

01 Marts 2020

FM Update

Dansk Facilities Management netværk



DFM



Klare grænseflader skaber værdi hos Siemens Gamesa

Søren Samuel Prahl er ansvarlig for optimering af arealer og bygningsdrift af Siemens Gamesas mere end 400 lokationer fordelt på 40 lande.

Bæredygtighed i Facility Management

Som en af verdens mest bæredygtige virksomheder har Chr. Hansen A/S fuld fokus på hvilken rolle, de gerne vil spille i arbejdet for en bedre og mere velbalanceret verden.

Rambøll udvikler og udfører tilstands- og investeringsanalyser af store ejendomsporteføljer. Vores kunder får overblik over tilstand og investeringsbehov for den enkelte bygning - et unikt grundlag for fremadrettede strategiske beslutninger om bygningsporteføljens udvikling. Metoden giver også overblik over investeringsbehovet til planlagt vedligehold og genopretning af de forskellige typer af bygningsdele og udstyr. Vores metode er baseret på en egenudviklet matematisk model og algoritme.

FÅ MERE TID TIL EJENDOMSSTRATEGIEN (NÅR GRUNDLAGET ER PÅ PLADS)

En tilstands- og investeringsanalyse giver det bedste overblik og skaber grundlaget for solide ejendomsstrategier, driftsplanlægning og udbud af serviceaftaler. Læs mere på ramboll.dk/facilities-management

FNs 17 verdensmål – fra pop til praksis

Det er titlen på DFM's årskonference 2020, hvor vi sætter fokus på verdensmålene og deres indflydelse og muligheder for FM branchen.

Vi ser på fordele, muligheder og erfaringer – både på det operationelle niveau, det taktiske niveau og på det strategiske, og forhåbentlig tager alle deltagere inspirerede og klogere fra konferencen.

Mange spændende indlæg på programmet

Emilia van Hauen sætter fokus på, hvad det meningsfulde arbejdsliv. Vi skal høre mere om det optimale workplace fra Space commander i LAIKA, og om praktiske erfaringer med forandringsledelse i forbindelse med renovering af Topdanmarks åbne kontorlandskab, som er Nordeuropas største.

Gehl Architects arbejder med verdensmålene i deres mange projekter og giver tre gode råd til dig, som vil gøre det samme. Peter Munk er bygningschef i Aalborg Kommune og har en lang tradition med at bygge bæredygtigt. Han vil fortælle om konkrete eksempler på, hvordan en bæredygtig strategi omsættes til praksis. Endelig kan DR fortælle om grønne tiltag i mindre skala, som de har gennemført i hele DR uden nødvendigvis at skulle ændre deres budget.

Dennis Nørmark, antropolog og forfatter, vil fortælle os om, hvordan der er gået inflation i travlhed, men oftest med at lave ingenting. Pseudoarbejde kalder han det, men hvad er det, og er der noget af dit arbejde, som falder i den kategori? Michael Pedersen, assisterende

professor ved CBS, har i et forskningsprojekt undersøgt virksomheder, som arbejder i en 4-dages arbejdsuge. Det skal vi høre om.

Co-work places er oppe i tiden og Ronen fra WeWork Berlin fortæller om internationale tendenser for deleøkonomi for arbejdsfællesskaber. Erling Brodersen fra TOPdesk besluttede sidste år at flytte fra eget domicil og til et kontorfællesskab. Men levede det op til alle forventningerne?

Når lyset slukker

Mads Kaiser kommer og sætter fokus på brok. Der kan være meget brok på en arbejdsplads og det rammer også FM'erne. Hvor det kan være ganske befriende at komme af med brok, så er det tit knap så fantastisk at skulle høre på det. Mads vil introducere »inkluderende brok«, som er en metode til at vende hverdagens brok, stress og små-irritationer til noget sjovt.

Under middagen bliver vi underholdt af Henrik Svaneækær og efter middagen, starter festen med Dan Rachlin bag pulten.

Årskonferencen afholdes 19. + 20. marts 2020 på Hotel Marienlyst i Helsingør. Kontakt DFM på dfm@dfm-net.dk hvis du vil tilmeldes eller vil høre nærmere.

Vi glæder os til et par forrygende dage! ||





Indhold

- 05 **Leder**
- 06 **Siemens Gamesa**
- 10 **Sensorer hjælper PostNord til pladsforbedringer**
- 16 **Klimakampen skal også vindes i bygningerne**
- 18 **Bæredygtighed i Facility Management**
- 26 **Kender du vores spændende netværk?**
- 28 **FM systemer er nådesløse**
- 32 **Gys og lettet latter! NIRAS's erfaringer med DFM Benchmarking**
- 36 **Mine 5 klimaråd**

FM Update

Udkommer fire gange årligt

Udgivet af

Dansk Facilities Management netværk
Gammel Kongevej 1, 1610 København V
Telefon 3138 0198,
dfm@dfm-net.dk, dfm-net.dk

Ansvarende redaktør

Laura Lindahl, direktør for
Dansk Facilities Management netværk,
Telefon 5195 4433
lli@dfm-net.dk

Indsendte bidrag er ikke nødvendigvis
udtryk for Dansk Facilities Management
netværks synspunkter.

Grafisk produktion

JJ Kommunikation Aps

Tryk

Jørn Thomsen Elbo A/S

Oplag

650

Forside

Søren Samuel Prael, Global head of
Portfolio Management

Forsidefoto

Lars Møller

Næste udgivelse: 11. juni 2020

Deadline: 1. maj 2020



FM gør virksomheder bæredygtige

FNs verdensmål er på dagsordenen alle steder! De kommer til at markere et vendepunkt for menneskeheden, både for hvordan vi behandler hinanden og for hvordan vi behandler kloden og de ressourcer den tilbyder. Verdensmålene er ambitiøse. Det skal de være, for uden høje ambitioner er det svært at bevare optimismen på menneskehedens vegne. Kloden kan klare sig, med eller uden mennesker. Når jeg alligevel synes, at der er grund til at være optimist, er det fordi at menneskets historie viser, at vi har evne og vilje til at handle når der er behov for det. Indrømmet, vi står med klimamæssige udfordringer, der har store konsekvenser. Men overalt ser jeg vilje til at gøre noget! Også indenfor FM, som har en enorm stor mulighed for virkelig at gøre en forskel for klimaet.

Hos DFM ser vi tydeligt at FM'ere i Danmark er ambitiøse og har besluttet sig for at udnytte den mulighed. Senest så jeg flotte eksempler på vilje og evne til at gøre

noget ved klimaudfordringerne på medlemsmødet om Kantinedrift og FNs Verdensmål. Her kunne en rådgiver, en driftsherre og en leverandør demonstrere en stålsat vilje og vise os veje til løsninger på kantineområdet. De fortalte om en lang række konkrete løsninger. For eksempel at bruge hele koen og ikke kun højrebet, og købe råvarer i baghaven og ikke få det fløjet ind fra den anden side af jorden. Det fremgik med al tydelighed, at når vi taler kantine og kost, så er løsningerne lige foran os. FM'erne skal bare samle dem op og bruge dem. Udfordringen ligger derfor ikke i løsninger, dem har vi, men derimod hos os selv, vores vaner og kultur. Skal vi slet ikke spise kød? Skal vi spise insekter? Skal vi...? Opgøret med vores vaner er stort.

Leverandøren kunne berette om mange kunder, der syntes, at det mere klimavenlige kantinekoncept var spændende, men nok ikke noget for deres kantinegæster – lige nu. De bekymrer sig om medarbejder-modstand og utilfredshed. Den udfordring vil kunden ikke tage – lige nu.

Driftsherren kunne berette om personale, der nok syntes det var interessant og spændende, men også besværligt. Klimavenlig kantinedrift betyder nye måder at arbejde på, i en kantine og derfor bliver det vigtigste værktøj uddannelse og forandringsledelse.

Udfordringerne er mange, men vi ser en FM branche der er ved at træde i karakter. Vi vil levere de løsninger, der skal til! Det gælder for kantinedrift, og det gælder for en lang række andre FM områder: bedre udnyttelse af arealer, reducere af energiforbrug, social ansvarlighed og meget, meget mere. Det ligger simpelthen i vores DNA. Vi understøtter kerneforretningen med de rigtige løsninger så kerneforretningen kan fokusere på kerneproduktet – og vi kunne jo eksperimentere med tanken om, at kerneforretningen er jorden og »produktet« et godt liv for mennesker.

God læselyst – jeg håber, du kan lide vores nye design.



FLEMMING WULFF HANSEN

Bestyrelsesformand, Dansk Facilities Management netværk.





Siemens Gamesa

Søren Samuel Prahl er Global head of portfolio Management hos Siemens Gamesa Renewable Energy A/S – en af verdens førende leverandører af vedvarende energi.

Her er han blandt andet ansvarlig for optimering af kvadratmeter og bygningsdrift af virksomhedens mere end 400 lokationer fordelt på 40 lande.



SØREN SAMUEL PRAHL

Global head of Portfolio Management

Klare grænseflader skaber værdi i Siemens Gamesa

Siemens Gamesas Real Estate-afdeling sørger for klare grænseflader mellem virksomhedens støttefunktioner på tværs af 40 lande, når større projekter skal gennemføres. Det giver store gevinster for virksomheden.



Den danske afdeling i Brande er, med sine mere end 100.000 kvadratmeter bygning, en af Siemens Gamesas største lokationer blandt de i alt 400 lokationer på verdensplan. Her ses kantinen i Brande-afdelingen.

Af Kristian Helmer Jensen // Foto Lars Møller

Med over 26.000 medarbejdere og 400 lokationer fordelt på 40 lande er der nok at se til for Global Real Estate-afdelingen hos vindmølleproducenten Siemens Gamesa Renewable Energy A/S. Søren Samuel Prahl er global head of Portfolio Management, en del af Real Estate, og han havde blandt andet ansvaret for ejendomsporteføljen, da Siemens Gamesa opstod i 2017, som følge af en fusion mellem tyske Siemens Wind Power og den store spanske vindmølleproducent Gamesa. Fusionen førte til en række sammenlægninger af kontorlokationer i byer verden over.

»Det var udfordrende og spændende, og vi skulle optimere rigtig, rigtig meget. I kølvandet på fusionen handlede det meget om at afklare behovet for nye kontorlokationer og finde gode løsninger på det,« siger Søren Samuel Prahl og giver et eksempel.

