



DFM NETVÆRKS ÅRSKONFERENCE 2017

#2/2017 JUNI

FM Update

Dansk Facilities Management netværk

DFM





MOGENS KORNBO,
bestyrelsesformand
DFM netværk

(D)FM PÅ DIREKTIONSGANGEN

Kære DFM netværk-kollega,

Rigtig mange af os DFM'ere mødtes til en god konference i Helsingør i slutning af marts. Igen i år var der rekordmange tilmeldte – vi var mere end 200 deltagere – og jeg syntes programmet var sat sammen på en måde, som tydeligt viste sammenhængen mellem FM og forretningen. Derudover var det som sædvanligt dejligt at kunne netværke med både ”nye” og ”gamle” FM-kollegaer. Jeg glæder mig også over at se de flotte karakterer, som deltagerne generelt har givet konferencen (ca. 4,5 ud af 5), og vil gerne igen takke alle de ildsjæle der har bidraget til gennemførelsen af denne.

Herfra skal lyde et stort tillykke til DR som vinder af Driftsherreprisen. Jeg tror at vi alle fik meget ud af præsentationerne af alle de nomineredes cases lige fra DR til VELUX, Coop og Nordea, som alle fire bidrog med super skarpe bud på FM og forretningsintegration, om end med forskellig vinkel og tilgang. Tillykke med de velfortjente nomineringer til alle fire. Det kan man være stolt af!

Når man tænker 10-15 år tilbage sad vi i DFM og kløede os i håret og var lidt frustrerede over ikke at blive hørt og set som FM-organisationer. Ja, faktisk var det ofte sådan at vi var nødt til at forklare, at FM stod for 'Facilities Management', efterfulgt af en uddybende forklaring af, hvad det så betød...

Dengang lagde DFM netværk en slagplan, som Claes Brylle Hallqvist engang udtrykte på en konference som at ”sparke døren ind på direktionsgangen”. Udtrykket blev sagt i sjov, men der var skam alvor bag ordene. I det hele taget lå det os meget på sinde at

blive hørt, set og forstået. At FM faktisk var en mer-værdi – et aktiv i balancen.

Nu er jeg for tredje gang i gang med at etablere og samle en stor REFM-organisation (Real Estate Facilities Management), og det slår mig at vi gennem hårdt arbejde i årenes løb faktisk har nået et langt stykke mod ambitionen om at blive set som en værdiskaber i en organisation. I dag er FM både forstået og anerkendt som begreb og organisation, og vi er ovenikøbet ofte en del af direktionen – eller har direkte adgang til denne.

Og det går stærkt med at videreudvikle FM. Fagområdet udvider sig og også via den globale digitaliserings trend ser vi at vores opgaveportefølje udvider sig – ja, det efterspørges ovenikøbet. Jeg tror selv at FM-organisationen om bare få år ser væsentlig anderledes ud – alt lige fra glidning af fagområder hvor vi kommer tættere på såvel HR som IT, til teknologiens alvorlige indtog på vores område.

Selvom vi er nu er set, hørt og respekteret skal vi nok passe på ikke at hvile på laurbærerne, men sikre at vores surfbræt vedbliver at være på forsiden af bølgen. Og med en – for mig at se – fastholdelse af den vigtige grundsten i vores måde at arbejde på: at nok er vi (ofte) den tvungne samarbejdspartner, men vi skal vedholdende stræbe efter at være den 'foretrukne samarbejdspartner'. Det er så godt at kunne være med til aktivt at gøre en væsentlig forskel!

Med venlig hilsen

Mogens Kornbo, bestyrelsesformand, DFM netværk

INDHOLD

- 4 STIL KLARE KRAV OG FÅ BRUGBARE DRIFTSDATA
- 6 TILFREDSE BRUGERE MED HJÆLP FRA BIG DATA
- 8 FRA NOBELPRISER TIL FM
- 10 KUNSTEN AT SIGE DET SIMPELT
- 12 NETVÆRK, INSPIRATION OG GOD STEMNING
- 14 DR VINDER DRIFTSSHERREPRISEN
- 15 FM UNDER DRASTISK FORANDRING
- 16 MÅ EN TALLERKEN VÆRE HVID?
- 20 HVAD SKER DER I FM FORSKNINGEN?
INDLÆG VED DFM NETVÆRKS NYTÅRSKUR DEN 12 JANUAR 2017
- 22 CENTER FOR EJENDOMME: NYT CENTER I DRIFT
- 24 NU KAN TOILETTET SELV BESTILLE RENGØRING
- 26 SERVICEDESIGN OG FACILITIES MANAGEMENT
- 30 DIGITALISERING RAMMER FM DOBBELT

