

**Berichte aus der Betriebswirtschaft**

**Karl-Werner Witte  
Jürgen Käuth (Hrsg.)**

**Facility Management  
von  
Dienstleistungsorganisationen  
(FM-Büro)**

**Als Dienstleistungskooperation  
erfolgreich am Markt agieren**

**Shaker Verlag  
Aachen 2003**

<b>1</b>	<b>Das Verbundprojekt – FM-Büro - (Kauth, PLATOS GmbH)</b> .....	S. 1
<b>2</b>	<b>Methodische Vorgehensweise zur Entwicklung neuer Facility-Management Dienstleistungskonzepte (Meyering, PLATOS GmbH)</b> .....	S. 5
<b>3</b>	<b>Die Gesamtheit durchzuführender Prozesse entlang der Werterhaltungskette</b> .....	S. 9
3.1	Prozesse der Nutzung und Werterhaltung von Büroeinrichtungen zwischen Anschaffung und Ausmusterung (Vielhaber, PLATOS GmbH) .....	S. 9
3.1.1	Die Planungs- und Anschaffungsphase.....	S. 10
3.1.2	Die Nutzungsphase.....	S. 13
3.1.3	Die Entsorgungsphase.....	S. 16
3.2	Anforderungen an ein professionelles Facility Management für's Büro (Krings, TPH GmbH).....	S. 18
3.2.1	Die Erwartungen der Kunden.....	S. 18
3.2.2	Abgeleitete Anforderungen an ein Facility-Management-Konzept für Büroeinrichtungen.....	S. 20
<b>4</b>	<b>Konzepte zur wirtschaftlichen Erbringung von Dienstleistungen</b> .....	S. 22
4.1	Voraussetzungen für eine wirtschaftliche Erbringung von Dienstleistungen (Friederici, Rethmann SDE-DATA GmbH + Co. KG).....	S. 22
4.2	Das Netzwerk als ideale Kooperationsstruktur bei der Erbringung modular aufgebauter Dienstleistungsangebote (Friederici, Rethmann DATA Office GmbH / Kauth, PLATOS GmbH) .....	S. 25
4.2.1	Das modular aufgebaute Dienstleistungsangebot.....	S. 25
4.2.2	Anforderungen an die Kooperationsstruktur.....	S. 29
4.2.3	Die Gestaltung der Kooperationsstruktur als Netzwerk.....	S. 33

---

4.2.3.1	Aufbau eines Kooperationsnetzwerkes zur Erbringung von Facility Management Dienstleistungen.....	S. 33
4.2.3.2	Verschiedene Gestaltungsalternativen.....	S. 37
4.2.3.3	Die Aufgaben der Partner im Netzwerk.....	S. 39
4.2.3.4	Der Informationsfluß.....	S. 43
4.2.3.4.1	Das internetbasierte Datenbankkonzept.....	S. 44
4.2.3.4.2	Die programmiertechnische Umsetzung.....	S. 46
4.3	Die Organisation der Dienstleistungserbringung (Gerads, gepe- Gebäudereinigung Peterhoff / Meyering, PLATOS GmbH) .....	S. 52
4.3.1	Gestaltung der internen Dienstleistungsorganisation .....	S. 52
4.3.2	Der Personaleinsatz .....	S. 54
4.3.2.1	Die Personalqualifikation und Personalführung.....	S. 54
4.3.2.2	Der Kapazitätsausgleich.....	S. 59
4.3.3	Die Organisation vor Ort.....	S. 60
4.3.4	Die Dienstleistungsqualität und ihre Überprüfung.....	S. 64
4.4	Der praktische Nutzen des entwickelten Konzeptes für Kunden und FM-Dienstleister (Friederici, Rethmann SDE-DATA GmbH + Co. KG / Meyering, PLATOS GmbH) .....	S. 66
4.4.1	Die Ableitung von Nutzen.....	S. 66
4.4.2	Der Nutzen des entwickelten Konzeptes .....	S. 69
5	<b>Ausgesuchte Dienstleistungsmodule im Detail</b> .....	S. 74
5.1	Möglichkeiten zur Finanzierung der Bürosystembereitstellung (Kauth, PLATOS GmbH mit Unterstützung der Deutsche Leasing AG).....	S. 74
5.1.1	Vergleich verschiedener Finanzierungsarten.....	S. 75
5.1.1.1	Mietkauf.....	S. 76
5.1.1.2	Leasing.....	S. 77

5.1.2 Spezielle Finanzierungsmöglichkeiten für kleine und mittlere Unternehmen.....	S. 78
5.2 Die Büroausstattungs- und Versorgungsplanung (Drees, Wynands, Büro-Musterhaus Prickartz) .....	S. 80
5.2.1 Die Planung des Inventars .....	S. 80
5.2.1.1, Anforderungen an die zukünftige Gestaltung von Büroinventar.....	S. 81
5.2.1.2 Büromöbelspezifische Detaillösungen.....	S. 82
5.2.1.3 Anpassungsfähige Einrichtungskonzepte.....	S. 84
5.2.1.3.1 Das Wachstumskonzept für aufstrebende Unternehmen.....	S. 85
5.2.1.3.2 Das Gebrauchtmöbelkonzept für junge Unternehmen.....	S. 86
5.2.2 Die Büromaterialbereitstellung.....	S. 88
5.2.2.1 Das Logistikkonzept.....	S. 89
5.3 Pflege- und Wartungsdienstleistungen während der Nutzungsphase (Gerads, gepe-Gebäudereinigung Peterhoff).....	S. 92
5.3.1 Anforderungen an die Dienstleistungserbringung.....	S. 92
5.3.2 Technische Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen.....	S. 93
5.3.3 Reinigungsdienstleistungen.....	S. 96
5.4 Die Entsorgung aller im Bürogebäude anfallenden Abfälle als integrierte Dienstleistung im Facility-Management (Hahn, SSM-Stoffstrommanagement GmbH) .....	S. 98
5.4.1 Abfallarten und Entsorgungswege.....	S. 98
5.4.1.1 Abfallarten.....	S. 98
5.4.1.2 Entsorgungswege.....	S.100
5.4.1.3 Anforderungen zur Steigerung des Verwertungsanteils.....	S.104

5.4.2 Die organisatorische Einbindung der Entsorgungsdienstleistungen in die Kooperationsstruktur.....	S.106
5.4.2.1 Turnusabholung von regelmäßig und kontinuierlich anfallenden Abfällen.....	S.106
5.4.2.2 Abholung von unregelmäßig anfallenden Abfällen auf Abruf.....	S.107
5.4.2.3 Integration der Entsorgung in einer FM-Kooperation – Chancen und Herausforderung.....	S.108
<b>6 Praktische Umsetzung der Projektergebnisse anhand ausgewählter Pilotprojekte .....</b>	<b>S.110</b>
6.1 Anwendung und Überprüfung der entwickelten Konzepte (Meyering PLATOS GmbH).....	S.110
6.2 Das Pilotprojekt Hamburg „Schloßstraße“ (Gerads, gepe- Gebäudereinigung Peterhoff ) .....	S.113
6.2.1 Betrachtung der Ausgangssituation .....	S.114
6.2.2 Umsetzung und Anwendung der Projektergebnisse.....	S.118
6.2.3 Überprüfung und Bewertung der Projektergebnisse.....	S.121
6.2.3.1 Nutzen der entwickelten Lösungen.....	S.121
6.2.3.2 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	S.123
6.3 Fazit.....	S.127
Ausblick(Kauth, PLATOS GmbH) .....	S.129
Literaturverzeichnis.....	S.133
Die Projektpartner.....	S.134