»I stedet for at vi havde tre kontorer i en by, som det var tilfældet i Paris, skulle vi finde en enkelt god lokation. I forbindelse med fusionen havde vi 30 lignende projekter

parallelt globalt. Og vi står løbende med lignende udfordringer, når vi vokser, bliver færre medarbejdere, eller lejekontrakter udløber. Og den proces begynder et år, før kontrakten udløber.«

Afklarer grænsefladerne

Søren Samuel Prahl og hans kolleger i Real Estate fik ret hurtigt fod på den del af opgaven, der har med bygninger og kvadratmeter at gøre, og derfor har afdelingen kastet sig over andre områder, hvor de kan skabe værdi for Siemens Gamesa på tværs af landegrænser. Blandt andet koordinerer afdelingen processerne i forbindelse med større projekter i virksomheden.

»Det med at optimere kvadratmeter og bygningsdrift, altså kerneforretningen for FM, det kan vi. Hvor kan vi så ellers skabe værdi? Der er store gevinster at hente ved at afklare grænsefladerne mellem de forskellige støttefunktioner i virksomheden, når vi sætter store projekter i gang, så vi undgår, at der kører parallelle processer på samme tid,« siger han.

Som et eksempel nævner han samarbejdet mellem »

Global Real Estate i Siemens Gamesa Renewable Energy A/S



- Global Real Estate er Siemens Gamesas globale governance organization for Real Estate og Facility Management.
- Afdelingen består af tre hovedområder, der hver især har det strategiske ansvar, og som de operationelle Facility Management-enheder refererer til.
- De projekter, der bliver håndteret globalt, har typisk til formål at uniformere og standardisere et kvalitetsniveau på tværs af landegrænser, eksempelvis kontorstandarder og sikring af synergieffekter på tværs af forretningsenheder.
- På det operationelle niveau er alt decentraliseret. Alt Facility Management ligger i regioner/lande, herunder eksempelvis ejendomsdrift og services.

støttefunktioner, når der skal findes og etableres nye kontorlokationer.

»Vi holder ugentlige møder med it for at få afklaret, hvem der sørger for, at det rigtige fysiske udstyr er på plads på lokationen, og eksempelvis afklare, hvem der sikrer, at køleanlæggene i serverrummet er korrekt specificeret og budgetteret. Hvad har it ansvaret for, og hvad har Real Estate ansvaret for? Der er rigtig mange halvtunge gråzoner i den slags udstyr. Vi sørger for, at ansvaret lander, hvor det naturligt hører hjemme. Vi har blandt andet også andet HR og Security med inde over. Det skaber værdi for virksomheden at strukturere processerne, så de rigtige parter kommer ind på det rigtige tidspunkt i processen.«

Dårlig forretning at forstyrre 25 procent

Et andet forretningsområde, som Portfolio Management tager sig af, er at sikre et ensartet kvalitetsniveau på kontorarbejdspladserne verden rundt. Den opgave er centraliseret, så alle medarbejdere får ensartede arbejdsforhold. Men her kan Søren Samuel Prahls og hans

medarbejdere løbe ind i udfordringer, for hvad er et godt arbejdsmiljø?

»Giver det lige så meget værdi for de kinesiske medarbejdere at have en god madordning, som det gør for de danske medarbejdere? Det er ikke sikkert. Så nogle gange skal vi differentiere kvalitetsniveauet for at skabe værdi, og så er det måske bedre, at det ligger decentralt. Vi har stor indflydelse på medarbejdernes trivsel, så vi skal tænke os om. Vi kan godt spare fem procent på driften, mens hvis vi forstyrrer 25 procent, så er det en dårlig forretning.«

Et balanceret kontormiljø

For to-tre år siden stod Portfolio Management bag gennemførelsen af *non-territorial workplaces* (*flexible*



Det med at optimere kvadratmeter og bygningsdrift, altså kerneforretningen for FM, det kan vi.

Søren Samuel Prahls, Global head of Portfolio Management.

seating) i hele Siemens Gamesa. Virksomheden ville spare husleje og konvertere nogle skrivebordspladser til mødelokaler.

»Der manglede ofte mødelokaler, og vi ville i det hele taget skabe et bedre og mere balanceret kontormiljø, der afspejler, at pladsbehovet konstant er i bevægelse i takt med organisatoriske og teknologiske ændringer,« siger Søren Samuel Prah.

Men *flexible seating* bød også på udfordringer, og det var svært at kommunikere ud globalt, hvad projektet gik ud på.

»Vi ville sikre os, at medarbejderne performede lige så godt på de nye kvadratmeter, og derfor inddrog vi Corporate Communications i processen og fik lavet en kommunikationsstrategi i samarbejde med dem,« forklarer Søren Samuel Prah.

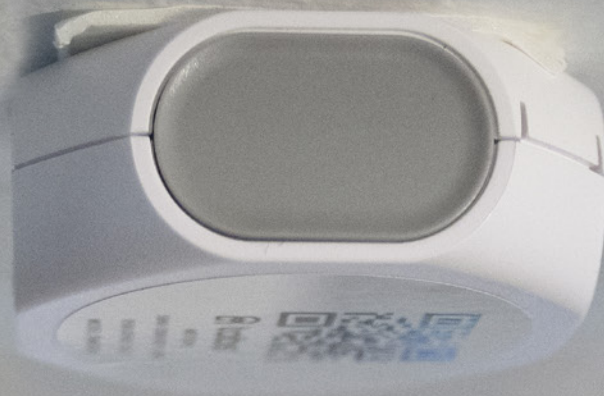
Brugte Yammer til budskaber

Strategien indebar blandt andet kommunikation af budskaber gennem Yammer, et slags Facebook for virksomheder og en app, som mange af medarbejderne i forvejen brugte til at tale sammen uformelt og formelt.

»Yammer er et værktøj, der bliver brugt ekstremt meget. Her sker der rigtig meget deling af viden internt i virksomheden, og her kunne vi kommunikere nogle korte budskaber om forandringen og *non-territorial workplaces* til medarbejderne. Det var budskaber om, at det er et værdiskabende tiltag at arbejde tæt sammen med andre, og om hvordan medarbejderne skulle forholde sig under de meget fleksible omstændigheder. Det medførte, at vores budskaber blev hørt og diskuteret flittigt, hvilket gav os uvurderlig feedback i forhold til løbende justeringer af projektet.« ||



Søren Samuel Prah er global head of Portfolio Management i Siemens Gamesa Renewable Energy A/S. Her ses han i virksomhedens afdeling i Brøndby, der har 3.000 ansatte.



Trådløse sensorer og IoT-teknologi giver PostNord helt præcise data og viden om, hvor meget skriveborde, mødelokaler og toiletter bliver anvendt i det danske landekontor i København. Her ses en sensor i et mødelokale.

Sensorer hjælper PostNord til pladsforbedringer

Internet of Things (IoT) og 624 trådløse sensorer har hjulpet PostNord til at udnytte kontorarealer og mødelokaler i det danske landekontor optimalt. Det giver store besparelser på drift og husleje.

Af Kristian Helmer Jensen // Foto Michael Viñø

Når chef for Facility Management i PostNord Christian Göttsche åbner et program på sin computer, kan han følge med i, præcist hvor meget medarbejderne bruger virksomhedens skriveborde i det danske landekontor. Via en timelapse-funktion i softwaren kan han blandt andet se, hvornår medarbejderne i de forskellige afdelinger møder på arbejde.

»Her kan du se, at medarbejderne begynder at møde ind klokken 06.00 denne dag,« siger Christian Göttsche, mens han peger på skrivebordsikonerne på skærmen, der skifter farve fra grøn til rød, når et bord bliver taget i brug.

Softwaren viser også, hvor meget skrivebordene samlet set bliver brugt i løbet af en dag eller en længere periode, eksempelvis en til to måneder. Nogle af bordene er lyseblå, mens andre bliver mørkeblå og næsten sorte.

»Nogle borde bliver brugt meget. Det er dem, der bliver mørkeblå. De helt lyseblå blev brugt ganske lidt den dag. Det er fordi, der var et kundearrangement i det område. Det er ikke fordi, vi har regnet forkert,« siger Christian Göttsche med et smil, mens han peger på de forskellige farver på skærmen.

Tjent hjem på en måned

PostNord begyndte i efteråret 2018 at teste et system til optimal anvendelse af virksomhedens mange kvadratmeter rundt omkring i Norden. Blandt andet fordi der var medarbejdere, der klagede over mangel på skrivebordspladser. Christian Göttsche og den FM-afdeling, han står i spidsen for, igangsatte derfor en test af et system i en afdeling af PostNords koncernkontor i Stockholm. Systemet anvender bevægelsessensorer med IoT-teknologi, der registrerer, hvor meget hvert enkelt skrivebord bliver »



I alt er der monteret 624 trådløse sensorer i det danske landekontor i København. Her ses en sensor under et af skrivebordene.

i

PostNord og de 624 trådløse sensorer

- PostNord igangsatte i 2018 et forsøg. De installerede 52 trådløse sensorer under skriveborde, i tre mødelokaler og på tre toiletter i en svensk afdeling.
- Ved brug af IoT-teknologi giver sensorerne en præcis måling af, hvor meget hvert enkelt skrivebord og møderum bliver brugt. Dermed får organisationen et stærkt grundlag for at vurdere, hvor meget plads, der er behov for.
- Projektet blev i sommeren 2019 taget fuldt i brug i det danske PostNord-landekontor på Amager i København med installation af 624 sensorer under skriveborde, i mødelokaler og på toiletter.
- Indtil videre har det medført en pladsbesparelse på 20 procent og dermed markante besparelser på husleje, drift, rengøring og fællesudgifter.

anvendt. Der blev også monteret sensorer i mødelokaler og på toiletter. Testen gik godt, og derfor blev projektet foldet ud i det danske landekontor på Amager i sommeren 2019.

»Vi kunne se på de data, vi fik fra sensorerne, at vi kunne reducere antallet af kvadratmeter markant og dermed spare udgifter til husleje og drift. Og derfor fik jeg



lov til at købe sensorerne. De 624 sensorer, vi købte ind til vores danske afdeling, havde en tilbagebetalingstid på cirka en måned,« siger Christian Götttsche.

Slut med diskussioner om pladsbehov

Med sensorerne og IoT-teknologien får FM teamet og PostNord helt præcise data og viden om, hvor meget

skriveborde, mødelokaler og toiletter bliver benyttet døgnet rundt. Dermed kommer PostNord væk fra gætværk og estimater på, hvor mange kvadratmeter kontorer virksomheden har brug for.

