

# **Prozess- und Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) 2021**

Rollen, Prozesse und Leistungen  
im Facility Management

## Impressum

### Projektsteuerung

Susanna Caravatti-Felchlin, Präsidentin IFMA Schweiz  
Michael Bürki, Vizepräsident IFMA Schweiz  
Curdin Hess, Mitglied IFMA Schweiz  
Max Marti, Mitglied IFMA Schweiz  
Andres Stierli, Mitglied IFMA Schweiz

### Projektleitung

René Sigg, Vorstand IFMA Schweiz  
Thomas Kral, Vorstand IFMA Schweiz

### Projektpartner

Amstein+Walthert, Oliver Brückner | armasuisse Immobilien, Max Marti | CADMEC AG, Christoph Merz | CRB, Roman Hollenstein | Energie Wasser Bern, Markus Lüthi | ETH Immobilien, Michael Schlatter | Facilitysoft GmbH, Manfred Stöckli | gammaRenax AG, Severin Gallo | Hälg Facility Management AG, Simon Vogt | Honnegger AG, Freek van den Hout | Immobilienamt Kanton Zürich, Andreas Vonrufs | In-tep – Integrale Planung GmbH, René Sigg | ISS Facility Services AG, Roland Weber | KBOB, Erwin Zurfluh | Livit FM Services AG, Stefan Favrod | Move Consultants AG, Martin Orlikowski | Poly-Rapid AG, Alkiviadis Fotiou | Post Immobilien Management und Services AG, Christopher Zumstein | Reasco AG, Philippe Pauciuolo | SBB Immobilien, Gunnar Jentzen | Securitas AG, Fortunat Trippel | SVIT FM Schweiz, Severin Gallo | tend, Luca Bertuzzo | TOM-FM, Thomas Getzmann | Universitätsspital Zürich, Claudia Schneider | Wincasa, Manuel Böhm | ZHAW Finanzen & Services, Harry-Zwi Kutner | ZHAW IFM, Markus Hubbuch



## Vorwort

Mit der Publikation des Prozess-/Leistungsmodells im Facility Management (ProLeMo) im Jahr 2009 hat die International Facility Management Association (IFMA) Schweiz mit der Schweizerischen Zentralstelle für Baurationalisierung (CRB) einen Standard geschaffen, der inzwischen eine breite Anwendung gefunden hat.

Insgesamt hat das Modell dazu beigetragen, dass in privaten Organisationen wie in der öffentlichen Hand für das Facility Management (FM) klare Strukturen und Rollen aufgebaut und umgesetzt werden konnten. Das Modell bietet sowohl den Bestellerinnen als auch den Anbieterinnen von Prozessen und Leistungen im FM eine einheitliche Strukturregelung und damit ein einheitliches Verständnis.

Mittlerweile hat sich das FM auch in den Planungs- und Realisierungsphasen von Immobilien etabliert. Die IFMA Schweiz hat mit dem Praxisleitfaden zum planungs- und baubegleitenden Facility Management dazu eine wichtige Grundlage geschaffen, welche die Empfehlung SIA 113 "FM-gerechte Bauplanung und Realisierung" konkretisiert. Zudem entstanden in den vergangenen Jahren auf internationaler Ebene normative Empfehlungen zum FM, die inzwischen auch in der Schweiz Anwendung finden.

Um den Entwicklungen gerecht zu werden, hat die IFMA Schweiz deshalb mit 27 Projektpartnerinnen und Projektpartnern das Prozess-/Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) mit der vorliegenden Dokumentation überarbeitet und weiterentwickelt. ProLeMo bietet neben transparenten Rollenmodellen nun eine breite Prozessübersicht in der Bereitstellung, Bewirtschaftung und Verwertung von Gebäuden und Services in den zugeordneten Ebenen "Strategie und Steuerung", "Fläche und Infrastruktur" sowie "Mensch und Organisation" an. Zudem können die Prozesse auch als Textbausteine für Ausschreibungen im FM verwendet werden. ProLeMo unterstützt gleichzeitig auch die Entwicklung eines BIM-Abwicklungsmodells und damit die Digitalisierung im FM in Anlehnung an die Produkte von Bauen digital Schweiz (BdCH).

Die IFMA Schweiz stärkt mit dem überarbeiteten Prozess-/Leistungsmodell im Facility Management auch die Bedeutung des Facility Managements. Rollen- und Prozessmodell positionieren das Facility Management eindeutig auf der Strategie-/Steuerungsebene, während die operativen Dienstleistungen den Facility Services zugeordnet werden. Diese Differenzierung ist für das FM von entscheidender Bedeutung. Das Facility Management definiert die FM-Strategie in einer Unternehmung und steuert die Wert- und Kostenentwicklung entlang dem Lebenszyklus einer Immobilie, während die Facility Services die wirtschaftliche Bereitstellung von Dienstleistungen zum Ziel haben.

Als IFMA Schweiz sind wir überzeugt, mit dieser aktualisierten Dokumentation den Akteurinnen in und um die Facility-Management-Branche neue Impulse für die kommenden Jahre geben zu können.