PER ANKER JENSEN

HÅNDBOG I FACILITIES MANAGEMENT

FM Håndbogen er den første sammenhængende og dækkende gennemgang af FM i Danmark. Håndbogen er udformet, så den både kan bruges som lærebog og som opslagsbog, og der lægges vægt på de aspekter af FM, som har særlig betydning i Danmark og de nordiske lande.

Køb bogen i vores webshop på dfm-net.dk



Dansk Facilities Management netværk



STIL KLARE KRAV OG FÅ BRUGBARE DRIFTSDATA



Af: KARINA LYKKEGAARD,
DFM netværk

Der er ingen tvivl om, at det er sund fornuft, at vores byggerier er digitale – og det er heller ikke svært at se gevinsten. En velkendt tommelfingerregel er, at driften af bygningen koster 20 gange så meget som at bygge, derfor har driftsherren udsigt til de største besparelser ved det digitale byggeri.

IKT bekendtgørelsen er en svær størrelse, det er den fordi den tager i store træk udgangspunkt i byggeprocessen og ikke i driftsfasen. Det er det ofte uklart for driftsherren hvilke data, i hvilket format data skal afleveres og hvilke krav han skal sætte til bygherren, så der er stadig et par hurdler vi skal over, for at det giver mening for driftsorganisationen.

I juni 2016 satte 40 af vores medlemmer eftermiddagen af til vores IKT seminar. Efter et indlæg af Michael Hoffmann Erichsen fra Optimise, fik vi sat begreberne på plads, vi havde en god debat om hvordan vi sammentænker byggeri og drift. Hvad har vi i drift egentlig brug for? Hvordan formulerer vi vores krav? Hvordan får vi den nye bygning/tilbygning ind i eksisterende/nyt FM system m.m.

Deltagerne lavede en liste over de største udfordringer i hverdagen i forhold til driften:

- Samarbejdet imellem byggeorganisationen og driftsorganisationen
- Det kan være en udfordring, at det er 2 afdelinger, 2 budgetter og derved 2 syn på prioritering
- Silo tankegang imellem de 2 afdelinger
- Mangel på total økonomiske beregninger
- Italesættelsen af værdien af driften.
- Det er ikke altid man spejler udgifterne til drift op imod anlæg
- Drift får ikke lov til at påvirke beslutningerne i forhold til total økonomi
- Der bliver ikke stillet de rigtige spørgsmål for at kunne få de rigtige krav
- Det er svært at påvirke en supertanker
- Der er større interesse i nybygning end i drift

STIL KLARE KRAV OG FÅ BRUGBAR DRIFTSDATA

Kravene til digital leverance er ofte uklare, og i mange tilfælde, ikke brugbart for driftsherren. Men før man kan stille krav til sin leverandør, bliver man nødt til at kigge indad i sin egen organisation og få afklaret, hvad det er man vil ende ud med at have – hvad har

”Vi er alle enige om, at det er en rigtig god idé, at driften er med inde over byggeprojektet fra start, men udfordringen er, at det ikke er altid FM organisationen er helt klar i spyttet på hvad det er de gerne vil have. Det paradoksale er, at der hvor der er mindst fokus, er der hvor der bruges flere penge. Nemlig driften. Der er altid noget, som ikke virker, når bygningen er færdig. Det er driften, som skal ”leve” med byggeriet og drifte den, når håndværkerne har lagt den sidste hånd på byggeriet og har pakket byggepladsen sammen”.

Citat: Michael Hoffmann Erichsen CEO & Co. Founder, Optimise A/S)



Deltagerne er på vej ind til vores IKT seminar. Foto: Karina Lykkegaard

Siden den 1. januar 2007 har statslige bygherrer (herunder kommuner og regioner) skullet stille krav om, hvilke digitale værktøjer, der skal bruges:

- Digitalt udbud og tilbud med beskrivende mængdefortegnelser
- Digital 3D-projektering af byggeri
- Fælles projektwebs
- Digital aflevering af drifts- og vedligeholdelsesdata til brug for ejendomsforvaltningen

vi brug for? Man kan godt tillade sig at sætte barren bare en smule højere, for på den måde, får man noget brugbart til sin drift. Vi bliver nødt til at starte med hvad vores driftsfolk har brug for af oplysninger, for at drifte bygningen optimalt mange år frem. En af de greb man kan tage er, at bede om præcis de oplysninger man skal bruge, ikke for meget og ikke for lidt. Man skal finde balancen for hvor meget og hvilken data man har brug for.