»Du kan gå tættere på, når du får mere data, og det får vi med sensorerne. Det stopper diskussionerne, om vi sidder for tæt eller ej i denne afdeling. Sidder vi ti personer for mange i min afdeling eller ej? Det kommer vi »



Christian Götttsche, chef for Facility Management i PostNord, er glad for sensorerne og teknologien, der giver præcise data om, hvor der er behov for flere eller færre arbejdspladser.

udover, fordi vi har data, der giver os præcise svar,« siger PostNords chef for Facility Management, der har ansvaret for FM i hele Norden og seks ansatte, der også arbejder med FM.

I skal have mere plads

Teknologien bliver dog ikke kun brugt til at reducere antallet af kvadratmeter og spare. Christian Göttsche for-



tæller, at det ikke alene er en spareøvelse, selvom de økonomiske gevinster naturligvis er en væsentlig gevinst. Det går også ud på at skabe et bedre arbejdsmiljø og have den plads, der er behov for.

»Vi oplevede tidligere, at nogle medarbejdere var nødt til at bruge mødelokaler som arbejdsstation eller begyndte at arbejde mere hjemmefra, så vi ramte ikke rigtigt med pladsestimater og manuelle optællinger. Nogle steder havde vi simpelthen for få skrivebordspladser. I dag kan vi godt finde på at sige til en afdeling, at de har brug for mere plads, end de beder om. Vi kan se på vores data, hvem der har behov for flere eller færre arbejdspladser,« fortæller Christian Göttsche.

Kombineret med ledelsens viden om organisationens udvikling giver sensorerne et godt helhedsbillede.

»Det er et rigtig godt planlægningsværktøj. Når vi kombinerer viden om organisationsforandringer, der er på vej, med teknologisk data, får vi et nyt og bedre grundlag for at vurdere vores pladsbehov i fremtiden. Vi kan bruge det til at planlægge næste budgetår for arbejdspladskomkostninger og beslutte, hvordan vi lægger plads-kabalen,« siger Christian Göttsche.

Kræver at man kan opsigte kvadratmeter

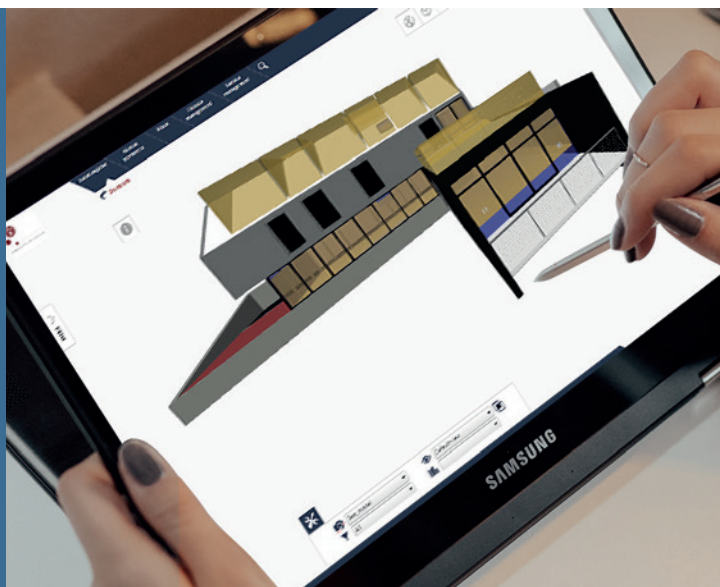
Med den bedre og mere præcise planlægning af kvadratmeterbehovet i det danske landekontor på Amager får PostNord nogle oplagte gevinster, blandt andet mindre husleje, færre udgifter til drift og vedligeholdelse og færre fællesudgifter. Sensorerne på toiletterne giver også et mere præcist billede af, hvor meget rengøring, der er behov for på hvert enkelt toilet. Et drømmescenarie for Facility Managers. Men løsningen med sensorerne er ikke for alle. Nogle væsentlige ting skal være på plads, før virksomheder bør kaste sig ud i det.

»Det er vigtigt, at man gør sig klart, hvilke forventninger man har til sensorløsningen, samt om man eksempelvis kan opsigte nogle kvadratmeter løbende, eller i hvert fald delopsige kvadratmeter. Ellers giver det ingen mening. Og så bør man have *flexible seating*. Fordi vi har *flexible seating* hos os, måler sensorerne ikke på hver enkelt medarbejders arbejde, men på belastningen af hvert enkelt skrivebord. Det er væsentligt i forhold til det etiske; at vi ikke overvåger medarbejderne,« siger Christian Göttsche. ||

Ved brug af IoT-teknologi giver sensorer en præcis måling af, hvor meget hvert enkelt skrivebord og møderum bliver brugt. Dermed får organisationen et stærkt grundlag for at vurdere, hvor meget plads, der er behov for.

MainManager Facility Management

Vores software giver dig mulighed for at vedligeholde og administrere dine ejendomme og holde øje med dit energiforbrug og dine udgifter.



Tag del i vores erfaring

Siden 1994 har MainManager software optimeret drift og vedligehold i tusindvis af ejendomme.

Det er vores mål, at give bygningsejere og FM-organisationer fuld kontrol over alle aspekter af drift og vedligehold af deres ejendomme.

Mange gode grunde til at vælge MainManager



BIM



GIS KORT



CHAT



API



2D TEGNINGER



MOBILITET

Helpdesk, planlagt vedligehold, arbejdsordre, ressourcestyling, energi, arealstyring, projektledelse og digital aflevering...

Selvom listen er lang, så er det faktisk både enkelt og let tilgængeligt. Servicemedarbejdere, ledere og servicepartnere får adgang til tegninger, information og historik via smartphone og tablet.

Nem adgang til fakta og nøgletal om dine bygninger, er første skridt mod bedre beslutninger og øget tilfredshed blandt brugerne af dine bygninger.



MainManager

LÆS MERE PÅ
www.mainmanager.dk

Klimakampen skal også vindes i bygningerne

2020'erne SKAL blive årtiet, hvor både erhvervslivet, danskerne og politikerne får øjnene op for Facility Management som en vital del af klimakampen.

2020'erne SKAL blive årtiet, hvor både erhvervsliv, borgerne og politikerne får øjnene op for Facility Management, som en vital del af klimakampen. Det er helt afgørende, hvis vi skal gøre os forhåbninger om at gøre en reel forskel og ikke bare snakke om vores gode intentioner, som i værste tilfælde kun gør det dyrere at være virksomhed og borger.

Vi skal se indad i vores branche og kigge på driften af vores respektive organisationer – hvor vi er ansvarlige for driften af en af de største klimasyndere: bygningerne. Det må i 2020'erne blive betragtet som en kerne-FM-opgave, at gå absolut forrest, når det kommer til at omstille driften til en lang mere bæredygtig drift. Det vil formentlig vise sig, at udover det grønne aspekt, så vil der være både sociale og økonomiske gevinster at hente ved denne omstilling.

Som situationen er nu, så står bygninger for 40 procent af energiforbruget i Danmark, alt imens at 65 procent af alle bygningsarealer er opført før 1980 (før reelle energi-krav til bygninger blev indført) og nybyggeriet efter 2015 kun udgør 2,6 procent af bygningsmassen. Det fortæller os, at potentialet for

energibesparelser ligger i de gamle bygninger – hvor det estimeres af Aalborg Universitet i 2016 og EA Energianalyse i 2018, at der er et forbedringspotentiale på blandt andet varmekonsumet på op til 30-40 procent. Her står erhvervslivet for cirka 35 procent af Danmarks endelige energiforbrug – hvor især handels- og servicesektoren har potentiale for energioptimering.

Det kan betale sig

Samtidig har vi gode erfaringer i Danmark for at agere grønt på disse tiltag. Vi har siden 1990 reduceret vores energieffektive opvarmning i bygningerne med 50 procent. Klimarådets estimat for udledningen fra opvarmning af bygninger fra 2021 til 2030 ligger på ni procent, hvorfor bygningsdriften med tydelighed har en stor betydning for Danmarks udledning – både på baggrund af de resultater der er begået og det estimerede potentiale.

Og når vi kigger på hvem man oftest henvender sig til, når man ønsker rådgivning om energieffektivisering, er det typisk energiselskaber, håndværkere og installatører, samt deres leverandører. Tendensen er at man peger på belysning og opvarmning af lokaler som der man kan rykke, men her mener jeg, at man skal passe på, at man ikke betragter



LAURA LINDAHL

Direktør for Dansk Facilities Management netværk og Dansk Facilities Management Benchmarking.



Der er kæmpe
potentiale i de eksisterende
bygninger

energieffektivisering som et eksternt redskab – frem for at tænke det ind i organisationen og ledelsen.

Processen med at finde andre løsninger end de helt oplagte som lys og opvarmning er i sig selv ressourcetrækkende. Men jeg tror, at man skal investere de ressourcer – for en bæredygtig drift, handler om meget mere end en investering i klimaet. Det handler også om vores medarbejderes trivsel, gennem bedre indeklima og tilpassede arbejdspladser, det handler om at kunne tiltrække de bedste medarbejdere og alle tal viser, at det gør en forskel i rekrutteringen, om man prioriterer bæredygtighed eller ej. Det handler om fastholdelse, fordi tilfredse medarbejdere bliver længere i samme job. Og dermed taler vi også om højere produktivitet, reducere af sygefravær og i sidste ende en bedre bundlinje.

Det kræver mod

Den moderne virksomhed, kommunerne eller de statslige institutioner skal i det ny-indtrådte årti tænke og tale om energioptimering som en integreret del af organisationen. I kraft af de teknologiske og innovative løs-

ninger der findes, vil de virksomheder som kan agere agilt i forhold til deres bygningsdrift, være både frontløbere på det sociale- og klimaområdet, alt imens man også vinder på bundlinjen. Mange har allerede omfavnet teknologiske løsninger, som eksempelvis at implementere sensorer på især lys og vand. Det er positivt og der er meget mere at hente i teknologien, men vi skal også turde tænke i en ny struktur i organisationen, der fremmer innovation og den grønne omstilling.

We can do it

I 2020'erne skal vi turde tænke ud af boksen og betragte klimakampen som afsæt for sunde forandringer. Gennem koncepter som blandt andet nudging, shared space og adfærdsdesign, kan man skabe rammer for arbejdspladsen, der er præget af fleksibilitet og dynamik. Koncepter som muliggøres med teknologier som støjreducerende redskaber, komplekse datalagringsprogrammer og sensorer i videre omfang end kun på vand og lys. Med dette er vi i stand til at udforske og udnytte de kvadratmeter, vi har til rådighed meget bedre, samt

gentænke vores anvendelse af de klassiske Facility Management funktioner som eksempelvis rengøring og kontorpladser.

