# 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