GRIB DEN DIGITALE VERDEN

DFM netværks digitaliseringsudvalg står bag en ny hvidbog om FM som digital forandringsagent. Bogen blev præsenteret på en konference i november, hvor forfatterne bag præsenterede nogle af deres synspunkter og konklusioner.

Af JAN AAGAARD,
journalist

Digitalisering giver Facility Management (FM) store udfordringer – og endnu større muligheder. Det er budskabet i en ny hvidbog om transformationen af FM i en digital tid, som DFM netværk har udgivet med økonomisk støtte fra Realdania.

Ifølge den nye hvidbog er digitalisering en udfordring for FM, fordi opgaveportefølje inden for FM er meget bred, og det derfor kan være svært at rumme det hele på én samlet digital platform. Det kan også være en udfordring, at digitalisering kræver standardiserede arbejdsprocesser, der kan overføres til det digitale univers.

”Hvis man formår at kombinere disse teknologier, får man meget mere værdi. I dag har de fleste organisationer lagret digitale informationer om deres bygninger, men på den dataindsamlende og dataanalyserende del er man måske ikke så langt endnu.”

Omvendt giver digitalisering FM gode muligheder for i højere grad at arbejde strategisk og blive integreret med kerneforretningen. Ved hjælp af data kan FM nemlig både udvikle og dokumentere sin andel af virksomhedens samlede værdiskabelse.

Samtidig er det vigtigt for FM’erne at forstå de forandringer, som digitaliseringen skaber i kerneforretningen. For selvom forandringerne kan være mere eller mindre drastiske, vil de før eller siden betyde, at succeskriterierne for FM også forandres.

Hvidbogen med titlen ”Facility Management som digital forandringsagent” blev præsenteret den 14. november 2018 ved en konference, der blev afholdt hos Schneider Electric i Ballerup. På konferencen præsenterede bogens forfattere en række af deres synspunkter, ideer og konklusioner.

Den nye hvidbog er en del af DFM netværks digitaliseringsprojekt, som også omfatter konferencer, medlemsmøder og opbygning af erfaringsnetværk. DFM netværk nedsatte i foråret 2017 et digitaliseringsudvalg, og udvalget har udpeget den gruppe af eksperter, som har skrevet hver et kapitel i hvidbogen, hvor de kommer med deres bud på, hvordan man kan gribe digitaliseringen an.

Forfatterne er Poul Ebbesen fra Rambøll, Gitte Andersen fra Signal Arkitekter, Lau Melchiorsen fra Colliers International, Trine Thorn fra Nordea, Kirsten Ramskov Galamba fra DTU og Anders Mussmann fra EY. Alle forfatterne deltog på konferencen i Ballerup med undtagelse af Gitte Andersen, som var forhindret.

STRATEGISK STYRET DIGITALISERING

Poul Ebbesen har skrevet kapitlet ”Strategisk styret digitalisering i FM-branchen”, hvor han giver sit svar på spørgsmålet: Hvordan kan digitalisering håndtereres på en struktureret og værdiskabende måde, således at FM-arbejdsprocesser og FM-strategier bliver understøttet bedst muligt?

Ifølge Poul Ebbesen kan FM-organisationer befinde sig på forskellige digitale modenhedsniveauer:

- Dataskabende
- Fragmenteret procesunderstøttende

Foto: Karina Lykkegaard

- Integreret procesunderstøttende
- Strategi og integreret procesunderstøttende

Uanset hvilket digitalt modenhedsniveau FM-organisationen befinder sig på, er man nødt til at tage stilling til to grundlæggende og afgørende IT-strategiske spørgsmål:

1. Hvilke FM-processer ønskes understøttet digitalt?
2. Hvilken ledelsesinformation ønskes genereret digitalt?

FM-organisationen er også nødt til at se på den digitale struktur – altså hvilke typer af teknologier, man arbejder med. Disse teknologier deler Poul Ebbesen op i fem hovedtyper baseret på deres anvendelse inden for FM.

- Dataetablerende (databaser, CAD, BIM, GIS)
- Procesunderstøttende (CAFM, IWMS)
- Dataindsamlende (sensorer, tablets, bygningsautomatik)
- Dataanalyserende (analysesystemer)
- Servicestyrende (CAFM, IWMS)

Teknologierne overlapper ofte hinanden, og der foregår ofte en udveksling af data mellem dem.