Hvor simple ændringer i strukturen, såsom at rengøringen sker i arbejdstiden kan gøre medarbejderne opmærksomme på at rydde op efter sig selv og spare penge på aftenløn til rengøringspersonalet – eller, at vi bruger mindre plads i lyset af, at vores datalagring viser, at det er en sjældenhed at mere end syv ud af ti medarbejdere er på kontoret. Løsninger som kræver vi genovervejer vores nuværende handlingsmønstre og er åbne for nye ideer.

Klimakampen skal være afsæt for, at alle tre bundlinjer giver overskud i 2020'erne. Med fokus på teknologi og innovation, i tider hvor knapheden er sat i centrum, kan vi være branchen, der sætter nye standarder og viser at klimakampen kan løses ved at have både de miljømæssige, sociale- og økonomiske forhold for øje. Det kræver bare, at vi tør tænke og tale om bygningsdriften som en essentiel del af organisationen og ikke bare et redskab – hvor Facility Management-løsninger tænkes ind som et større koncept. ||

Bæredygtighed i Facility Management

Som en af verdens mest bæredygtige virksomheder har Chr. Hansen A/S fuld fokus på hvilken rolle, de gerne vil spille i arbejdet for en bedre og mere velbalanceret verden. Ambitioner, der dækker alle områder i virksomheden – også Facility Management.



Bæredygtighedsspecialist Louise Rosenmeier og chef for Facility Management Susanne Bennedbæk foran en af del af byggeriet af 15.000 topmoderne kvadratmeter ved Chr. Hansen A/S' hovedkvarter i Hørsholm.

We work for a better world. Sådan lyder ét af de fire punkter i bioscience-virksomheden Chr. Hansens definition af virksomhedens kultur. En kultur og en målsætning, der gennemsyrrer hele virksomheden, forklarer Susanne Bennedbæk, der er ansvarlig for Facility Management i Chr. Hansen.

»Vi har en særlig kultur med fokus på det naturlige og det rene. Det ligger i virksomhedens kerneforretning, og dermed i vores DNA, at have fokus på bæredygtighed. Så selvom man, som mig, sidder med Facility Management, der ikke er en del af kerneforretningen, så kan vi ikke lade »



Chr. Hansen A/S

- Bioscience-virksomhed, der primært producerer bakterier og naturlige farvestoffer til fødevarerindustrien.
- Etableret af farmaceut Christian Ditlev Ammentorp Hansen i 1874.
- Hovedsæde i Hørsholm. Fabrikker i Avedøre, Roskilde og Gråsten. Produktion, salg og administration i yderligere 32 lande.
- Flere end 3.600 ansatte på verdensplan.



være med hele tiden at se på, hvordan vi kan løse vores opgaver lidt bedre.«

Hos Chr. Hansen driver FM-afdelingens 45 medarbejdere blandt andet virksomhedens bygninger i hovedsædet i Hørsholm, lige som den er ansvarlig for kantinedrift og services, herunder rengøring, udemiljø og arbejdstøj, i Hørsholm og på virksomhedens produktionssteder i Avedøre, Roskilde og Gråsten.

Hos Chr. Hansen er der plads til og ambitioner om, at alle medarbejdere, uanset om de arbejder i kerneforretningen eller ej, har fokus på, hvordan virksomhedens målsætning om en bedre verden kan blive opfyldt.

»Meget af vores styrke, når det kommer til bæredygtighed, ligger i virksomhedens kultur. Det er alle de små idéer, der vokser sig store. Jeg tror ikke, at vi har lavet noget i stor skala, som ikke er startet i det små,« forklarer FM-chef Susanne Bennedbæk.

Bæredygtig Facility Management

For at sikre kontinuerlig fokus på at flytte virksomheden i en mere positiv retning har Chr. Hansen etableret en intern organisation med navnet 'Go Green'. Et arbejde, som FM også er en del af.

»Med 'Go Green' har vi fået et fælles sprog og italesættelse af vores miljøkultur og de ambitioner, vi har. Det giver os samtidig en struktur for at identificere og gennemføre miljøprojekter på tværs af alle vores lokationer, både i Danmark og globalt,« fortæller Susanne Bennedbæk.

»Jeg sidder og får gåsehud, når vi taler om de ting, som Chr. Hansen gør for at forbedre verden. Grunden til, at vi har succes med nogle af de små projekter, som vi har i Facility Management, er jo fordi, folk kan ikke lade





Medarbejderne i Chr. Hansens kantiner har selv iværksat bæredygtige initiativer, herunder affaldssortering, bekæmpelse af madspild og afskaffelse af engangsplastik.



Spande til sortering af de mange forskellige former for plastik, der bliver brugt i laboratorierne hos Chr. Hansen A/S. Sorteringen blev indført som bæredygtighedsprojekt af medarbejdere på et laboratorium, og er nu bredt ud i hele virksomheden.

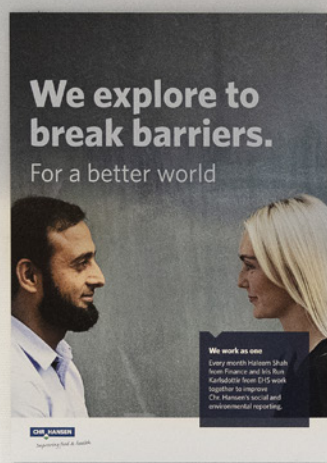
være. Vi spørger hele tiden os selv, om vi ikke kan gøre det en lille smule bedre,« uddyber Susanne Bennedbæk.

Et af de områder, hvor de mange små initiativer har været mest synlige, er kantinedriften. Uden der var taget en formel beslutning, satte kantinepersonalet selv fokus på madspild.

»Det startede med biospande til køkkenaffald, men så tænkte kantinepersonalet selv, hvordan de kunne tage det skridtet videre. De begyndte at se på hvilken mad, der bliver smidt ud efter frokost. De lavede affaldssortering, og efter frokost kiggede de så på, hvad folk smider ud. På den måde søger de hele tiden mod at gøre det bedre,« fortæller FM-chefen, der understreger, at det ikke var hende, der havde givet kantinepersonalet den opgave.

»Det kommer simpelthen indefra. For det er vores kultur. Det er den måde, vi arbejder på.«

Det er altså i høj grad forslag, der kommer fra og er drevet af medarbejderne, der er med til at sikre den »



Hos Chr. Hansen A/S er der fuld fokus på at skabe en bedre verden. En ambition, som virksomhedens medarbejdere aktivt deler.

bæredygtige udvikling hos Chr. Hansen, fortæller Susanne Bennedbæk.

»Vi kigger også på genanvendelse af vand til vores kølesystemer, hvor vi genbruger vand i stedet for at bruge nyt, rent vand. Det er sådan nogle små, lokale projekter i FM.«

Selvforstærkende anerkendelse

Det konstante arbejde med at producere naturlige produkter og sikre, at hele virksomheden fokuserer på at arbejde og udvikle sig så bæredygtigt, som muligt, har skaffet Chr.

Hansen fornemme placeringer på den førende liste over verdens mest bæredygtige virksomheder.

I 2019 blev den næsten 150 år gamle virksomhed af analysevirksomheden Corporate Knights kåret som verdens mest bæredygtige virksomhed. En hæder, der skabte enorm opmærksomhed, fortæller bæredygtighedsspecialist i Chr. Hansen, Louise Rosenmeier:

»De mange anerkendelser betyder rigtig meget. Det var jo helt vildt, hvad prisen som verdens mest bæredygtige virksomhed gjorde. Eksternt

gav den os rigtig meget omtale, men det er jo endnu vigtigere, hvad den har skabt internt. Medarbejderne er meget stolte, fortæller om virksomhedens resultater, deler artikler på LinkedIn og har fokus på at gøre meget mere. Det er selvforstærkende. Folk har fokus på, hvad vi gør, og at vi skal gøre mere.«

På listens 2020-udgave måtte Chr. Hansen og virksomhedens mange, ambitiøse medarbejdere, på trods af en højere score, se sig overhalet af landsmændene fra energikoncernen Ørsted.



I need fewer tissues.
For a better world

LGGI the world's best documented public works firms
Research shows that using products could save \$100 million in health care costs in Canada. Why choose an LGGI Chee? 2015.

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

I Go Greener.
For a better world

Renewable energy
We aim to reduce energy consumption and convert to renewable energy with the "Go Greener" product. We would like to thank you for your contribution in order for us to reach our environmental targets.

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

I let nature do its job.
For a better world

Better Farming
"I am motivated to help farmers improve agricultural productivity while also creating a more sustainable agricultural process."
Thais Sebastião de Oliveira, Plant Health

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

I know that we go further together.
For a better world

Supplier Partnerships
"When I visit suppliers around the world, I see the direct impact of our supplier partnerships on local agricultural practices."
Mafany Boshali, Category Director Global sourcing, MCD

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

Who makes sure we work for a better world?

You do. Every day
Share the good stories on Facebook and Instagram a farmer who has done an extra effort for a better world. Learn more on C-Link.

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

I waste less food.
For a better world

Less food waste
30% of all yogurt waste could be reduced in Europe if all producers used our PackGO biodegradable culture! That's the equivalent of 8 million cups of yogurt per day.

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

I see a future in cheese.
For a better world

Let's get more out of milk
We enable our customers to produce more cheese with less milk, without compromising taste or quality. This benefits our customers, society and the environment.

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health

We act with integrity.
For a better world

Ready for the front page?
All employees are trained in the Chr. Hansen Code of Conduct. We want to ensure that our activities follow the highest ethical standards.

CHR HANSEN
Sustainability, Food & Health



Grunden til, at vi har succes med nogle af de små projekter, som vi har i Facility Management, er jo fordi, folk kan ikke lade være. Vi spørger hele tiden os selv, om vi ikke kan gøre det en lille smule bedre

Susanne Bennedbæk, FM-chef,
Chr. Hansen A/S.



Chef for Facility Management Susanne Bennedbæk og Bæredygtighedsspecialist Louise Rosenmeier hos Chr. Hansen A/S, der i 2019 blev kåret som verdens mest bæredygtige virksomhed af analysevirksomheden Corporate Knights.

Anerkendelser for bæredygtighed



Chr. Hansen A/S har modtaget en lang række internationale og lokale priser.

