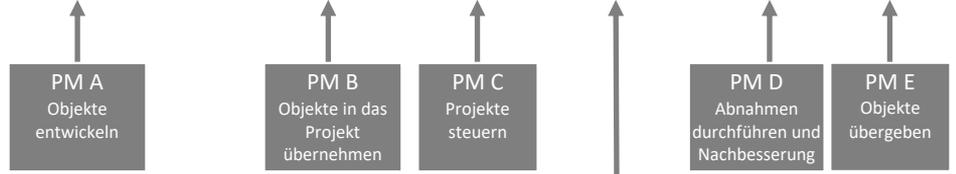
Bereitstellungsablauf



klassische „Zukaufleistung“ von externen Ingenieurbüros, deren Leistungen aber auch intern erbracht werden können.



## Projektmanagement



klassische Bau- und Errichtungsleistungen aller Gewerke, allerdings auch Beschaffung durch Anmietung



## Projekt Services



# DIE KERNFRAGE HINTER DEM FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

von der Frage über die Generik zur Beantwortung

Macht eigentlich **WANN** genau?

**WER** genau?

**WAS** genau?

**DAMIT ALLES KLAR?**

(auf eine werkvertraglich  
ähnliche Dienstleistung)

# DIE KERNFRAGE HINTER DEM FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

von der Frage über die Generik zur Beantwortung



WER genau?

Ma

IN genau?

ES KLAR?

(auf eine werkvertraglich  
Dienstleistung)

i<sup>2</sup>fm

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