

”KUNDERNE MÅLER OS PÅ, OM MASKINERNE VIRKER”



Af JAN AAGAARD,
journalist

Med et nyt digitalt FM-system har fitnesskæden **Fitness World** fået bedre overblik over udstyret i sine 180 centre landet over. Udstyret kan nemt og hurtigt fejlmeldes, så det også kan blive hurtigt repareret. Det kan ses på kundetilfredsheden.

Det er fart over feltet i Fitness World. Det gælder ikke alene på løbebåndene i fitnesskædens centre rundt om i Danmark, men også i virksomhedens forretningsmæssige udvikling.

Fitness World har oplevet stor vækst de seneste år. Siden det første fitnesscenter blev etableret på Gasværksvej i København i 2005 er Fitness World vokset til at blive Danmark største fitnesskæde med cirka 180 centre rundt om i landet og over 450.000 medlemmer.

De 180 fitnesscentre har en stor geografisk spredning og rummer tilsammen omkring 29.000 stykker udstyr. Der er derfor nok at holde styr på i Fitness Worlds FM-funktion, som er samlet i afdelingen Operations, der tæller 23 medarbejdere, hvoraf de 13 er teknikere.

Allan Kristiansen tiltrådte som COO - driftsdirektør - i Fitness World i midten af 2017, og han så hurtigt behovet for at øge professionaliseringen af FM-funktionen ved hjælp af et nyt digitalt FM-system.

”Fitness World er en vækstvirksomhed, og vi er på forholdsvis få år blevet en stor forretning. Som man ofte ser det i vækstvirksomheder, var backoffice-funktionerne ikke helt fulgt med i den udvikling. Vi havde et digitalt FM-værktøj i HTML, men det var meget afhængigt af en person og hverken særligt effektivt eller brugervenligt. Der var behov for at få det op på et andet niveau og gøre det mindre personafhængigt,” fortæller Allan Kristiansen.

AFGØRENDE FOR KERNEFORRETNINGEN

Fitness World er ikke en klassisk driftsherre med egne bygninger, men til gengæld er FM-funktionen helt afgørende for kerneforretningen, da eksempelvis dårlig

rengøring eller manglende vedligeholdelse af fitnessmaskiner og andet udstyr påvirker kundernes oplevelse af centrene og servicen direkte.

Fitness World har derfor meget stort fokus på, at centrene fungerer godt, og fitnesskæden har gennem de seneste par år arbejdet målrettet på at optimere hele FM-organisationen og dens aktiviteter inden for områder som økonomi, service og asset management.

En af udfordringerne i forhold til valg og implementering af et digitalt FM-system var, at Fitness World historisk set har en stor personaleomsætning, da omkring 30 procent af medarbejderne i centrene bliver skiftet ud hvert år.

”Det var vigtigt for os, at kompleksiteten i det nye FM-system ikke blev for stor. Det skulle være nemt at bruge, og samtidig skulle det være fleksibelt, da vores forretning udvikler sig hurtigt med både etablering af nye centre og opkøb af mindre fitnesskæder,” siger Allan Kristiansen.

BEDRE OVERBLIK OG ØGET TRANSPARENS

Projektteamet i Fitness World bestående af Ole Søvsø og Allan Kristiansen kiggede på forskellige muligheder, men valgte forholdsvis hurtigt at samarbejde med Dalux. Parterne tegnede kontrakt i november 2017, og allerede i februar 2018 gik man live med det nye DaluxFM-system - i første omgang med Help Desk til indmelding af fejl og mangler i centrene.

Fitness World oprettede fra begyndelsen 20 såkaldte hurtigemner i systemet, som lederne af de 180 centre, kan melde opgaver ind via en app på deres smartphone. Indmeldingerne bliver herefter håndteret på tre forskellige måder:

- Gennem en "dispatcher", der fungerer som et filter. Dispatcheren kan eksempelvis være en regional manager, som afgør, om indmeldingen skal laves til en opgave, samt hvem der skal udføre den.
- Som "autobestil", hvor indmeldingen går direkte videre til en håndværker eller lignende uden for organisationen og derved automatisk bliver til en opgave.
- Indmeldingen placeres i en "pool", hvor flere teknikere, som opererer inden for samme geografiske område, har mulighed for at tage opgaven.