Zürich, im Dezember 2021

Susanna Caravatti-Felchlin  
Präsidentin IFMA Schweiz

René Sigg  
Vorstand IFMA Schweiz

## Inhalt

Impressum .....	1
<b>Vorwort .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1 Gründe für die Überarbeitung .....	4
1.2 Zielsetzung .....	4
1.3 Anwendung .....	5
<b>2 Aktuelle Entwicklungen .....</b>	<b>6</b>
2.1 Internationale Entwicklungen .....	6
2.2 Nationale Entwicklungen .....	7
2.3 Digitalisierung .....	7
2.4 Rechtskonformität .....	9
2.5 Kosten und Daten .....	9
<b>3 Akteure und Rollen .....</b>	<b>11</b>
3.1 Supportfunktion des Facility Managements .....	11
3.2 Akteurinnen im Facility Management .....	11
3.3 Rollenmodelle .....	12
3.4 Rollen im Facility Management .....	15
<b>4 Prozess- und Leistungsmodell .....</b>	<b>17</b>
4.1 Modellansatz .....	17
4.2 Prozesslandkarte "Facility Management" .....	18
4.3 Geschäftsprozesse FM .....	19
4.4 Musterprozesse .....	21
4.5 Leistungsstruktur .....	21
<b>5 Anwendung .....</b>	<b>23</b>
5.1 Prozessmodellierung .....	23
5.2 Data Lifecycle Management .....	23
5.3 Kosten und Wertflussmodell .....	25
5.4 Betreiberverantwortung .....	26
<b>A Anhang .....</b>	<b>28</b>
A.1 Prozessliste .....	28
A.2 Literaturverzeichnis .....	30
A.3 Abkürzungsverzeichnis .....	31

## 1 Einleitung

### 1.1 Gründe für die Überarbeitung

Das "Prozess-/Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo)" prägt seit 2009 das Verständnis für immobilien- und betriebsrelevante Prozesse und Organisationen im Facility Management. ProLeMo avancierte zu einem breit angewendeten Standard für Prozesse, Leistungen und Kosten im Facility Management. Während sich der Begriff "Facility Management" an der umfassenden Definition der SN EN ISO 41011 "Facility Management – Begriffe" (2018) orientiert, baut das Prozessmodell im ProLeMo auf der Struktur der Normenreihen SN EN 15221 sowie der SN EN ISO 41000 ff. auf.

Mit der Weiterentwicklung von relevanten Richtlinien und Normen im Facility Management wurde eine Überarbeitung notwendig. Hierbei wurde auch die Publikation des St. Galler Management-Modells der vierten Generation berücksichtigt. Weiter wurden die Erfahrungen der Projektpartnerinnen und Projektpartner und aktuelle Entwicklungen im Facility Management sowohl in der Praxis als auch in der Forschung für die Neupublikation genutzt.

### 1.2 Zielsetzung

#### **Standardisierung von Prozessen und Leistungen**

Ziel der Überarbeitung ist die weitergehende und umfassende Standardisierung eines prozessorientierten Facility Managements. Damit wird die Verständigung in der Zusammenarbeit zwischen den Akteuren und Rollenträgern weiter verbessert und ein einheitliches und breites Verständnis für die Umsetzung der Prozesse und Leistungen geschaffen. In dieser Überarbeitung wird auch auf Standardisierungsansätze zur Kostengliederung und zu Gliederungsstrukturen für die Digitalisierung von Daten und Dokumenten, welche für Facility Services und die Gebäudebewirtschaftung benötigt werden, eingegangen.

#### **Anpassung an internationale und nationale Entwicklungen**

Die vorliegende Dokumentation beschreibt die Weiterentwicklung zum Prozess- und Leistungsmodell im Facility Management in Abstimmung mit Branchennormen und -richtlinien wie der SN EN 15221 "Facility Management", dem "Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LekaS)" oder dem "Planungs- und baubegleitenden Facility Management (pbFM) – Praxisleitfaden für die Empfehlung SIA 113". Die Prozesse der genannten Normen und Richtlinien wurden dabei als Anknüpfungspunkt und Grundlage für die Weiterentwicklung des Rollenmodells und der Prozessdefinition zu einem ganzheitlichen Konzept für das Facility Management herangezogen.

#### **Berücksichtigung neuer Themenfelder**

Ein weiterer Fokus im Rahmen der Überarbeitung des ProLeMo richtete sich auf die Themen Digitalisierung (vgl. Kap. 2.3), Betreiberverantwortung (vgl. Kap. 2.4) und die Anwendung des Modells im Zusammenhang mit Kosten und Daten (vgl. Kap. 2.5). Zur Sensibilisierung der Akteurinnen bezüglich der Haftung der Werk-

eigentümerin wird auf gesetzliche Grundlagen und Pflichten aufmerksam gemacht. Diese Thematik wurde in der Branche über die vergangenen Jahre immer stärker gewichtet, da das Facility Management in diesem Bereich einen wesentlichen Beitrag leistet.

Mit dem Ziel, den Auftraggeberinnen durch die Anwendung von ProLeMo einen vereinfachten Zugang zu standardisierten Leistungsbeschreibungen gemäss den ProLeMo-Textbausteinen zu verschaffen und eine Zuordnung der Leistungen zu den Nutzungskosten gemäss dem IFMA-Kostenmodell zu ermöglichen, wird mit der vorliegenden Dokumentation der systematische Zusammenhang zwischen den Prozessen, den Leistungsbeschreibungen und den Kostenpositionen dargestellt.

### 1.3 Anwendung

Das ProLeMo richtet sich an die Akteure im Facility Management und bietet Hilfestellung beim Aufbau und bei der Umsetzung eines geeigneten Prozess- und Rollenmodells. Die Prozesslandkarte und die Musterprozesse unterstützen bei der Implementierung eines eigenen Prozessmanagements. Dabei wird klar zwischen den Prozessen des Facility Managements und den Prozessen für Facility Services unterschieden, wobei letztere den Ebenen "Fläche und Infrastruktur" sowie "Mensch und Organisation" zugeordnet werden

Das ProLeMo richtet sich aber auch an ein interessiertes Fachpublikum von Immobilien- und Serviceorganisationen sowie von Fachverbänden, die sich einen umfassenden Überblick über das Leistungsangebot des Facility Managements verschaffen wollen.