”Hvis man formår at kombinere disse teknologier, får man meget mere værdi. I dag har de fleste organisationer lagret digitale informationer om deres bygninger, men på den dataindsamlende og dataanalyserende del er man måske ikke så langt endnu,” sagde Poul Ebbesen i sit oplæg.

Når man har besvaret de IT-strategiske spørgsmål om FM-processer og ledelsesinformation, bør man som en del af de grundlæggende overvejelser om digitalisering stille sig selv to andre spørgsmål:

1. Hvilke data ønskes anvendt (hvilket digitalt grundlag skal etableres)?
2. Hvilke digitale teknologier ønskes anvendt (hvilke typer af teknologier skal implementeres)?

I svaret på det første spørgsmål handler det ifølge Poul Ebbesen i høj grad om at begrænse sig og kun tage de absolut mest nødvendige data med.

"Afklaring af, hvilke data man ønsker at anvende, er i høj grad et spørgsmål om, hvilken datastruktur, der passer bedst til FM-organisationen. Afklaring af datastruktur handler om, hvilke grupper af data der ønskes anvendt, og hvilke relationer der skal etableres mellem disse grupper af data," skriver forfatteren i hvidbogen.

Svaret på spørgsmål to om digitale teknologier afhænger i høj grad af organisationens modenhed.

"Ligger den digitale modenhed på niveau 1, vil det ofte bedst kunne betale sig at starte med at implementere datagrundlagsskabende teknologier som CAD, BIM og GIS, kombineret med en simpel database til grundlæggende interne og eksterne ejendomsdata," fastslår Poul Ebbesen.

FREMTIDENS FACILITY MANAGER

Trine Thorn fra Nordea Danmark ser i sit kapitel i hvidbogen på, hvilket ansvar FM'eren skal tage, når digitaliseringen udfordrer den virksomhed, man er en del af.

> **"Verden forandrer sig hele tiden. I morgen starter virksomheden et stort projekt op og hiver konsulenter ind, så vi pludselig får 300 medarbejdere mere. Det skal vi kunne håndtere i FM-organisationen."**

Skal man fortsat alene holde fokus på at optimere sin drift, eller er der andre måder at skabe merværdi for virksomheden på og være med til at sikre virksomhedens overlevelse og fremdrift? Hvordan kan man være visionær og forretningsdrevet? Og skal man fortsat være en supportfunktion eller en mere integreret del af forretningen?

Sådan lyder nogle af de spørgsmål, som Trine Thorn sætter fokus på i bogen under overskriften "Fremtidens Facility Manager".

"Vi er alle del af en forretning, som bliver digital, og derfor kan vi ikke stå stille. Digitaliseringen er en kæmpe boldbane for alle – også for FM. Digitaliseringen giver os gode værktøjer til at gøre det, vi hele tiden har gjort, men på en bedre måde," sagde Trine Thorn.
Som FM'er skal man fortsat skabe værdi for sin virksomhed gennem effektiv drift, ved at optimere kvadratmetrene og ved at levere fantastiske servicetilbud. Men samtidig er FM-organisationen nødt til at forholde sig til, at verden forandrer sig.

Digitaliseringen betyder, at virksomheders forretningsmodeller bliver disruptet, og virksomhederne forsøger at redefinere sig selv for at overleve. Digitaliseringen øger også kampen om medarbejderne, da alle virksomheder har brug for medarbejdere med digitale kompetencer.

Fremtidens medarbejdere stiller krav til facility management, for de forventer, at arbejdspladsen matcher den forandring, de oplever i samfundet generelt. Så når omverdenen præges af tendenser som individualisering, høj hastighed, 24/7 og convenience, forventer medarbejderne det samme på arbejdspladsen.

"Kunderne forventer, at det går stærkt og det gør de nye medarbejdere i virksomhederne også. Informationerne bliver nødt til at være digitale, og det skal vi understøtte med FM, for hvem skal ellers gøre det," spurgte Trine Thorn.

Den digitale udvikling gør det nødvendigt for virksomhederne at skabe en arbejdsplads, der imødekommer de nye måder at arbejde på, er langt mere fleksibel, digital og agil, så den følger forretningsudviklingen. Forretningsmodellerne ændrer sig langt hurtigere end før, og der skal løbende ansættes nye medarbejdere med andre kompetencer og nye indsigter.

