



BAUAKADEMIE

IFM – Fluch oder Segen

C4PO-Kongress | 13.06.2024



Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

Integrated Facility Management (IFM)

Integrated Facility Management

Definition:

Ganzheitlicher Ansatz zur Konsolidierung aller Facility Services, die nicht dem Kerngeschäft des AG zugeordnet werden können.



- **Zielsetzung IFM:** Fokussierung des AG auf das eigene Kerngeschäft und nur noch strategisch steuernde Interaktion im FM-Bereich; Effizienzsteigerung, Kostenoptimierung und Leistungsverbesserung
- Heterogene Einzelvergaben und Eigenleistungen werden abgelöst durch Bündelung von Facility Services und Fokussierung auf ausgewählte Dienstleister für das Portfolio
- Folgende Themen werden u.a. in die Vergabe inkludiert: Kontinuierliche Prozessoptimierung, Einsatz von Innovationen, Digitalisierung und Kosten-Leistungstransparenz mit messbaren Leistungskriterien und Einsparungen über die Vertragslaufzeit
- **Spannungsverhältnis** bei IFM besteht zwischen zentralem Vertragsmanagement und lokaler Leistungserbringung, denn Herausforderung besteht darin, dass lokale gesetzliche, technische und fachliche Vorgaben nicht immer umfänglich im Vergabeprozess berücksichtigt werden können
- **Spannungsverhältnis** zwischen zentraler Erwartungshaltung hinsichtlich Leistungserbringung und resultierender Einsparung vs. lokale Besonderheiten
- Bei der **Gestaltung der Vertragsunterlagen** sollten u.a. folgende Themen für beide Parteien festgelegt werden: Dienstleistungsumfang, Quality Gates, Leistungsmessung, Regelung zur Steuerung des DL, Auditierung, Transformationsprozess beim Wechsel von MA, Nachunternehmer

Quelle: GEFMA 966-1 White Paper (Version: 2.0/2024-01)



Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

IFM – Fluch oder Segen?

Steigerung der Effektivität und Effizienz
durch optimierte Nutzung
von AG- und AN-
Ressourcen

Höhere Abhängigkeit
vom FM-Provider

Wissensverlust
durch Fokussierung auf
steuernde Aktivitäten

Bessere Entscheidungsfindung
durch ganzheitlichen
Überblick und optimiertes
Datenmanagement

Hohe Anfangsinvestitionen
(Kosten, Zeit,
Ressourcen)

