

gefma

Performance Measurement



White Paper
GEFMA 967

Author:
gefma International Working Group

Published by:
gefma

Version: 1.0/2022-10

Performance Measurement

White Paper
GEFMA 967

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

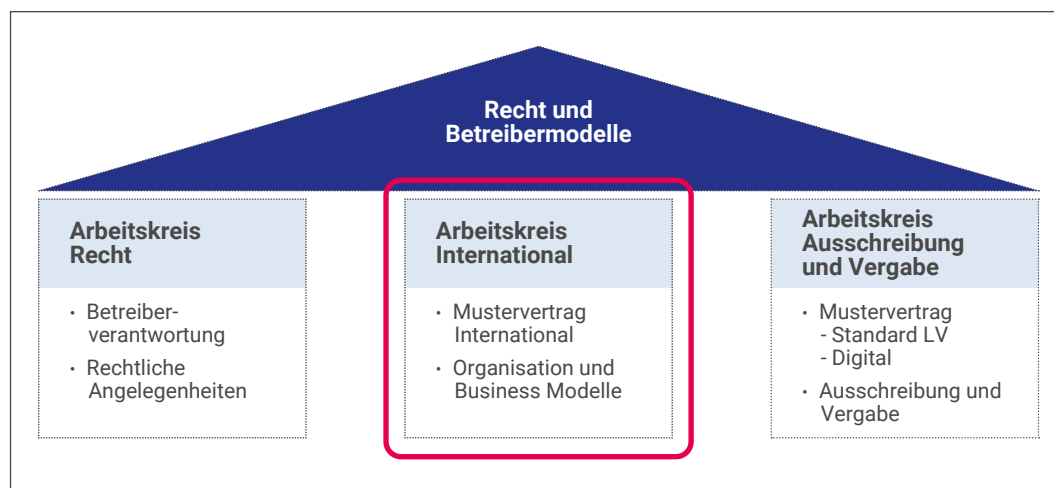
Handel und Produktion sind heute keine nationalen Themen mehr, die Wertschöpfung funktioniert global. Das ist Chance und Herausforderung zugleich. Globalisierte Wirtschaftskreisläufe versprechen interessante Wachstumsperspektiven. Gleichzeitig verlangt aber auch der steigende internationale Wettbewerbsdruck von Unternehmen immer kreativere Lösungsstrategien.

Um dieser Herausforderung erfolgreich zu begegnen, ist eine noch stärkere Konzentration auf das eigentliche Kerngeschäft die absolute Notwendigkeit. Das wiederum schafft neue Möglichkeiten für das Facility Management. Ein langfristig erfolgreiches, internationales Kerngeschäft bedeutet nämlich auch eine absolute Fokussierung auf Qualität, auch bei den Sekundärprozessen. Damit werden lokale Facility-Management-Lösungen zunehmend international synchronisiert. Nationale Insel-Lösungen schaffen keine globale Dienstleistungsqualität.

Es ist also für viele Unternehmen eine wesentliche Herausforderung, ihre oftmals noch nationalen FM-Strategien in einem globalen Vorgehen zu konzentrieren und das bei gleichzeitig einheitlichen, höchsten Qualitätsanforderungen an das Facility Management. Das bedeutet Schnittstellen minimieren, Prozesse verschlanken und sich auf wenige Partner konzentrieren.

In den verschiedenen Arbeitskreisen von gefma – Deutscher Verband für Facility Management, denen sowohl Nutzer und Dienstleister, als auch Juristen und Berater angehören, wurden hierfür Lösungsmöglichkeiten erarbeitet.