KOM MED DINE KRAV RETTIDIGT

Kommer man ikke med sine krav rettidigt, kan man ikke forvente at få dem indfriet. Derfor skal vi i drift være opmærksom på, at sørge for at være præcis og omhyggelig med at få identificeret det vi har brug for. Til det er der en række værktøjer, som man kan bruge for at kunne koordinere projektet med øje for alles interessenters kritiske deadlines og endnu vigtigere: man gransker både bygbarhed og drift. Og lige præcis det punkt, er der desværre ikke så stor fokus på, da bygherren sjældent er den, der ender med at bruge huset. Kigger man på værdikæden i byggeriet, så er det meget sjældent, at bygherren bygger til sig selv.

BUDSKABET ER:

Kommunikér tydeligt og enkelt, så det er til at forstå for dem, der skal byde på dit udbud. Tag dem med, så de er helt med på hvad du gerne vil have. På den måde, får du også den bedste pris og ender med stor sandsynlighed ud med det, du rent faktisk gerne vil have.

Se eller gense seminaret her:



TILFREDSE BRUGERE MED HJÆLP FRA BIG DATA

Intelligente bygninger, Big Data og Internet of Things giver nye muligheder for at optimere drift og service og kommunikere med bygningernes brugere.



Af JAN AAGAARD,
journalist

Hvordan kan man bruge intelligente bygninger, Big Data og Internet of Things (IoT) til at skabe større værdi for kunderne? Det interesserer blandt andre ISS Facility Services sig for, og i forsøget på at finde svaret er servicevirksomheden startet med et mere grundlæggende spørgsmål: Hvem er vores kunder i virkeligheden?

"Vi taler om brugeroplevelser, men hvem er brugerne? Det er kundernes medarbejdere, og når vi begynder at anse dem som de egentlige kunder, så bliver det for alvor interessant. Det er den vej, vi som FM-organisation og fagområde stille og roligt bevæger os hen ad. Vi begynder at tale om værdiskabelse for brugerne, om outcome i stedet for output."

Det fortalte Mark Krebs-Hille og Christian Gaardboe Carlsen fra ISS Facility Services i deres fælles oplæg om intelligente bygninger på DFM netværks årskonference.

DE VIGTIGE TOUCH POINTS

Hos ISS arbejder man meget med begrebet touch points, som er de "steder", hvor brugerne i løbet af deres arbejdsdag – eller work journey – kommer i kontakt med serviceleverancerne fra ISS – fra parkeringen, receptionen og kaffeautomaten til skrivebordet, mødelokalet og kantinen.

Touch points er vigtige, fordi de kan bruges til at måle brugernes tilfredshed med de forskellige serviceleverancer, og dermed give et billede af, hvor man skal sætte ind for at lave forbedringer. Ifølge Mark Krebs-Hille og Christian Gaardboe Carlsen har ISS blandt andet sammen med Nordea brugt systemet til at skære ned på omkostningerne, uden at serviceniveauet er blevet forringet.

Når ISS i dag arbejder med at skabe endnu større værdi for kunderne ved at bruge Big Data og IoT sker det også med fokus på brugernes work journey og touch points.

"Vi ser på, hvordan kan vi bruge data i bygningerne til på en intelligent måde til at forbedre brugeroplevelsen. Vi arbejder allerede i dag med intelligente bygninger, men nu kobler vi det op på Big Data og IoT. Det kan vi finde en masse sjove vinkler på, men det er afgørende, at det er noget, der giver værdi for kunden og brugerne," sagde Mark Krebs-Hille.

ISS TESTER I HOVEDKVARTERET

For at undersøge, hvad Big Data og IoT kan bruges til har ISS igangsat en række tests i sit eget hovedkvarter, som har en lang række sensorer integreret i bygningen. ISS får en stor mængde data fra sensorer i bygningen og kan på den baggrund lave analyser, der kan bruges til at optimere serviceleverancerne.