**Erhöhte Flexibilität,
Anpassungsfähigkeit,
Nachhaltigkeit und
Nutzerzufriedenheit**

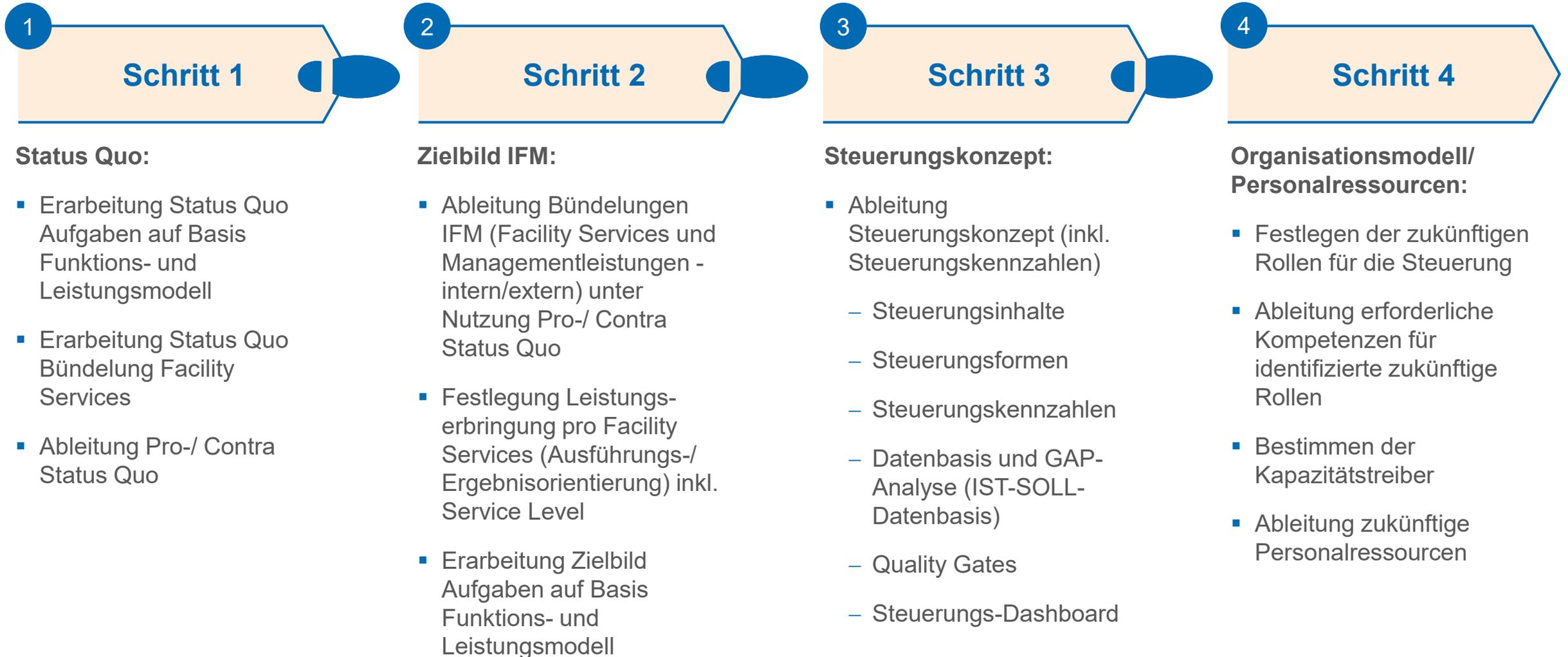
**Widerstand gegen
Veränderungen**



Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

Vorbereitung Einführung IFM

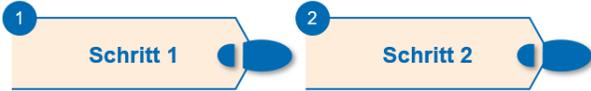
Vorbereitende Aktivitäten zur Einführung von IFM