"Verden forandrer sig hele tiden. I morgen starter virksomheden et stort projekt op og hiver konsulenter ind, så vi pludselig får 300 medarbejdere mere. Det skal vi kunne håndtere i FM-organisationen," fastslog Trine Thorn.

En anden tendens og konsekvens af digitaliseringen er, at medarbejderne i dag arbejder alle mulige steder. "De har ikke et fast sted, som de hører til. De kan arbejde fra en café, i toget, i bussen, mens de venter på børnene i sportshallen, i sofaen derhjemme, på hoteller og hos virksomheden. Alt er muligt, da teknologien har gjort det muligt. Så det drejer sig for virksomheden om at skabe en oplevelse af at arbejde for virksomheden, ligegyldigt hvor man er," skriver Trine Thorn i hvidbogen.

UDNYTTER I JERES EJENDOMME OPTIMALT?

CBRE er verdens største udbyder af komplette løsninger, når det gælder integreret facilities management og strategisk ejendomsrådgivning. Vi hjælper både lokale og globale virksomheder, der ønsker at effektivisere ejendomsporteføljen og fokusere på kerneforretningen.

Vi tilbyder strategisk rådgivning med det formål at skabe attraktive arbejdspladser og opnå besparelser for vores kunder ved at strømline ejendomsporteføljer på tværs af geografi og bygningstyper.

Scan her for at læse mere:

KONTAKT OS: 7020 7733 | reception14@cbre.com

CBRE

”Arbejdspladsen er ikke fysisk mere, og vi er på hele tiden via vores smartphone. Det er vi nødt til at tage os af i FM. Vi skal hjælpe med at få dette til at hænge sammen. Når medarbejderne møder ind på kontoret, er det for at være sammen med andre mennesker og tjekke ind i ind i fællesskabet. Det skal vi hjælpe med til,” sagde Trine Thorn på konferencen.

Fremtidens facility manager skal derfor være en community creator, der skaber kulturen for virksomheden og dermed sammenhængskraften. FM skal gå fra at være serviceleverandør til at skabe virksomhedskultur via unikke oplevelser for kollegerne. I hvidbogen giver Trine Thorn eksempler på, hvad det konkret betyder for de krav medarbejderne har til FM-organisationen.

Medarbejderne forventer eksempelvis:

- At de kan få hjælp 24/7 og helst via en APP.
- At vi har systemer, der sender dem en notifikation, når vi kan se, at de ikke har været i kantinen, og spørger dem, om vi skal sætte mad til side til dem.
- At kantinen bliver til et foodcourt, hvor du bliver inspireret, og som er åben, når det passer dig.
- At vi involverer kolleger i vores tanker, så de kan være med til skabe løsningerne.
- At vi finder ud af, hvordan vi kan bruge alle de data, vi har på medarbejderne i virksomheden, så det skaber værdi for den enkelte.
- At vi tilbyder services, som man før klarede uden for arbejdspladsen, men pludselig kan få løst på arbejdet, f.eks. tandlæge, frisør og diætist.

”Vi skal have styr på bygningerne, og det har vi allerede. Fremover skal vi skabe kultur, og det har vi både evnerne og de fysiske rammer til at gøre. Vi skal tage ansvar for det ved hjælp af de digitale værktøjer,” sagde Trine Thorn på konferencen.

PORTEFØLJESTYRING I EN DIGITAL TID

Med digitaliseringen har vi fået ”data og digitale værktøjer, der gør det muligt at lægge en bevidst strategisk styring på vores ejendomsportefølje. Det samme er sket for alle andre forretningsområder, og derfor forventer direktionerne, at den ansvarlige for ejendomsporteføljen har styr på, hvad de enkelte ejendomme kan tilføre virksomheden i forhold til både omkostninger og organisationens samlede performance”.

Sådan skriver Lau Melchiorsen fra Colliers International i begyndelsen af sit kapitel med titlen ”Lokaliseringskrav og porteføljestyring i en digital tid” i hvidbogen.

Blandt de væsentligste grunde til at anvende databaseret porteføljestyring peger Lau Melchiorsen på, at det muliggør beslutninger på et informeret grundlag, forøger produktiviteten i ejendomsstyringen og øger FM’s indflydelse hos ledelsen.