Dataene kan både bruges til at planlægge, hvordan en bygning kan bruges, men også til løbende at justere forskellige elementer i driften og serviceleverancerne. Hvis data fra sensorer fx viser, at et mødelokale ikke er blevet brugt i løbet af dagen, behøver mødelokalet ikke at blive gjort rent den dag.

BRUGERNE SKAL VÆRE MED

Data fra sensorerne kan imidlertid ikke stå alene. De skal kombineres med input fra brugerne og interaktion med dem – fx via en web-plattform eller en "beacon", der skubber små meddelelser ud til brugernes telefon, når de går forbi et bestemt touch point.

"Det er superrelevant at tænke i touchpoints i forbindelse med IoT og Big Data. Vi kan få input fra brugerne med det samme, som vi kan bruge til at visualisere den aktuelle tilstand og kvalitet. Ved at bruge eksisterende og nye sensorer og analysere data kan få en langt større grad af kommunikation med vores kunder og brugere," understregede Mark Krebs-Hille og Christian Gaardboe Carlsen.

Er du klar til smartere rengøring?



ensartet kvalitet
effektive rengøringsrunder

Tork EasyCube™ omsætter løbende up-to-date-information til handling og dirigerer rengøringsassistenten hen, hvor der er brug for dem, så de slipper for at spille tiden. Systemet bygger på online forbundne platforme med en brugervenlig applikation, der revolutionerer facility management. Intelligente analyser hjælper dig med at optimere driften, så du sparer både tid og ressourcer. Samtidig sikrer du, at kritiske områder som toiletter altid er rene, friske og klar til de besøgende.

Tork EasyCube™ hjælper dig med at yde konsekvent bedre service, leveret af et mere effektivt og motiveret rengøringspersonale.

Tal med din leverandør eller læs mere på www.tork.dk.



FRA NOBELPRISER TIL FM

Verdens førende økonomer beskæftiger sig også med kontraktteori. Men kan vi som FM'ere lære noget af nobelprisvindere i økonomi?



Af JAN AAGAARD,
journalist

Når udlicitering går galt, skyldes det ofte, at kontrakterne ikke er gode nok. Så hvad kan FM lære af nobelprisvindere i økonomi på det område? Det spørgsmål havde Otto Brøns, analysechef i Cepos, sat sig for at besvare på DFM netværks årskonference.

Kontraktteori er et stort forskningsområde for økonomer, og flere nobelprisvindende økonomer har beskæftiget sig med, hvordan markeder og kontrakter fungerer. Eksempelvis blev den seneste Nobelpris i økonomi givet til Bengt Holmström og Oliver Hart for deres arbejde om kontrakter.

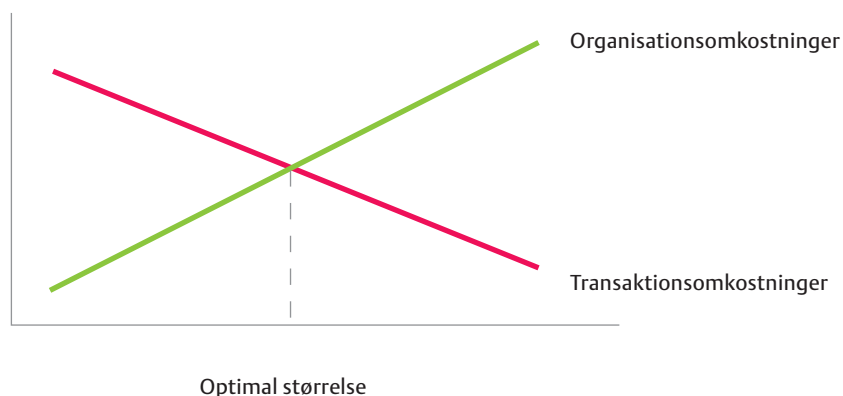
Kontraktteori fylder generelt meget i teoretisk økonomi. Økonomerne beskæftiger sig for eksempel med, hvordan man udformer kontrakter og udbudsincita-