"Med det nye FM-system har vi har opnået et bedre overblik over opgaverne og en øget transparens i forhold til, hvor hurtigt og hvordan opgaverne bliver løst, ligesom vi bedre kan følge op på dem. Med de mange hurtigemner, dækker systemet endvidere så bredt, at det af brugerne opfattes som et one-point-of-contact," siger Allan Kristiansen.

Den nye og nemmere måde at melde fejl og mangler i centrene ind på betød, at antallet af indmeldinger hurtigt begyndte at vokse, og dermed steg Fitness Worlds omkostninger til vedligeholdelse også. Men samtidig kunne fitnessskæden se effekten på kundesiden, da kundetilfredsheden steg markant ud fra de målinger, som Fitness World laver i systemet Maze.

"Der er formentlig få virksomheder, hvor FM-aktiviteterne er koblet lige så tæt forbindelse til kundetilfredshed, som hos os. Vores konkurrenter har nogenlunde de samme priser, faciliteter og geografiske placeringer, som vi har, så det kunderne måler os på, er især om maskinerne virker og rengøringsniveauet i centrene," siger Allan Kristiansen.

Fitness World har samtidig med udrulningen af FM-systemet også foretaget andre strukturelle ændringer i centrene og kan derfor ikke med sikkerhed sige, hvor stor en del af den øgede kundetilfredshed, der kan tilskrives det nye FM-system, men Allan Kristiansen er ikke i tvivl om, at det har spillet en stor rolle. Vedligeholdelsesomkostningerne kom i øvrigt efter nogle måneder ned på et normalt niveau igen.

FAKTA OM FITNESS WORLD

Fitness World Group A/S har hovedkontor i Danmark og består af Fitness World (DK og Polen), Urban Gym, Basefit i Schweiz, sportsernærings-brandet Functional samt Fitness Institute, der leverer internationalt godkendte uddannelser. I 2015 åbnede Fitness World sine første centre i Polen, og i dag beskæftiger Fitness World Group A/S omkring 5.000 medarbejdere i henholdsvis Danmark, Schweiz og Polen.

REGISTRERING AF UDSTYR

Efter implementeringen af help desk-funktionen var næste skridt i digitaliseringen af FM-området i Fitness World anlægsregistrering. Altså en central, digital registrering af centrenes udstyr i det nye FM-system. Hidtil har man blot registreret udstyret lokalt ved hjælp af regneark.

De 29.000 stykker udstyr, som Fitness World har i de 180 centre, er leaset fra forskellige leverandører og omfatter en lang række forskellige mærker, da man løbende har overtaget andre fitnesskæder, hvor udstyret et fulgt med.

Fitness World valgte at registrere udstyret ved hjælp af QR-koder. Optællingen og registreringen af udstyret foregik i løbet af nogle få uger i sommeren 2018, og forinden var der seks ugers forberedelse, hvor der blandt andet skulle udarbejdes en manual, rekrutteres et team til opgaven og oprettes udstyrskategorier i FM-systemets asset-modul.

"Alt vores udstyr er nu registreret og tilknyttet en bygning. Det giver os mulighed for løbende at indsamle informationer om de enkelte maskiner - for eksempel deres service record. Vi har også et overblik over, hvor de enkelte maskiner står, hvilket leasingselskaberne har en forventning om, at vi ved. Fremover kan vi også bruge QR-koderne, når vi flytter udstyr fra et center til et andet," fortæller Allan Kristiansen.

Næste skridt i anlægsregistreringen bliver at tilføje udstyrets serienumre til registreringen i FM-systemet, da det blandt andet giver overblik over udstyrets alder.

Sideløbende med implementeringen af FM-systemet har Fitness World kørt en space management-proces, hvor man har valgt at lave en test med sensorer på udstyr i to centre for at se, hvordan og hvor meget udstyret bliver brugt af kunderne.

UNDERVISNING AF MEDARBEJDERE

Medarbejderne har ifølge Allan Kristiansen taget meget godt imod det nye FM-system, og Fitness World med projektleder Ole Søvsø i spidsen har da også gjort en del ud af at undervise dem på road-shows landet over. Alt i alt er den hurtige udrulning af det nye system gået godt, selv om der også har været nogle udfordringer undervejs.

"DaluxFM er ikke 100 procent skræddersyet til vores behov, men leverandøren har været konstruktiv omkring vores ønsker. Særlig asset-modulet har krævet nogle særlige løsninger for at opnå den rette funktionalitet, uden at timeforbruget ved oprettelse og vedligeholdelse bliver alt for stort," siger Allan Kristiansen.