”Det handler om at levere datagrundlag. Vi skal ind under forretningen og fortælle, hvordan vi kan bidrage til vækst, øget produktivitet, bedre arbejdsmiljø osv. Med data kan FM-organisationen få topledelsen i tale, for når vi præsenterer et forslag, vil ledelsen spørge, hvad alternativet er, og med data kan vi udarbejde og præsentere forskellige scenarier,” sagde Lau Melchiorsen i sit oplæg på konferencen.

Traditionelt har FM fokuseret på at drive og vedligeholde den eksisterende portefølje optimalt og effektivt. Der har ikke været tale om at udfordre præmissen, som ejendommene drives på, eller at stille spørgsmålet, om det eksisterende fortsat er den optimale løsning i forhold til de aktuelle behov. Men det er FM-organisationen nødt til at gøre i den digitale tidsalder, mener Lau Melchiorsen.

I hvidbogen skriver han: ”Den, der sidder med ansvaret for porteføljestyringen, skal proaktivt kunne reagere på de forretningsmæssige strategiændringer, som direktionen beslutter. Det betyder, at hver gang direktionen er blevet enig om en større eller mindre strategiændring – eller er kommet med planer for udmøntning af de overordnede strategier – skal porteføljemanageren kunne give direktionen et billede af, hvad det betyder for virksomhedens bygningsportefølje og lokalisering.”

”FM skal kunne levere transparens omkring porteføljen. Det handler om at indsamle de data, som er relevante for forretningen, lave et dashboard og begynde at prioritere,” sagde Lau Melchiorsen.

Den teknologiske og digitale udvikling har ført til en forretningsudvikling, der stiller langt større krav til virksomhedernes omstillingsevne. De virksomheder,

”Med data kan FM-organisationen få topledelsen i tale, for når vi præsenterer et forslag, vil ledelsen spørge, hvad alternativet er, og med data kan vi udarbejde og præsentere forskellige scenarier.”

MainManager Facility Management

Sæt data i system, og bring din indsigt i spil på direktionsgangen.

Tag fuld kontrol over alle aspekter af ejendomsdrift i din ejendomsportefølje. Det er vores tilbud til dig.

Al den nyeste teknologi stiller vi til rådighed, og vi sørger for at løsningen bliver tilpasset din kultur og særlige behov inden du sætter den i drift.

Hvorfor vælge **MainManager**?

- GIS KORT
- BIM
- 2D TEGNINGER
- MOBILITET
- QR& STREGKODER
- CHAT
- API

Helpdesk, planlagt vedligehold, work orders, resssourcestyring, energi, space management, projectweb, dashboards, My Page...

Selvom listen er lang, så er det faktisk enkelt. Med MainManager tager du et stort skridt mod bedre beslutninger i fremtiden.

Bedre beslutninger fører til øget tilfredshed blandt brugere, medarbejdere og ledere.

LÆS MERE PÅ
www.mainmanager.dk

KONTAKT OS, OG FÅ EN PRÆSENTATION AF MAINMANAGER:

Peter Munk Schade
Tlf.: 6151 0801
peter@mainmanager.dk

der i dag er verdens mest værdifulde, kendte vi for de flestes vedkommende ikke for en generation siden. Det er derfor blevet vigtigere end nogensinde, at man til stadighed tilpasser ejendomsporteføljen, så den understøtter rekruttering og fastholdelse af nøglemedarbejdere, produktivitet, innovation og samarbejde, hedder det i hvidbogen.

"FM-organisationen er nødt til at blande sig for at være relevant, og slaget kommer til at stå om *people og workplaces*," sagde Lau Melchiorsen på konferencen.

ORGANISERING I EN DIGITAL TIDSALDER

FM-området har de seneste 15-20 år udviklet sig fra primært at have fokus på omkostningsbesparelser og operationel effektivitet til i højere grad at have fokus på at være fleksibel, proaktiv og strategisk værdiskabende.

"Hvor der således i de seneste mange år er blevet fokuseret på leverancestrategier, og hvordan FM-afdelingerne har kunnet bidrage til at realisere løbende, og ofte betydelige, besparelser og sikre effektive løsninger, er der nu i langt højere grad fokus på at vælge de rigtige løsninger for hele organisationen. Således er der ved at ske et bredt skift fra primært at måle på kvantitative parametre alene til nu eksempelvis også at vægte kvalitative KPI'er, fleksibilitet, proaktivitet og omstillingsparathed.