Das Thema „Recht und Betreibermodelle“ gliedert sich in drei Bereiche:

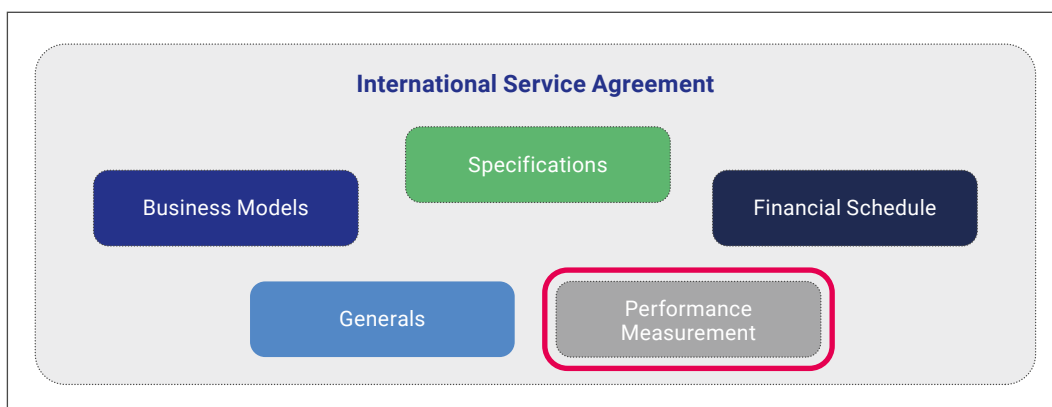


Der Arbeitskreis International hat sich dabei insbesondere mit folgenden Themen und Schwerpunkten befasst:

- Erarbeitung verschiedener Business- bzw. Preismodelle bei der Ausschreibung und Vergabe von FM-Dienstleistungen
- Erarbeitung neutraler internationaler Rahmenverträge für deutsche und globale Ausschreibungen
- Erarbeitung internationaler Kennzahlen zur Qualitätsbewertung

In verschiedenen Workshops wurden die Ergebnisse in mehreren Strategiepapieren zusammengefasst, die den Lesern praktische Antworten und strategische Lösungsvorschläge liefern sollen.

Zu den folgenden sechs Themengebieten werden Strategiepapiere veröffentlicht:



Die gefma – Deutscher Verband für Facility Management als Initiator des Arbeitskreises International und ich persönlich freuen uns, dass es gelungen ist, mit der Herausgabe dieser Publikationen praktische Handlungsempfehlungen zu geben, mit denen wir Sie bei Ihren aktuellen Herausforderungen unterstützen können.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihren zukünftigen Aufgaben.

Ihre

Beatriz Soria León

Leiterin des „Arbeitskreises International“
gefma – Deutscher Verband für Facility Management e. V.

Foreword

Dear Readers

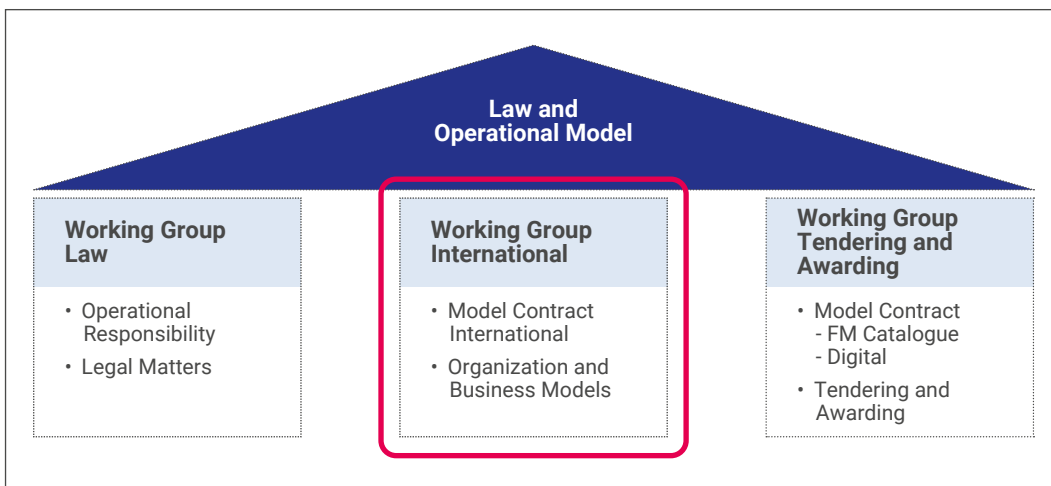
Today, trade and production are no longer national issues; value creation has become global. This is both, an opportunity and a challenge. Globalised economic cycles create interesting growth possibilities. At the same time, however, increasing international competitive pressure on companies requires ever more creative solutions.