Nedenstående er eksempler på de mest markante og seneste

- **2019** Kåret til verdens mest bæredygtige virksomhed af Corporate Knights.
- **2019** Rudersdal Kommunes erhvervspris som "Årets bæredygtige virksomhed".
- **2020** Kåret som nummer to på listen over verdens mest bæredygtige virksomheder af Corporate Knights.
- **2020** Chr. Hansens fabrik i Avedøre modtager Hvidovre Kommunes erhvervspris, Nytårsraketten.

At Chr. Hansen er bredt anerkendt for sit arbejde med bæredygtighed overrasker ikke, forklarer Louise Rosenmeier.

»Bæredygtighed er vores forretning. 82 procent af vores omsætning kommer fra produkter, som bidrager til de tre verdensmål, som vi fokuserer på. Det er jo ikke noget, vi pludselig er begyndt at producere og sælge. Det har vi altid gjort. Nu er vi blevet bevidst om det, og med verdensmålene har vi fået en ramme for at fortælle om det og måle på det«.

Chr. Hansen har udpeget FN's Verdensmål nummer to: Stop sult og fremme bæredygtigt landbrug, nummer tre: Sundhed og trivsel og nummer 12: Ansvarligt forbrug og produktion, som de mål, virksomheden fokuserer på.

Bæredygtighed kræver omstilling

Selvom Chr. Hansen har haft fokus på bæredygtighed længe inden, det kom på mode, kræver nye tider nye metoder og dermed også behov for omstilling. Også i afdelingen for Facility Management.

Ved hovedkvarteret i Hørsholm er Chr. Hansen i fuld gang med at bygge 15.000 nye kvadratmeter. Ambitionen for det nye, topmoderne byggeri er, at det skal DGNB-certificeres. For at kunne opnå sådan en certificering skal byggeriet leve op til en lang række miljømæssige, sociale og økonomiske bæredygtighedskriterier. Krav, der kommer til at smitte af på FM-afdelingen, fortæller Susanne Bennedbæk.

»Vi har fokus på at tænke fremad. Vi kommer til at bruge elektroniske 3D-modeller, der skal hjælpe os med at være mere effektive, når vi skal vedligeholde de nye bygninger. Det stiller nye krav til mine medarbejdere, der skal kunne bruge de nye, digitale værktøjer.« ||

3 X 25% REDUKTION I 2020

Rører det dig?



I Compass Group er vi opmærksomme på de aftryk, vi efterlader på verden omkring os.

Vi ønsker, at så mange af disse aftryk som muligt skal være bæredygtige og positive. I den forbindelse har vi sat os 3 ambitiøse mål for 2020.

Vi vil reducere følgende med 25%: CO₂-udledning, plastik og engangsemballage.

Reduktionen skal sikres gennem en række tiltag, der i samarbejde med kunderne iværksættes i køkkener og kantiner.

”

Hvis vi ikke gør noget her og nu, risikerer vi ikke at komme i mål, eller at stå tilbage med de sværeste udfordringer, når tiden er ved at løbe fra os. Vi har kigget hinanden dybt i øjnene og sat mål for, hvad vi skal nå allerede i år. Det bliver hårdt, og vi er afhængige af vores kunders engagement, men jeg er sikker på, at vi kan flytte os meget langt sammen. Vores arbejde med bæredygtighed skal ikke være branding, men handling. Og vi har travlt!

– Zanne Burø, Managing Director, Compass Group Danmark

Vi vil gerne holdes op på det, vi lover!

Derfor måler og rapporterer vi løbende. Se status og læs mere om tiltagene på compass-group.dk

OM COMPASS GROUP

Compass Group er markedsledende inden for personalerestauranter og tilbyder samtidig samlede facility management-løsninger. På globalt plan er vi over 600.000 medarbejdere, heraf ca. 3100 i Danmark, hvor vi har opereret siden 1973. Selvom vi er en stor virksomhed, er vi fokuserede, og arbejder specialiseret under følgende brands:

Eurest: Mad-, café- og convenience-løsninger til personalerestauranter og kantiner

Eurest Services: Her kombinerer vi alle FM-services, f.eks. rengøring, catering samt receptions- og gæsteservices

Chartwells: Mad-, café- og convenience-løsninger til uddannelsesinstitutioner

ESS: Specialenhed for FM-services til boreplatforme

Compass Group Danmark | +45 72 22 88 88 | info@compass-group.dk | compass-group.dk



Kender du vores spændende netværk?

En central del af DFM's virke er at skabe de bedste forudsætninger og rammer, for at vores medlemmer kan videndele og sparre med hinanden. Det gør vi blandt andet gennem vores specialiserede netværk, hvor du som medlem kan opbygge et fortroligt netværk og udvikle dig fagligt.

Af Laura Lindahl, direktør for Dansk Facilities Management netværk og Dansk Facilities Management Benchmarking

Er du ikke allerede medlem af et netværk, kan du overveje om et af følgende kunne være noget for dig eller en af dine kollegaer.

Contract Management

Flere og flere outsourcer FM ydelser. Enten i fuld skala eller dele af ydelser. FM Contract Management er en netværksgruppe for dig, som har an-

svaret for outsourcerede FM-ydelser og kontraktstyringen af disse. At sikre at organisationen får det bedste ud af sin leverandør – både i forhold til leverancer, samarbejde og udvikling – er en helt anden opgave end at arbejde sammen med egne medarbejdere og andre afdelinger internt. Organisationens egen tekniske og operationelle ekspertise er ofte reduceret sammen med outsourcingen, og nu skal der opbygges en helt anden type styringsenhed. Som kontraktansvarlig kan du opleve at stå overfor en leverandør, der overmatcher dig på det tekniske plan.

DFM netværk har et tilbud til dig, der står som kontraktansvarlig for outsourcete FM-ydelser. Netværket fokuserer på de udfordringer, du står med, og hvordan de kan løses. Samtidig deler vi viden og inviterer relevante oplægsholdere og cases, der kan være med til at bringe ny inspiration i spil. Således vil du få konkrete løsningsforslag og konkrete ideer med hjem til din egen organisation.

Shared space

Netværket stiller skarp på hvordan vi, i en tid med fokus på bæredygtighed, kan anvende vores bygninger og arealer bedre end vi gør i dag. Shared space er når det samme areal anvendes

af flere målgrupper, virksomheder eller brugere enten over tid eller på samme tid. Det er når en virksomhed inviterer andre ind til at bruge bygningen eller deres faciliteter. Det er også når biblioteket bruges til mere end bogudlån. Det er deleøkonomi på bygninger og arealer – en dagsorden vi skal sætte. Arbejder du med – eller ønsker du at arbejde med – shared space, er netværket måske noget for dig.

FM på danske hospitaler

Den danske sundhedssektor står over for store udfordringer i forhold til et stigende pres på sundhedsøkonomien, på behandlingskvalitet og -udbud og på personaleresourcer. Hertil kommer byggeri, idriftsættelse og drift af supersygehusene og nye organiseringsmodeller i regionerne og (måske) nationalt.

FM netværk – Danske Hospitaler samler FM-ledere i hospitalssektoren på tværs af hospitaler og regioner og etablerer et fundament for udviklingen af hospitals-FM i dette krydspres.

Head of FM

Netværket beskæftiger sig med emner med strategisk betydning for FM. Head of FM arbejder ud fra en

i

Dette er blot et uddrag af vores netværk – se mere på www.dfm-net.dk eller kontakt Laura Lindahl på lli@dfm-net.dk for at høre mere.



bred definition af FM, hvor FM omfatter alt fra at sikre, at organisationen har de rigtige bygninger de rigtige steder, den rigtige brug af faciliteterne, den rigtige servicering af organisationen til den bedste forretningsmæssige integration af FM i organisationen.

Netværket arbejder også med de megatrends, der helt grundlæggende påvirker FM, som digitalisering, globalisering, nye grænseflader mellem arbejde/fritid, bæredygtighed og tendensen til at erstatte fast ansættelse med mere åbne ansættelsesformer.

FM-systemer

Netværk for FM-systemer er et netværk af FM-kolleger med ansvar,

kompetencer og erfaringer indenfor indkøb, implementering og anvendelse af digitale FM-systemer. I netværket får du løbende sparring og inspirerende bud på alle dine udfordringer og digitale muligheder fra dit fortrolige faglige netværk. Ofte har kolleger udefra nogle erfaringer og kan se nogen nye muligheder med FM-systemerne, som du ikke selv kan se, fordi du er for tæt på dit eget system i dagligdagen.

Many ways of working

Netværket arbejder med space-management ud fra blandt andet forretningsmæssige perspektiver. Stadigt flere arbejder med nye måder at indrette kontorarbejdspladserne

Facility Management er bredt – find den netværksgruppe, der matcher dine behov.

på – nogle for at udnytte arealerne bedre, andre for at opnå bedre rammer for de ansattes arbejde. Formålet med netværket er at kombinere og dele deltagerens erfaringer med nye måde at indrette kontoret på. Vi taler om de arbejdsmæssige gevinster, udfordringer, og om forandringsledelse som forudsætning for en succesfuld indførelse af de nye måder at arbejde på. ||

FM systemer er nådesløse

At indkøbe og implementere et FM system er en langstrakt og krævende proces. Det kræver selvindsigt, afklarede ambitioner og rigtig god tid! Man skal dedikere sig fuldt til implementering og implementeringen starter længe inden indkøbet af systemet.

Af Kennet Fredebo Wilken, konstitueret sektionschef, Center for Ejendomme, Region Hovedstaden

Læs med her, og få indblik i mine erfaringer med at implementere FM systemer, hvor værktøjet – altså IT systemet – kun er det ene af tre ben, der er forudsætningen for en vellykket implementering.

Implementerings-trekant

Mange FM-organisationer bliver overraskede over, hvor nådesløst et nyindkøbt FM-system synliggør deres manglende viden om dem selv. Jeg har udviklet en implemente-

rings trekant, som illustrerer, at tre ting er nødvendige at have på plads, for at få en succesfuld implementering: Processer skal være klare og beskrevet og understøttet af værktøjer (IT, formularer, regneark med



videre.). Organisationen skal være på plads og oplært i proces og værktøj.

5 trin til en god implementering

En god implementering balancerer mellem de tre ben i trekanten: Organisation, Proces og Værktøj. I forhold til organisation er forandringsledelse relevant. Det kan simpelthen gå for stærk med implementeringen, så organisationen ikke kan følge med.