Digitalisering er ikke målet, men midlet til at nå målet i det omfang, det giver værdi. Vi kan lave knopskydninger af digitale løsninger, men hvis det ikke giver værdi, er vi nødt til at træde et skridt tilbage, fordi det ofte giver modstand i organisationen."

For organiseringen af facility management-området har det betydet, at der i højere grad tænkes på tværs af alle niveauer, både strategisk, taktisk og operationelt, samt at hver FM-afdeling således skal indeholde et bredere kompetencefelt for ikke blot at sikre understøttelse af, men også positiv indvirkning på, kerneforretningen."

Sådan skriver Anders Mussmann fra EY i sit kapitel "Organisering i en digital tidsalder" i hvidbogen. På konferencen gennemgik han også i kort form denne historiske udvikling og fastslog, at det for FM-organisationen fortsat handler om at understøtte kerneforretningen og skabe værdi – også når det sker ved hjælp af digitale værktøjer og data.

"Digitalisering er ikke målet, men midlet til at nå målet i det omfang, det giver værdi. Vi kan lave knopskydninger af digitale løsninger, men hvis det ikke giver værdi, er vi nødt til at træde et skridt tilbage, fordi det ofte giver modstand i organisationen," sagde Anders Mussmann.

Derfor handler det – digitalisering eller ej – for FM-organisationen om at tage stilling til, hvad man gerne vil opnå i virksomheden og dernæst vurdere, hvordan man kan tale ind i det over for topledelsen.

Diskussionen omkring det starter ifølge Anders Mussmann ofte med organiseringen. Skal vi outsource eller ej? Har vi ressourcerne? Og så videre.

"Men lad være med at tage stilling til organiseringen, før I ved, hvad I vil opnå med det," lød opfordringen fra Anders Mussmann til deltagerne i salen.

Ifølge forfatteren til kapitlet om organisering er der ingen tvivl om, at vi i de kommende år vil se en bredere organisering på FM-området på grund af de forandringer, der sker i virksomhederne som følge af blandt andet digitalisering.

"Vores arbejdspladser vil i løbet af de næste år gennemgå en drastisk transformation, hvilket er drevet af forandringer i medarbejderdemografi, nye teknologiske devices og nye måder at arbejde på. Konvergensen af disse trends skaber en unik mulighed for nytænkning af organisering inden for facility management. Det er nu tiden til at skabe den nye generations organisering og arbejdsplads, som er værdiskabende og understøttende for kerneforretningen," skriver forfatteren i hvidbogen.

Her peger han også på, hvordan forskellige digitale teknologier som apps, robotstyret procesautomation, augmented reality, AI og Internet of Things kan gøre facility management i stand til at understøtte kerneforretningen og derigennem skabe værdi.

Teknologierne kan fx bidrage til:

- at tilpasse serviceleverancer
- at procesoptimere
- at øge medarbejderengagement
- at lette rapporterings- og opfølgningskrav fra ledelsen

MCG Facility Management

Integreret Workplace Management System – IWMS

Avanceret – Enkelt – Smart

Planon anvendes af nogen af Danmarks og Verdens største virksomheder.
I mere end 2.000 organisationer har Planon brugere blandt andet glæde af:

- Ejendomsporteføljestyring
- Registrering og håndtering af rekvisitioner, fejl og mangler samt øvrige arbejdsopgaver
- Integration til CAD/BIM
- Forvaltning af tekniske anlæg, installationer og udstyr
- Registre over medarbejdere, håndværkere, leverandører og kunder
- Arealforvaltning med visuelt overblik
- Vedligehold efter forebyggende serviceplaner eller ved akutte hændelser
- Rapportering med nøgletal og Dashboards
- Energiforvaltning
- Integration til organisationens økonomisystemer og øvrige IT systemer
- Webbaseret løsning med adgang til alle platforme (PC, tablet og smartphone)
- Apps som sikrer FM afdelingen en bedre styring af og kommunikation med håndværkere og medarbejdere
- Modulær og skalérbar efter kundens ønske og behov
- Realisering fra A-Z. MCG understøtter med implementering og drift af løsningen

MCG

www.mcg-fm.dk

Slotsmarken 16 · 2970 Hørsholm
Tlf.45 41 40 77 · info@mcg-fm.dk

- at sikre bedre udnyttelse af kvadratmeter
- nye kommunikationskanaler
- CO_2-reduktion
- bedre kontrol med virksomhedens aktiver

”Måske skal der i fremtiden i højere grad være data-analytikere ansat i FM-organisationen til at håndtere mængderne af data,” lød et af forslagene fra Anders Mussmann på konferencen.