In order to successfully meet this challenge, it is absolutely necessary to concentrate to an even greater extent on the actual core business. This in turn creates new opportunities for Facility Management. A long-term successful, international core business also means an absolute focus on quality, including secondary processes. As a result, local Facility Management solutions are increasingly being synchronized internationally. National island solutions do not lead to global service quality.

It is therefore a major challenge for many companies to concentrate their often still national FM strategy on a global approach while at the same time achieving the highest standard of quality requirements for Facility Management. This means minimizing interfaces, streamlining processes and concentrating on a few partners.

In various gefma – German Association for Facility Management working groups, users and service providers as well as lawyers and consultants have developed possible solutions.

The topic “Law and Operational Model” is divided into three areas:

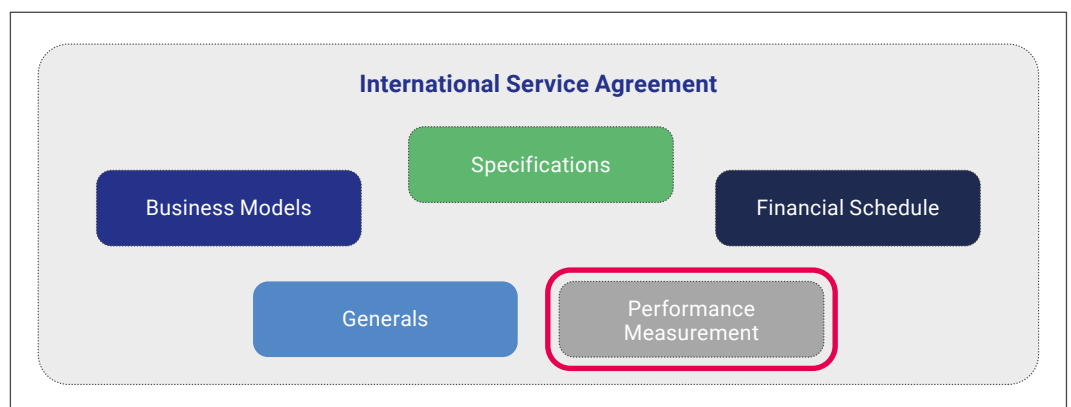


The International Working Group deals in particular with the following topics and focal points:

- Development of various business and pricing models for the tendering and awarding of FM services
- Development of neutral international framework agreements for German and global tenders
- Development of international Key Performance Indicators (KPI's) for quality evaluation

In various workshops, the results were summarized in a number of strategy papers, that give readers practical answers and strategic solutions.

Strategy papers are published on the following six topics:



The gefma – German Association for Facility Management, as initiator of the International Working Group and I personally are pleased to present practical recommendations for action in these publications to help you deal with the challenges you currently face.

We wish you success in your future assignments.

Yours

Beatriz Soria León

Leader of the “International Working Group”
gefma – German Association for Facility Management e. V.

Table of Contents

1. Preliminary Note	9
2. Performance Indicator Categories based on Client Business Model	10
2.1 CPI (Critical Performance Indicators)	11
2.2 KPI (Key Performance Indicators)	13
3. Performance Indicator Scoring, Weighting, Reporting	15
3.1 Scoring and Weighting	15
3.2 Performance Indicator Reporting	17
3.3 Performance Indicator Measurement Exceeds or Falls Short of the Target	17
4. Continuous Improvement	19