Man bør lave en analyse af organisationens behov ud fra følgende parametre:

1. Hvor gør det ondt?
2. Hvor vil vi gerne hen i vores data udvikling?
3. Hvad har vi af data?
4. Hvem skal bruge systemet (interessentanalyse)?
5. Procesbeskrivelser?

Punkt 1: Hvor gør det ondt?

Et fornuftigt indkøb af en hvilken som helst vare starter med, at man undersøger hvad den skal bruges til. Eksempelvis kan en familie på fire ikke være i en sportsvogn med to sæder uden bagagerum, hvorfor man ikke skal købe en sportsvogn, hvis man er en familie på fire. Det er et stort arbejde at finde ud af hvad man skal bruge, men man bør gøre det inden man kigger på løsninger. Leverandører og rådgivere er hurtige til at lede efter løsninger inden alle problematikker er afklaret, men det duer ikke. Start altid med at afklare hvorfor? Hvilket problem skal systemet løse? Hvis problemet er manglende overblik over en portefølje, så løser FM-systemet ikke i sig selv det problem. Hvis problemet bunder i, at man simpelthen ikke har nok data om ens egen portefølje, kommer FM systemet heller ikke til at hjælpe.

Dernæst skal man lave en business case hvor man ser hvordan FM-systemet kan betale sig selv hjem. Det kunne være at man har en

udlejningsvirksomhed hvor det er bøvlet at modtage og behandle lejernes henvendelser om fejl/mangler ved lejemålene. Her vil man være på udkig efter en Service Desk funktion, hvor lejere nemt kan melde ind og udlejer nemt kan behandle henvendelserne og holde styr på udbedring af eventuelle fejl/mangler. På baggrund af dette kunne business casen være at have glidere lejere og dermed færre opsagte lejemål samt bedre overblik over udbedrende udgifter, så klarere aftaler kan indgås med udførende.

Punkt 2: Hvor vil vi gerne hen?

Under punkt to skal man, på baggrund af punkt et, tænke de store tanker for hvor man vil bevæge sig hen som virksomhed. Man skal overveje hvad det naturlige næste skridt er, når vi har lempet vores smerte over de første skridt. Skal vi udbygge funktioner omkring vores smertepunkt? I eksemplet ovenfor er en Service Desk det første skridt. Det næste skridt kunne være at få styr på service aftaler for de udførende.

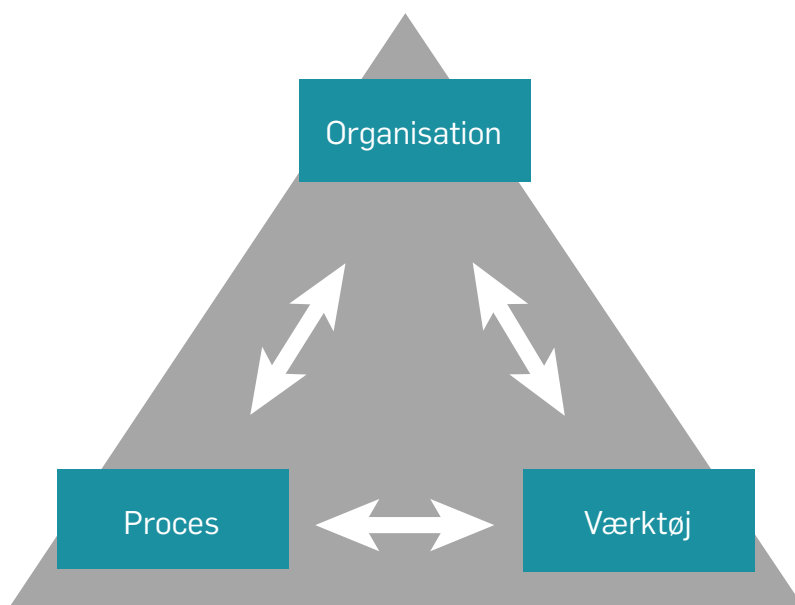
Med andre ord, skal man se på hvad man vil bruge sit FM-system til lige nu og her, og på sigt. Det er vigtigt, at implementeringen foregår i trin, der kan stå alene. På den måde kan man føle, at man kommer i mål.

Mange systemer i dag er modul opdelte og man kan derfor implementere et modul ad gangen. Man kan for eksempel starte med indsamling af data om sin arealstruktur og bygge den op i FM-systemet. Man kan godt have parallelle spor af implementeringen, men det er vigtigt ikke at have for mange spor eller trin i gang på samme tid, da det er meget ressourcekrævende.

Punkt 3: Hvad har vi af data?

FM-systemer er primært opbevaring af data og præsentation af data. Data skal komme udefra. Start med at kigge efter data i egen organisation og se på om data er brugbare og om man løbende kan vedligeholde disse data. Det er vigtigt at tænke vedligehold af et FM-system med ind i sine overvejelser om købet, for data skal vedligeholdes lige så meget som ejendomme, ellers taber de deres værdi, hurtigt.

Når det kommer til data, er vores arealstruktur kritisk. Tegninger og eventuelle modeller er ofte bærere af vores arealdata. Det er også vigtigt, når man kigger på data, at man også kigger på ens data-hierarki. Hvordan vil vi have at data skal hænge sammen? I forhold til arealstrukturen kan man se på hvordan denne skal opbygges og hvor langt ned i den man vil gå: »



Implementeringstrekanten.

- Lokationer (administrativt område)
 - Situationsplan (ved f.eks. campus)
 - Bygninger (adresser, matrikler, etc.)
 - Etager (sektionering ved store etager)
 - Rum (sektionering f.eks. ved storrumskontorer)

Det kan være, at man i de første trin kun har brug for data ned til bygningsniveau. Det vil gøre dataindsamlingen overskuelig, og danne grundlag for yderligere niveau senere.

De data man skal indhente, afhænger af hvad man skal bruge dem til. Under selve inddateringen i FM-systemet og opsætning af organisation til vedligehold af disse data, kan man begynde at indsamle data på for eksempel lejere.

Punkt 4: Hvem skal bruge systemet (interessentanalyse)?

Det er vigtigt at kigge rundt i sin organisation for at se hvem der kunne have interesse i FM-systemet og også hvem der i organisation har data som ville være godt at samle i et FM-system. En interessentanalyse skal synliggøre på hvem der skal "møde" FM-systemet. I ovenstående eksempel skal lejere kunne melde ind i systemet, udlejer skal kunne sortere og prioritere indmeldinger, udførende skal kunne modtage indmeldinger og eventuelt vende tilbage på en indmelding. Tilsvarende skal der måske kunne laves rapporter til udlejers ledelse. Det kan være at lejer har en interesse i at se hvad der er blevet meldt ind af fejl/mangler og svartider på disse. Det er vigtigt at interessentanalysen kigger både internt og eksternt i forhold til organisationen.

Punkt 5: Procesbeskrivelser

Ved at have været igennem ovenstående punkter er man klar til at sætte sine processer op. Disse processer kan tage udgangspunkt i hvor ansvaret ligger for de enkelte dele af processen. Det kunne for eksempel ud som nedenstående, som tager udgangspunkt i det tidligere brugte eksempel med en "service desk" funktion.

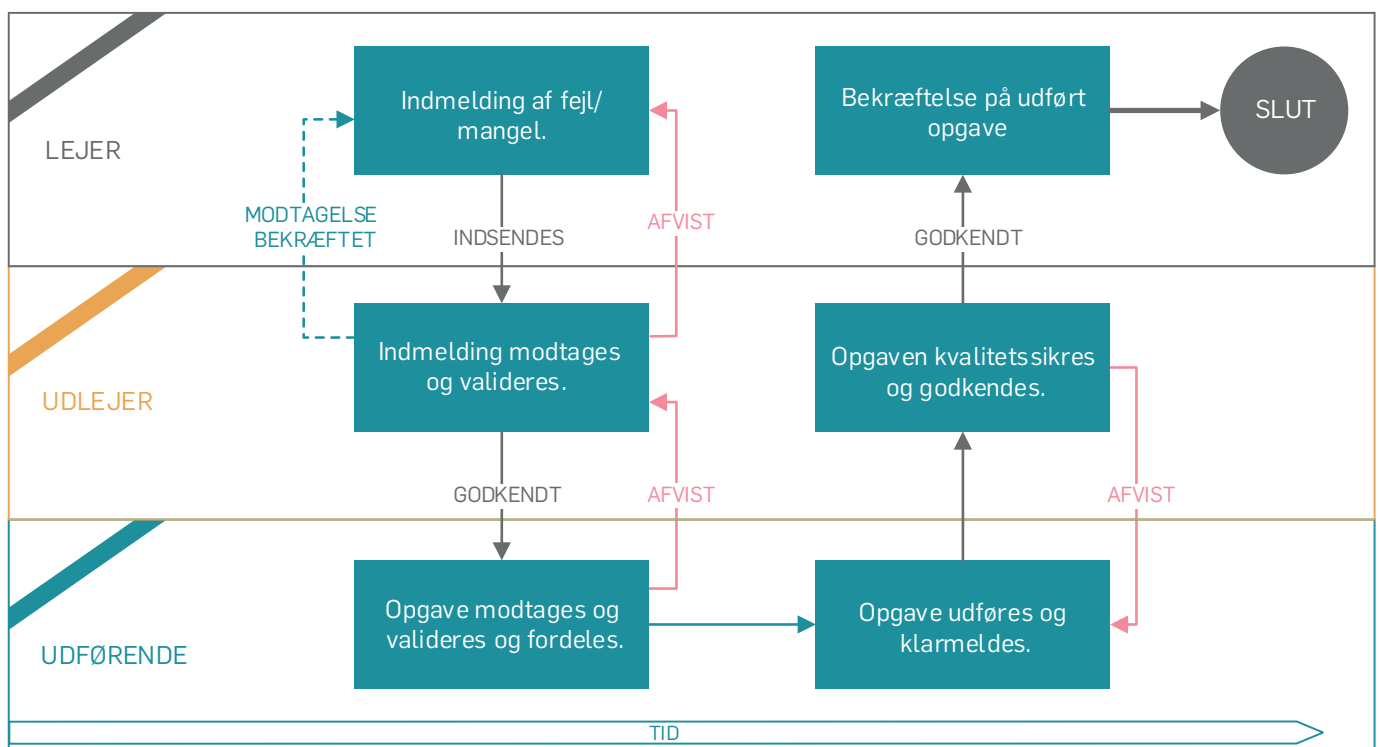
Når man været de fem trin igennem, kan man have en meget skarpere dialog med eventuelle leverandører af FM-systemer, og man kan bruge procesbeskrivelsen som en del af sit udbudsmateriale. Metoden er også god til at vurdere, hvilke kompetencer ens medarbejdere har brug for og hvor mange ressource man skal bruge på de enkelte processer når de først er sat op.