I sit kapitel i hvidbogen kommer han nærmere ind på, hvilken effekt trends og nye teknologier vil få på kompetencer og organisering, ligesom han også ser på den næste generation af shared services og outsourcing.

DIGITALISERING OG BÆREDYGTIG FM

FN’s 17 verdensmål sætter rammerne for dette årtis bæredygtighedsstrategier, og FM-organisationerne har gode muligheder for at bidrage positivt til udviklingen af organisationernes bæredygtighedsregnskab.

Sådan lyder et af de indledende budskaber i ”Digitalisering som løftestang for bæredygtig FM” – det afsluttende kapitel i hvidbogen. Kapitlet er skrevet af Kirsten Ramskov Galamba fra DTU, som i mange år har beskæftiget sig med bæredygtig FM.

”Meningen med FN’s verdensmål er, at vi alle ser nærmere på, hvor vi kan være med til at bidrage til målene, gennem det vi beskæftiger os med til dagligt,” sagde Kirsten Ramskov Galamba på konferencen.

> **”Meningen med FN’s verdensmål er, at vi alle ser nærmere på, hvor vi kan være med til at bidrage til målene, gennem det vi beskæftiger os med til dagligt.”**

Her pegede hun også på, hvilke af de 17 verdensmål, der især er potentiale for at bidrage til som facilities manager. Det drejer sig om:

- et godt og sundt indeklima (nr. 3)
- en fornuftig forvaltning af vandressourcerne (nr. 6)
- omstilling til vedvarende energi (nr. 7)
- udbygning og vedligeholdelse af infrastruktur (nr. 9)
- bidrag til udvikling af bæredygtige byer (nr. 11)
- bæredygtigt forbrug og produktion (nr. 12)
- CO_2-reduktion og klimatilpasning (nr. 13)
- begrænse udledning af farlige stoffer til miljøet (nr. 14 og 15)

Derudover er verdensmål nr. 17 relevant for FM-området. Det peger på, at de ambitiøse globale verdensmål kun kan nås, hvis vi (også) samarbejder på tværs af lokale og nationale skel i strategiske udviklingspartnerskaber.

Den omfattende digitalisering af samfundet har åbnet op for nye former for bæredygtighedstiltag, skriver Kirsten Ramskov Galamba i hvidbogen. Hun peger blandt andet på deleøkonomi som strategi for ressourceeffektivisering, data-platforme som omdrejningspunkt for handel med og genanvendelse af ressourcer og digital mærkning som sporingsværktøj.

”Digitalisering kan også være en game changer. Inden for de seneste fem til otte år har digitaliseringen især gjort en forskel inden for tre områder af bæredygtighed: cirkulær økonomi, fossilfri energi og bæredygtig byudvikling – også kendt som smart cities,” fortalte Kirsten Ramskov Galamba.

Disse tre temaer beskriver forfatteren nærmere i sit kapitel i hvidbogen, hvor hun i øvrigt fastslår, at ”alle FfM-organisationer kan og skal gøre en indsats for bæredygtighed, uanset hvor ’moden’ organisationen er på området”.

OPPONENTER OG DEBAT I SALEN

På konferencen blev de fem tilstedeværende forfattere hver især mødt af en opponent, der sammen med tilhørerne i salen kom med kommentarer og stillede uddybende spørgsmål til forfatternes synspunkter og konklusioner omkring FM som digital forandringsagent.

Samtidig med lanceringen af hvidbogen har DFM netværk etableret et nyt digitalt FM-univers som en del af dfm-net.dk. I det særlige digitaliseringsunivers på hjemmesiden kan man blandt andet læse en række cases om digitaliseringen af FM, ligesom man kan downloade de enkelte kapitler fra hvidbogen eller hvidbogen i sin helhed.