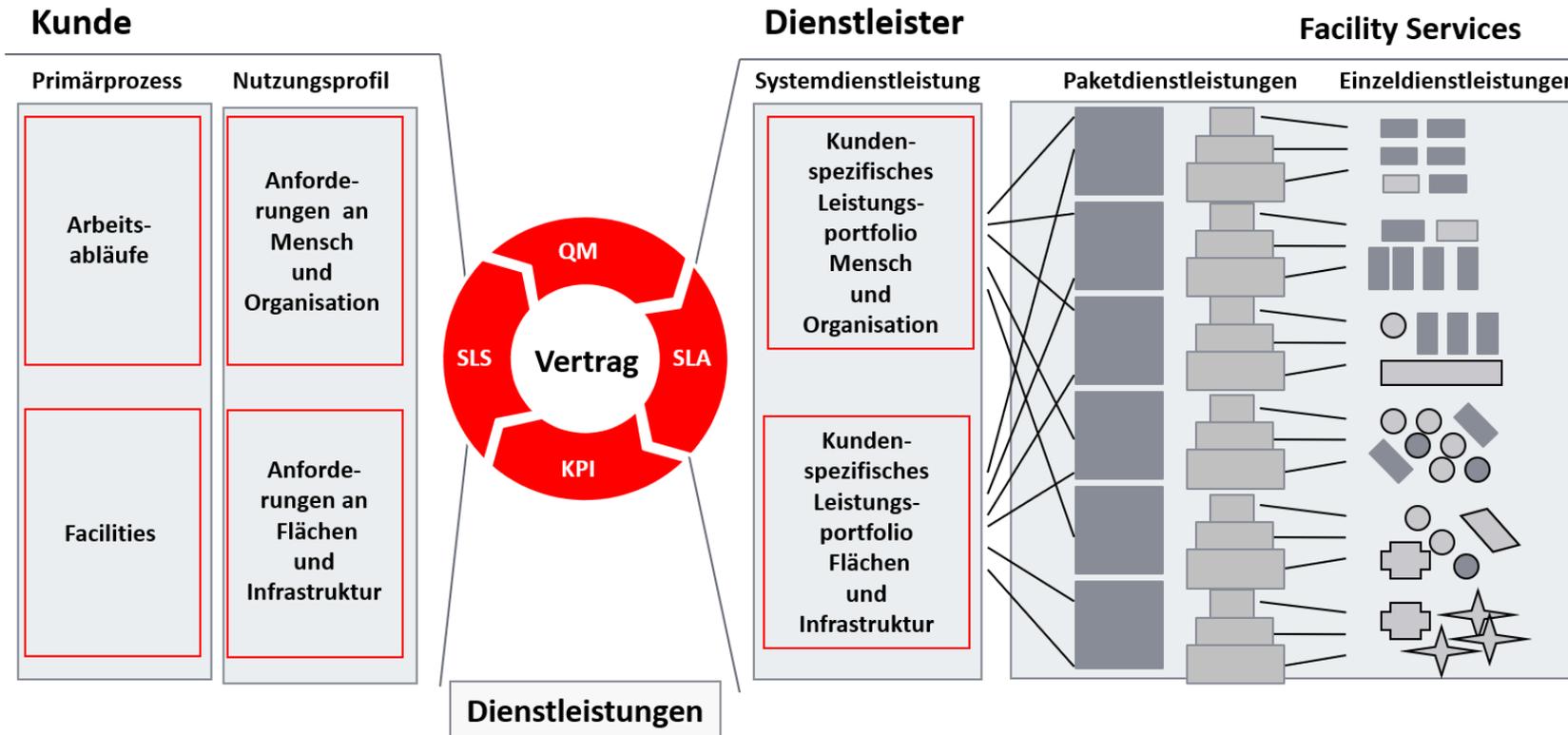


Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

Bündelung der Facility Services



Umfang Bündelung (Einzel-, Paket-, Systemdienstleistungen)



Festlegungen durch AG:

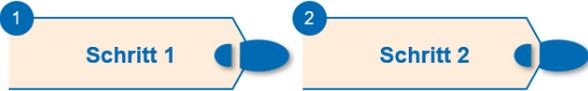
- Bündelung der Service- und Managementleistungen (intern bzw. extern) zu Leistungspaketen
- Mögliche Bündelungskriterien:
 - Strategische Bedeutung der Facility Services
 - Grad der Standardisierung der Facility Services
 - Grad der Steuerungskomplexität
 - Geforderte Ergebnisqualität
 - Räumliche und zeitliche Bedingungen
 - Standortbedingungen

Quelle: In Anlehnung an das Funktions- und Leistungsmodell



Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

Konsequente Festlegung der vom DL geforderten Qualitäten



Umfang Ausführungs- bzw. Ergebnisorientierung

	Ausführungsorientierung	Ergebnisorientierung
Kernprinzip der Dienstleistung:	Leistungserbringung	Ergebnisstabilität
Leistungserbringung erfolgt:	Nach AG-Vorgabe	Eigenverantwortlich
Qualitätszusagen und -steuerung:	AG gibt Leistungsvolumen nach Art und Quantität detailliert vor	AG und DL vereinbaren Ergebnisvorgaben und Toleranzbereiche der Dienstleistungsqualität
Leistungserbringung:	Leistungserbringung des DL folgt den Vorgaben des AG	Leistungserbringung des DL erfolgt variabel und eigenverantwortlich unter Sicherung der Qualitätsvorgaben
Steuerungsaufwand:	AG steuert Dienstleistungserbringung und verantwortet damit Ergebnisqualität	DL steuert Dienstleistungserbringung und verantwortet damit Ergebnisqualität
Vertragslaufzeit:	1 – 3 Jahre mit Option auf Verlängerung	> 4 Jahre

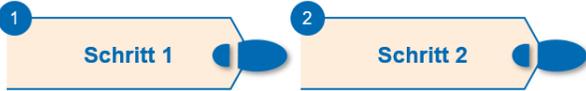
Festlegungen durch AG:

- Umfang Qualität i.S.d. der Leistungs- bzw. Ergebnis-orientierung

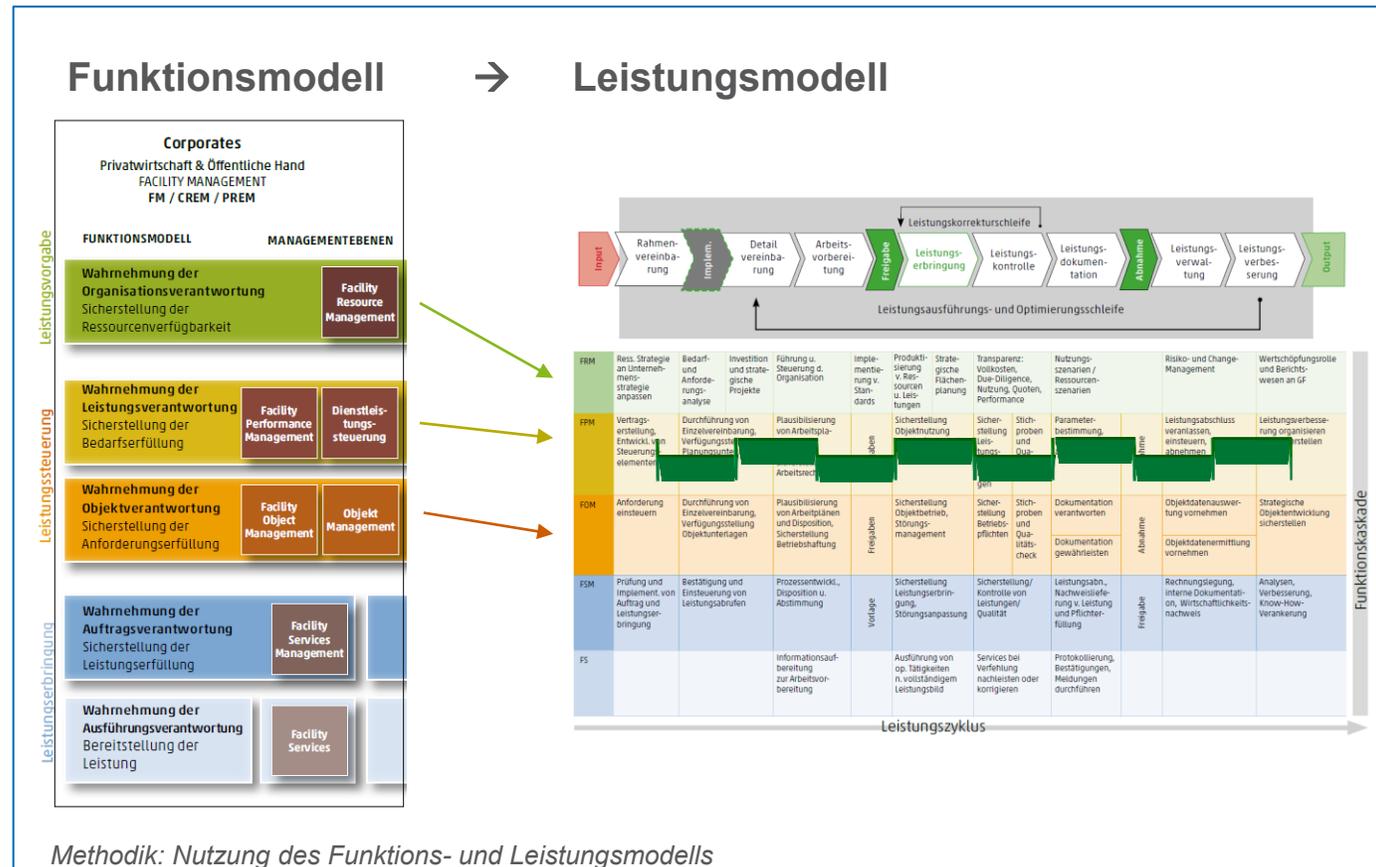


Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

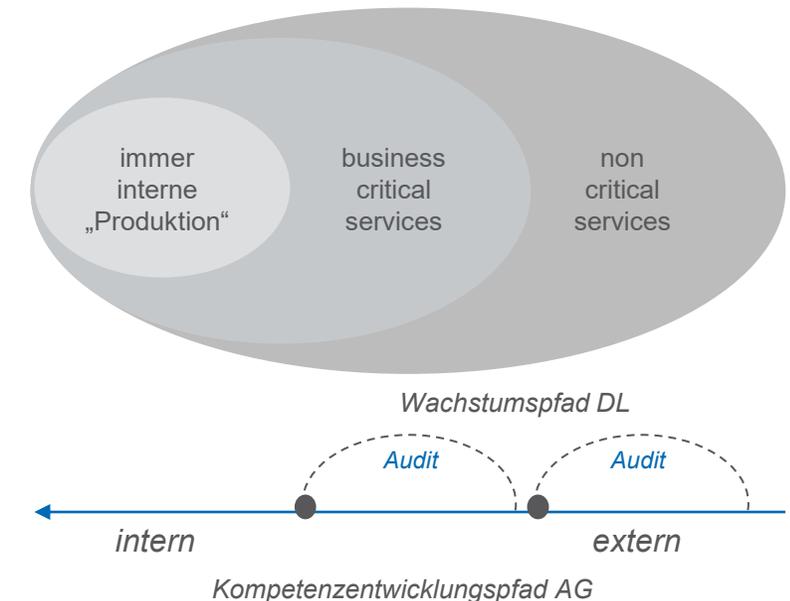
Klare Abgrenzung der Steuerungsebenen zwischen AG und DL



Schnittstellen zum DL und AG-relevante Steuerungsleistungen bestimmen



- Zu treffende Festlegungen durch AG:**
- Umfang Service- und Managementleistungen basierend auf Nutzerbedarfe
 - Erbringung welcher Service- und Managementleistungen intern bzw. extern





Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

Ableitung eines AG-spezifischen Steuerungskonzepts

3

Schritt 3

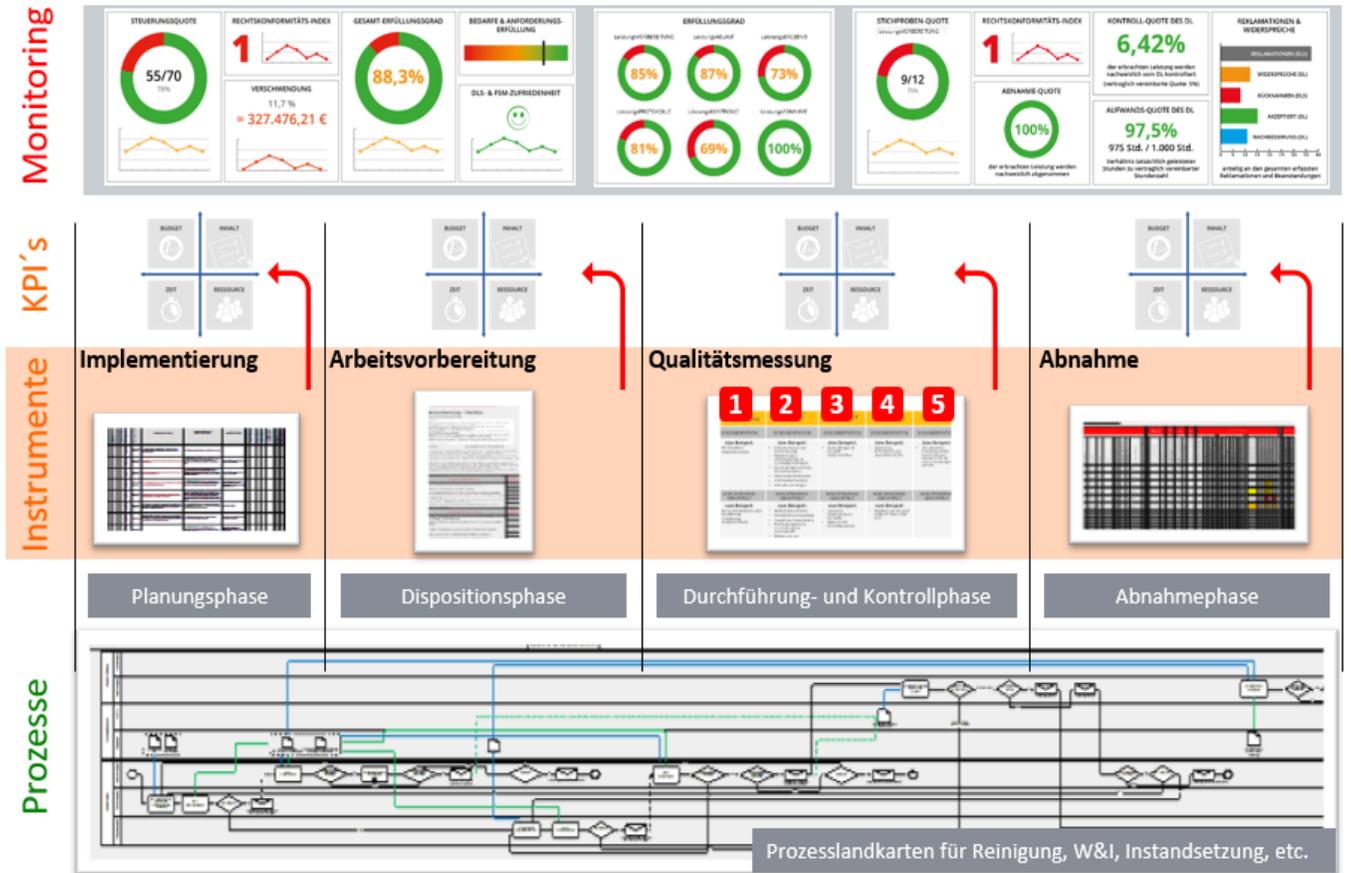
Ableitung Steuerungskonzept (inkl. Steuerungs-KPI's) unter Hebung der Chancen und Reduzierung der Risiken

- Wer sieht auf dem Dashboard welchen Inhalt in welcher Form?

- Welche Sachverhalte werden mittels welcher Kennzahlen gesteuert? z.B.
 - Bewirtschaftungskosten
 - Eigenleistungsquote DL
 - Einhaltung Reaktionszeiten
 - Kundenbeschwerden
 - Nutzerzufriedenheit
 - Medienverbrauch
 - ...

- Mit welchen Steuerungsinstrumenten soll gesteuert werden? z.B.
 - Implementierungsplan
 - Reinigungspläne
 - Wartungs- und Instandhaltungsplänen
 - Qualitätsmesssystem
 - Ticketsystem
 - ...

- Welche Leistungen werden gesteuert?
 - ausführungorientierte/ ergebnisorientierte Leistungserbringung
- Welche Managementebene übernimmt welche Steuerungsinhalte?
 - intern/ extern
- Welche Chancen und Risiken sind bei der Steuerung zu berücksichtigen?





