

In Anlehnung an das dreistufige Qualitätsmodell der GEFMA werden mit dieser Richtlinie die Anforderungen und Besonderheiten der System-Dienstleistung als integrales Dienstleistungsprodukt im FM erläutert und charakterisiert. Ziel ist es, die unterschiedlichen Ebenen der Qualitätssicherungsmaßnahmen der GEFMA-Offensive den unterschiedlichen Anforderungen aus dem jeweiligen Dienstleistungs-Produkt gegenüberzustellen und so für den FM-Kunden transparent zu machen. Die Produkt-Clusterung antwortet auf die Nachfrage im Markt nach Einzel-Dienstleistungen, Paket-Dienstleistungen und integralen System-Dienstleistungen. Auf den Mehrwert der System-Dienstleistung für den Kunden und die damit verbundene notwendige Wertschöpfung auf Seiten der Anbieter geht diese Richtlinie insbesondere ein.

Inhalt

	Seite		Seite
1	Einführung	1	
2	Definition und Grundlagen zum Begriff der System-Dienstleistung	2	
3	Strategische Zielsetzung von System-Dienstleistungen im FM	3	
4	Mehrwert der FM-System-Dienstleistung	3	
5	Anforderungen an den Anbieter von System-Dienstleistungen im FM	5	
5.1	Notwendige Wertschöpfung in der System-Dienstleistung im FM	6	
		5.2	Maßnahmen zur Sicherung der Integralen Prozess Verantwortung auch in neuen Prozessen in der Zusammenarbeit mit Partnern. 7
		6	Fähigkeiten der System-Dienstleister und ihrer Mitarbeiter
			8
			Zitierte Normen, Vorschriften und andere Unterlagen
			9
			Erläuterungen
			9
			Kontaktadresse
			9

1 Einführung

Die Prozess-Darstellungen für das Facility Management für das Facility Management in der Richtlinie GEFMA 100-1 (2004) (Abb. 1) schlagen eine allgemeingültige Brücke zwischen den auf der einen Seite formulierten Anforderungen an Prozess-Verantwortung und auf der anderen Seite bereits vorhandenen Strukturen, die das Dienstleistungs-Produkt Facility Management nach wie vor als Beschreibung von Tätigkeiten in dem gebräuchlichen „Säulenmodell“ vermitteln (Abb. 2).

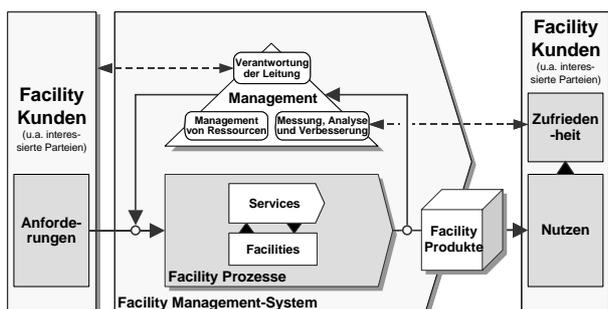
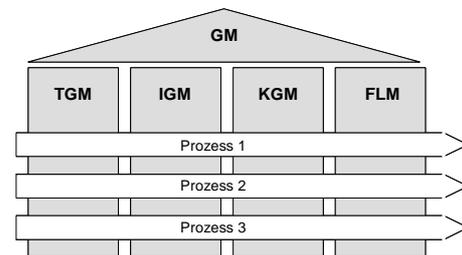


Abb. 1: Allgemeines Prozessmodell für FM

Die GEFMA-Richtlinie 100-1 verdeutlicht damit horizontale Abwicklungsinhalte über jedwede Einzel-Dienstleistung hinweg und fordert die Optimierung dieser Prozesse.



Quelle: Glauche, 1999, S.1

Abb.2: Überleitung zum prozessorientierten Denken

In den vergangenen Jahren stagnierte das Einkaufsverhalten im FM-Markt in der Vergabe von Einzel-Dienstleistungen, auch aus einer gewissen Sättigungssituation heraus. Mit der Umsetzung des Prozess-Denkens im FM-Markt entwickelte sich der Markt in Richtung von Paket-Angeboten (one face to the customer und Abgabe von Koordinationsleistungen an den Dienstleister). Heute fordert der Markt immer mehr die Integration der Prozesse durch den Dienstleister und damit die Hebung von Optimierungspotenzialen aus der Verknüpfung der Prozesse untereinander.

Bildlich ergibt sich eine Produkt-Pyramide (Abb. 3) mit steigenden Anforderungen an die Dienstleistung und an die Dienstleister. Dieser Produkt-Pyramide folgt auch der Aufbau der GEFMA-Qualitätspyramide.