

DIN EN ISO 41015:2023-10 (D)

Facility Management - Beeinflussung des Organisationsverhalten zur Verbesserung der Resultate von Facilities (ISO 41015:2023); Deutsche Fassung EN ISO 41015:2023

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	7
Vorwort.....	8
Einleitung.....	9
1 Anwendungsbereich.....	10
2 Normative Verweisungen.....	10
3 Begriffe.....	10
4 Kontext der Organisation.....	11
4.1 Allgemeines.....	11
4.2 Verständnis der Organisation.....	11
4.3 Identifizieren der strategischen Ziele und Vorgaben der Organisation.....	13
4.3.1 Allgemeines.....	13
4.3.2 Abstimmung mit den Organisationszielen.....	13
4.4 Nachweis und Kommunikation von Wert.....	13
5 Beeinflussen des Verhaltens.....	14
5.1 Allgemeines.....	14
5.2 Fähigkeit der Einflussnahme.....	14
5.3 Entwicklung wichtiger Beziehungen.....	14
5.4 Verhaltensänderung.....	15
5.5 Werttreiber.....	16
5.5.1 Allgemeines.....	16
5.5.2 Arbeiten mit Werttreibern.....	18
5.6 Möglichkeiten zur Einflussnahme.....	18
6 Änderungsplanung.....	19
6.1 Allgemeines.....	19
6.2 Änderungsprozess.....	19
6.3 Während der Veränderung angetroffene Risiken und Chancen.....	19
6.4 Rahmenwerk zur Unterstützung von Verhaltensänderungen.....	20
7 Abstimmung von FM-Maßnahmen mit strategischen Resultaten.....	21
7.1 Allgemeines.....	21
7.2 Ergebnisse und Resultate.....	21
7.3 Anwendung von Werttreibern.....	21
7.4 Zielergebnisse.....	23
8 Bewertung der Leistung.....	23
8.1 Allgemeines.....	23
8.2 Bewertung von Resultaten.....	23
8.3 Leistungskennzahlen.....	23
8.3.1 Allgemeines.....	23
8.3.2 Schwerpunkt.....	24
8.3.3 Attribute.....	24
8.4 Bewertung.....	24
8.4.1 Allgemeines.....	24
8.4.2 Attribute der Bewertung.....	24
8.4.3 Erfolgsindikatoren.....	25

8.4.4	Bewertungsmethodologien.....	25
9	Verbesserung.....	25
9.1	Allgemeines.....	25
9.2	Fortlaufende Verbesserung.....	25
9.3	Nachweis der Verbesserung.....	25
	Anhang A (informativ) Anleitung	27
A.1	Anwendungsbereich.....	27
A.2	Normative Verweisungen.....	27
A.3	Begriffe	27
A.4	Kontext der Organisation	27
A.4.1	Allgemeines.....	27
A.4.2	Verständnis der Organisation.....	27
A.4.3	Identifizieren der strategischen Ziele und Vorgaben der Organisation	28
A.4.4	Nachweis und Kommunikation von Wert	28
A.4.5	Bewertung der interessierten Parteien.....	28
A.5	Beeinflussen des Verhaltens.....	28
A.5.1	Allgemeines.....	28
A.5.2	Fähigkeit der Einflussnahme.....	28
A.5.3	Entwicklung wichtiger Beziehungen	29
A.5.4	Verhaltensänderung	29
A.5.5	Werttreiber	29
A.5.6	Möglichkeiten zur Einflussnahme	32
A.6	Änderungsplanung	33
A.7	Abstimmung von FM-Maßnahmen mit strategischen Resultaten	33
A.8	Bewertung der Leistung.....	34
A.8.1	Allgemeines.....	34
A.8.2	Bewertung von Resultaten.....	34
A.8.3	Leistungskennzahlen	35
A.8.4	Bewertung	35
A.9	Verbesserung.....	37
	Literaturhinweise.....	39

Bilder

Bild A.1	— Matrix zur Unterstützung bei der Auswahl der Werttreiber	30
----------	--	----

Tabellen

Tabelle 1	— Werttreiber für den Einfluss der Organisation.....	17
Tabelle 2	— Effektive Werttreiber in einem FM-Engagement	22
Tabelle A.1	— Ausrichtung von FM-Aktivitäten auf Werttreiber — eine Auswahl	30
Tabelle A.2	— Beispiel für einen typischen CSF und die dazugehörige KPI.....	34
Tabelle A.3	— Leitfragen für die Festlegung des Anwendungsbereichs einer Bewertung	35
Tabelle A.4	— Methodologien für die Bewertung von Zielen, Prozessen und Resultaten	36