Ableitung Organisationsmodell inkl. Personalressourcen

4

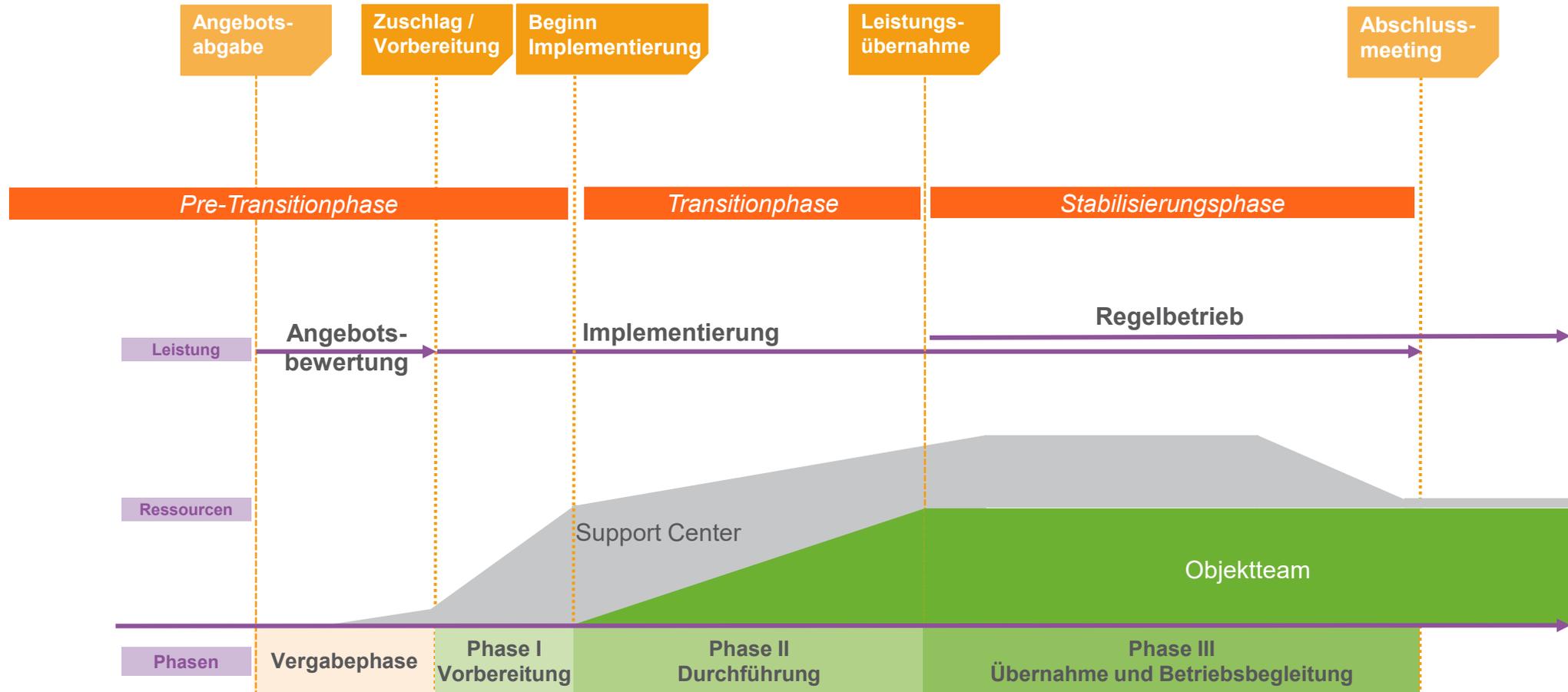
Schritt 4





Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM

Konsequente Einführung und Umsetzung von IFM





- Was ist IFM für euch: Fluch oder Segen?
- Was sind aus eurer Sicht weitere wichtige Faktoren für eine erfolgreiche Einführung von IFM?
- Welche Erfahrungen habt ihr mit der Steuerung von IFM gemacht?



Ergebnis

- Abgrenzung IFM zu betrieblichen DL an den Standorten
- Datenlage → system. Datenaufnahme - Baselineing
- Governance - Struktur beidseitig / Kultur prüfen gemeinsam
- Reporting
- "Es braucht sein eigenes IFM nicht" = Mythos → 3K. Kuppel an DL + externen Steuerer
- Betreiberpflicht ist nicht unbedingt so = Mythos
- Mythos: Risiko bei strategisch wichtigen Services (z.B. Planung) ist bei DL höher als bei eigenen MA
- Schaffung attraktiver Bündel für DL
- Gain Share + Mietbonus als Motivator für DL+MA
- Change nicht zu unterschätzen
- Inkrementalisierung?
deutlich
W wie viele DL sind passend?

Menschen Daten Assets



BAUAKADEMIE
Professional Development

BAUAKADEMIE Professional Development GmbH

BAUAKADEMIE Unternehmensgruppe

An-Institut an der Berliner Hochschule für Technik

Alexanderstraße 9

10178 Berlin

Ass. jur. Christin Kuchenbecker, MBA

Geschäftsführung

christin.kuchenbecker@bauakademie.de

www.bauakademie.de