Kort sagt

Mit bedste råd er kort og godt: Få styr på egen butik inden du begiver dig ud i at anskaffe et FM-system.

Vær klar på at det først og fremmest er jer selv, der skal forstå jeres arbejdsprocesser og jeres organisation. Det er selvfølgelig en god idé at forhøre sig i branchen og få leverandører til at præsentere deres løsninger, men det er ikke FM-system leverandøren der kan fortælle dig, hvordan du skal køre din forretning. Derfor skal du være klar på hvad du vil have, hvorfor du vil have det og i hvilket tempo du vil have det.

FM-systemet skal passe til din organisation. Køb ikke en super moderne skruemaskine. Start med en hammer, hvis det eneste du har er en pakke søm. ||



Eksempel på processen i forbindelse med en service desk funktion.



FACILITY MANAGEMENT
ER LIDT LIGE SOM
AFFALDSHÅNDTERING.
DER ER IKKE PRESTIGE,
MEN PENGE I LORTET.

Basico rådgiver om økonomi og jura.
Fra facility management til procesoptimering.
Fra CFO Services til interimsløsninger.
Basico blev grundlagt i 2003 og rådgiver
de største danske virksomheder.

Læs mere på basico.dk

BASICO
BEYOND BUSINESS SUPPORT

Gys og lettet latter!

NIRAS's erfaringer med DFM Benchmarking

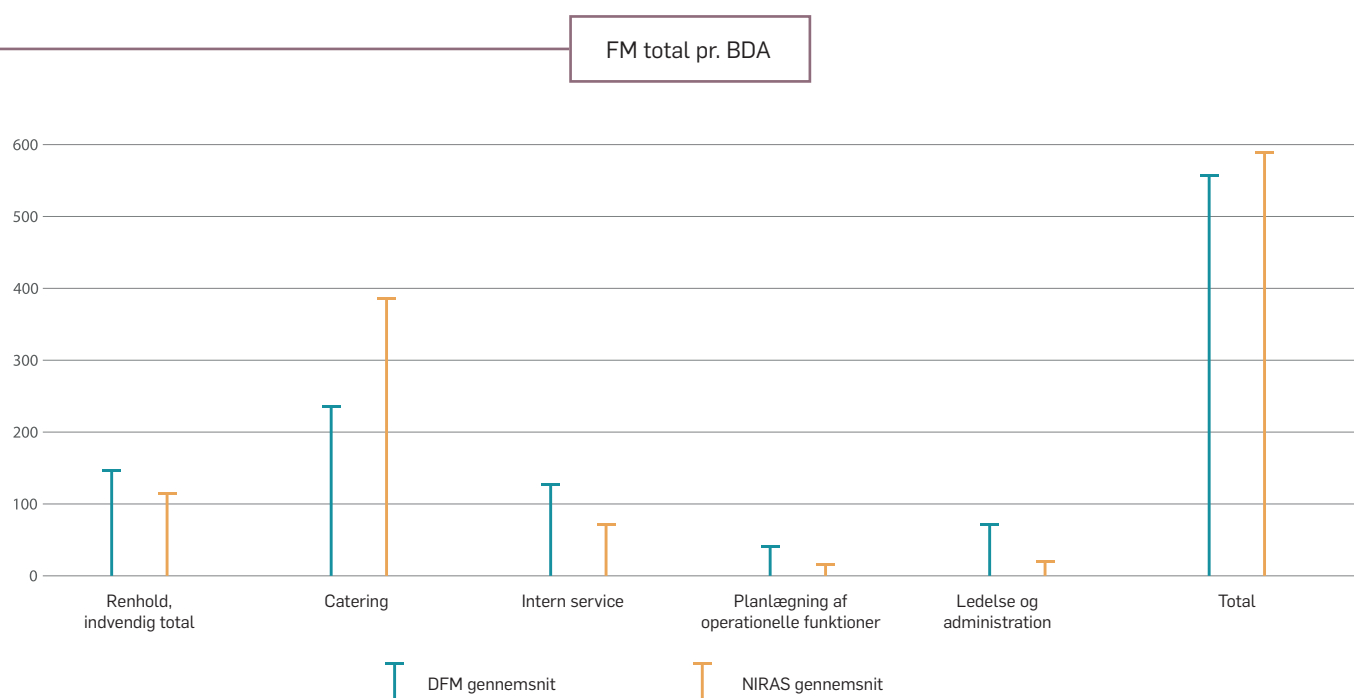
NIRAS har indrapporteret 2018-tal til DFM Benchmarking og står for første gang med en tilbagemelding på udgiftsniveauer og et nyt blik på egne økonomital.

Af Susanne Balslev Nielsen, Trine Nygaard Petersen og Louise Fisker, NIRAS

Tag sin egen medicin

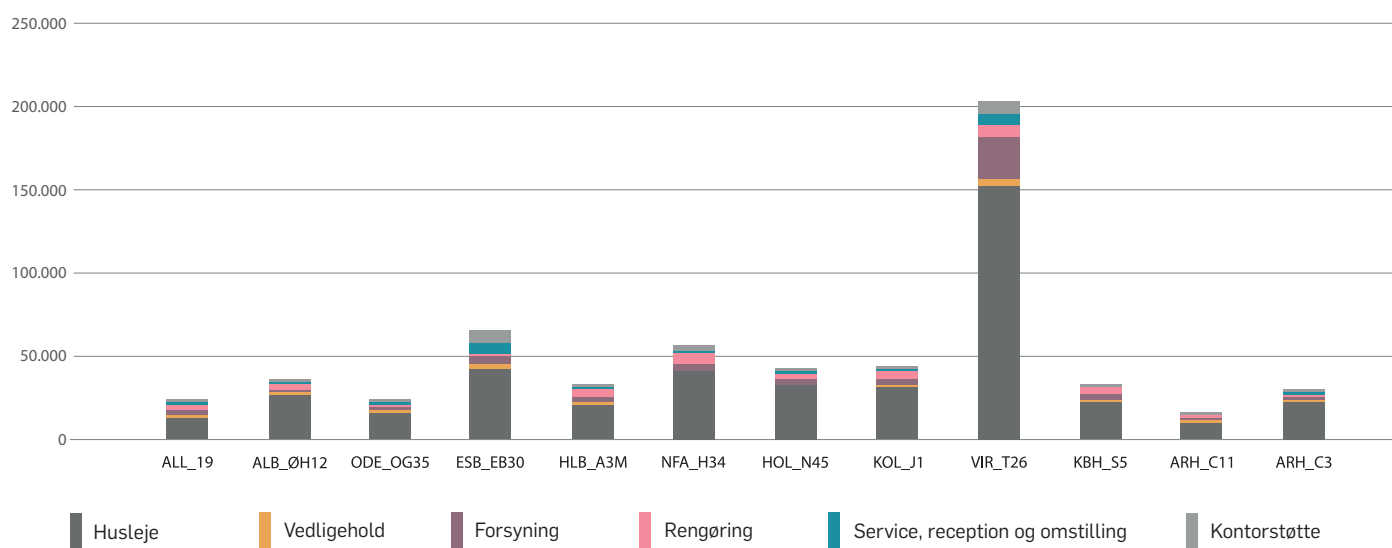
Som ny strategisk FM rådgiver i NIRAS søgte Susanne Balslev Nielsen en FM organisation som ville teste DFM nøgletal med henblik på at kunne hjælpe kunder med identificere deres FM nøgletal, som et grundlag for at udvikle deres FM organisation og FM services. Hvad var mere oplagt end at samarbejde med NIRAS' egen FM or-

ganisation FACM, som forvalter NIRAS' 12 danske kontorer. Det var Louise Fisker og Trine Nygaard Petersen fra FACM helt med på. For de havde styr på intern økonomi, men vidste ikke om deres udgiftsniveauer var høje eller lave i forhold til tilsvarende FM organisationer. Dette blev startskuddet på et frugtbart samarbejde om at anvende DFM Benchmarking systemet til at kortlægge og analy-



Afholdte FM-udgifter pr. kvadratmeter BDA (Bygningsdriftareal) på NIRAS-kontorer til sammenligning med DFM Benchmarkings gennemsnit for administrationsejendomme i perioden 2008-2018 (indeks 2018-niveau).

Udgifter i kroner pr. ansatte pr. kontor – 2018



Afholdte FM-udgifter pr ansatte på NIRAS-kontorer. Virum kontoret (VIR_T26) blev fraflyttet i efterår 2018 og derfor var det gennemsnitlige antal ansatte væsentlig lavere end da kontoret var i normal drift.

sere NIRAS Danmarks FM nøgletal. En proces som undervejs gav anledning til både gys og lettet latter. Gys, fordi at FACM frygtede dårlige nøgletal blandt andet fordi at vores kantineudgifter var så høje at systemet spurgte om der var en indlæsningsfejl. Lettet latter fordi at nøgletallene viste, at FACM ligger helt på niveau med gennemsnittet af andre som har indlæst tal for administrationsejendomme. Det var en dokumentation, som gav ro i maven hos både FACM og NIRAS' økonomidirektør.

Dette gjorde vi

NIRAS har tegnet et medlemskab af DFM Benchmarking for at kunne hjælpe kunder til FM nøgletal, samtidig med at hver indberetning bidrager til et mere retvisende billede af udgiftsniveauer for branchen. Som nye medlemmer fik vi hjælp til opstarten af Flemming Wulff Hansen, som er medlem af DFM Benchmarkings bestyrelse. Flemming Wulff Hansen demonstrerede systemet for os, og vi havde en diskussion af DFM nøgletallene og databasens styrker og svagheder. Derefter gik vi i gang. Det økonomiske grundlag for vores arbejde var et stor Excel-ark med alle bogførte udgifter i 2018 på de 12 kontorer samt adgang til alle udgiftsbilag. Udgifterne skulle sorteres efter DFM Benchmarking systematikken og det gik let for nogle poster. Andre gange, var det et større detektivarbejde at udspecificere poster og somme tider skulle der omregnes for eksempel fra kroner til kWh. Dertil kom at NIRAS ikke har et FM system med de nødvendige ejendomsdata, så vi måtte se dybt i lejekontrakter, offentlige ejendomsregistre med mere. Alt dette stod på i nogle måneder, hvor vi som nybegyndere brugte cirka 200 ti-

mer. Derefter var det endelig tid til at indsende data til systemet. Få timer efter, kunne vi trække de første analyser af vores nøgletal, og sammenligne vores nøgletal med andres. Det var en stor dag!

DFM Benchmarking er en stor database, med næsten uendelige muligheder for at specificere hvilke data man søger og hvilke data det er relevant at sammenligne med. Der opereres med forskellige bygningstyper og ejerformer. Også her var der et møde med Flemming Wulff Hansen, som guidede os i anvendelsen af søgefunktionerne til at finde meningsfulde sammenligningsmuligheder og tolkninger af vores egne nøgletal. Vi valgte at sammenligne os med andre administrationsejendomme (men ikke andre bygningstyper), som enten var lejede (som vores) eller som var ejet og anvendt af ejer. Nøgletal fra de sidste 10 år blev indekseret, så de kunne sammenlignes med vores tal fra 2018. Derefter stod vi med grafer og nøgletal, som blev indarbejdet i en PowerPoint til møde med NIRAS' økonomidirektør. Inden længe tager vi fat på nøgletallene for 2019, og det bliver godt at kunne følge en udvikling i vores egne nøgletal fra år til år.

Dette fik vi ud af det

Louise Fisker og Trine Nygaard Petersen har fået en tilbagemelding på at de faktisk gør det ret godt med hensyn til udgiftsniveauer, hvilket er helt nyt for dem, da de ikke før har kendt til tal fra andre i branchen, udover det som leverandører har præsenteret for dem. Arbejdet med nøgletallene har givet en positiv tilbagemelding fra firma ledelsen, og nøgletallene bruges nu til de løbende diskussioner om åbning/flytning/lukning af kontorer. >>

Kendskabet til nøgletallene giver også værdi i forhold til kommende servicekontrakter og udviklingstendenser. For eksempel at virksomheder som vores har stigende udgifter til kantinedrift, fordi at det er en konkurrenceparameter i kampen om medarbejdere.

I lighed med Louise Fisker og Trine Nygaard Petersen, har NIRAS' økonomidirektør fået et overskueligt og nuanceret indblik i firmaets FM økonomi, som ikke var set før, og driftsomkostningerne har, sammen med huslejen, absolut økonomidirektørens bevågenhed. Erfaringerne fra 2018 regnskabet har gjort at NIRAS' FM kontoplan bliver tilpasset DFM systematikken, så næste gang kan nøgletalsberegninger gennemføres hurtigere.

Som FM rådgiver har Susanne Balslev Nielsen fået et referenceprojekt, som illustrerer en rådgivningsydelse. Derudover er nøgletallene og systematikken præsenteret i bygherrerådgivningen under overskriften »Dette koster det at drive et kontor«. Viden som er relevant, ikke kun i FM-organisationer, men også ved de indledende faser af et byggeri,

Hvorfor FM benchmarking?

- Nøgletal vedrørende virksomheders FM-drift og -disponering er et vigtigt informationsværktøj for ledelsen til at vurdere om virksomhedens omkostningsniveau er tilfredsstillende i forhold til den politik, der er udstukket for virksomhedens services og ejendomsportefølje.
- Nøgletal bliver således et vigtigt værktøj til brug ved beslutninger i forbindelse med ejendoms køb, lejevilkår, outsourcing og den daglige drift.
- DFM Benchmarking rummer FM data fra 80 millioner kvadratmeter (DBA) fordelt på 12.500 datasæt (årsforbrug pr. ejendom). Indeksering sikrer sammenlignelighed med tidligere år. De første tal er fra 2000.

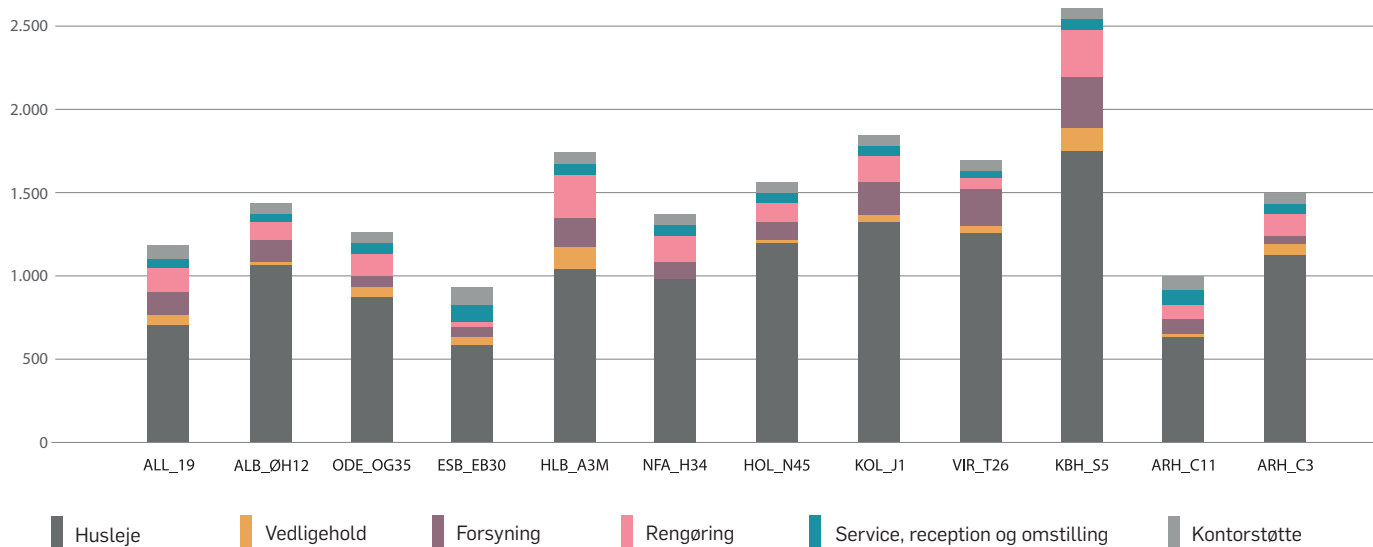
hvor der diskuteres arealstørrelse og totaløkonomi. Her rummer DFM Benchmarking databasen en lang række relevante nøgletal.

Et råd til andre

Vores samlede anbefalinger til andre FM-organisationer er at DFM Benchmarking er en absolut brugbar systematik, hvis du vil kende dine nøgletal, og vi ser det som en styrke, at den er baseret på faktiske tal fra medlems-

virksomheder. Det er hverken helt enkelt eller omkostningsfrit at gøre forarbejdet til nøgletallene, så man skal være klar til at investere tid og penge i et godt datagrundlag. Der har været tidspunkter hvor processen var ved at gå i stå undervejs på grund af datamangel eller usikkerhed om fordelingsnøgler mellem kontorer, men ved fælles hjælp og godt humør, står vi nu med dokumentation for prisen for et kontor hos NIRAS pr. ansat og pr. kvadratmeter. II

Udgifter i kroner pr. kvadratmeter BDA pr. kontor – 2018



Afholdte FM-udgifter pr. kvadratmeter BDA (Bygningsdriftareal) på NIRAS-kontorer. Virum kontoret (VIR_T26) blev fraflyttet i efterår 2018, men er med i opgørelsen for 2018. Københavnerkontoret (KBH_S5) ligger højest, hvilket kan forklares med en central placering på Sølvtorvet og 5. etage i en ældre ejendom.

Rådgivning og kurser - strategisk FM



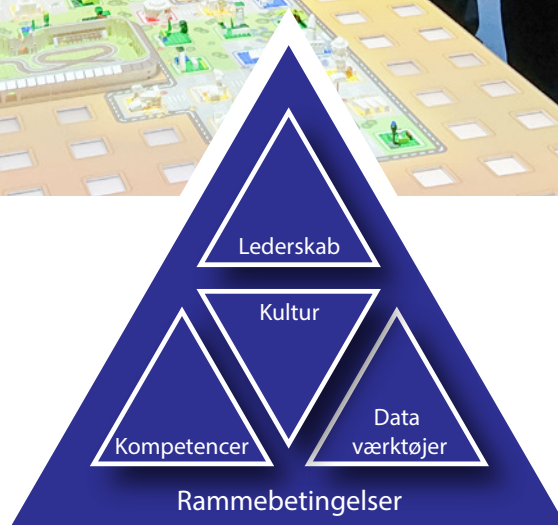
Rådgivning

- Evaluering af FM-organisationer
- Optimering af virksomhedens FM
- Ledelses- og organisationsudvikling
- Bygningssyn
- Flyttelogistik
- Space Management

Kurser

Virksomhedskurser i FM

Kurser i FM og sikring af ejendomme



Helhedstrekanten – vores nyeste model til evaluering af virksomhedens FM og dens udviklingsmuligheder.

Leif Hansen bygherrerådgivning ApS
Lautrupvang 8, 2750 Ballerup
www.leifhansenbyg.dk

 **LEIF HANSEN**
bygherrerådgivning

1

Vi har indrettet videolokaler

på alle Gjensidiges kontorer, med samme indretning, så det ser ud som om vi sidder i samme lokale. Der spares rigtig mange fly og køreture.

2

Vi har konverteret fysiske aviser

til ledere, til digitalt abonnement, som alle kan læse. Der spares papir, alle kan læse avisen og det er billigere.

3

Vi har indført en kødløs dag

i det varme køkken, en dag om ugen. Der spares på kødforbruget, samt medarbejdere inspireres til at lave spændende grønne retter.

4

Fokus på at minimere madspild.

Der kan købes en bæredygtig æske i kantinen, hvor man kan komme overskud fra dagens frokost buffet i, og tage med hjem. Vi tager 15 kroner for en sådan æske, hvoraf æsken koster knap fem kroner. Boksen hedder "treatbox".

5

Vi anvender bionedbrydelige

engangsartikler og plastposer, i stedet for almindelig plastik. Det gør vi for at spare CO_2 .



5

Mine 5 bedste tips til at levere på klimadagsordenen



BENTE REFSGAARD

Chef for Kontordrift, Gjensidige Forsikring Danmark.

Bente Refsgaard har ansvaret for Facility Management. Bente har været ansat i Gjensidige Forsikring i 21 år. I Gjensidige har de ansat en Bæredygtighedsdirektør, fordi det bredt set er et vigtigt fokusområde. Bente synes det er en vigtig dagsorden – og derfor glæder hun sig over at dele sine tips med branchen.