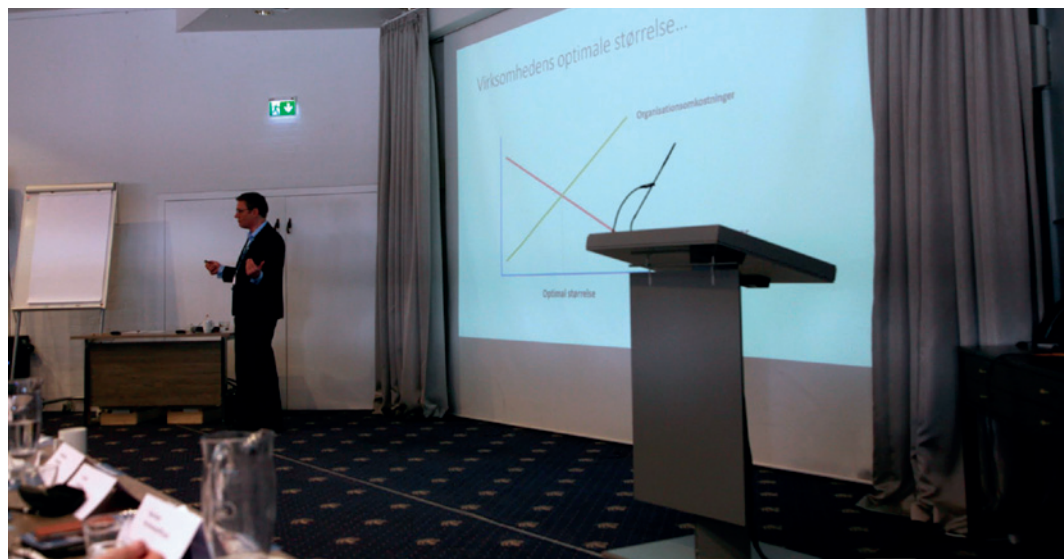
menter mest optimalt, eller hvornår opgaver bør løses inhouse, og hvornår bør de udliciteres?

En af pionererne på området var økonomen Ronald Coase, som fik Nobelprisen i 1991. Han spurgte allerede i slutningen af 1930'erne, hvorfor virksomheder egentlig eksisterer, og fandt frem til et simpelt svar: Virksomheder eksisterer for at spare transaktionsomkostninger ved at bruge markedet. De bruger altså markedet til at spare penge.

"Hvis man for eksempel skal hyre en medarbejder til en opgave, så koster det noget. I stedet for at hyre medarbejdere til hver enkelt opgave, kan der være argument for at ansætte medarbejderne i virksomheden. Men det er der også ulemper ved, for hvem ved, om vi får brug for medarbejderne i morgen," sagde Otto Brøns.

VIRKSOMHEDENS OPTIMALE STØRRELSE





Indlægholder ved konferencen Otto Brøns, analysechef i Cepos. Foto: Flemming Wulff Hansen

DEN OPTIMALE STØRRELSE

I økonomisk teori kan man på den baggrund definere en virksomheds optimale størrelse. Det handler om at se på transaktionsomkostninger i forhold til organisationsomkostninger – altså omkostningerne ved at udlicitere i forhold til at have egne medarbejdere til opgaven. Virksomhedens optimale størrelse er teoretisk set der, hvor transaktionsomkostninger og organisationsomkostninger er lige store.

”Hvis omkostningerne ved at bruge markedet overstiger omkostninger ved at udvide virksomheden, vil det være en fordel at ansætte flere medarbejdere. Modellen kan bruges til at afgøre, hvor meget man skal udlicitere,” forklarede Otto Brøns.

Ifølge økonomerne er virksomhedernes gennemgående problem de ofte modstridende interesser hos virksomheden og leverandøren. Det kaldes også for principal-agent-problemet.

”Hvis man hyrer nogen til en opgave, hvordan får man så skabt incitament til, at vedkommende gør det så godt som muligt. Man har ikke nødvendigvis de samme interesser,” sagde Otto Brøns og pegede på flere mulige løsninger.

Man kan overvåge agenten, men den løsning har sine begrænsninger, for man kan ikke overvåge alt. Man kan også lægge hele risikoen over på den, der træffer beslutningerne. Men der er stor forskel på, hvor store risici forskellige parter kan bære. Man kan også dele risikoen, som det for eksempel kendes fra partnerskaber eller for forholdet mellem forsikringsselskaber og deres kunder.

DEN UPERFEKTE KONTRAKT

Nobelpristagerne i 2016 – Holmström og Hart – har set på, hvad gør man i en situation, hvor man ikke kan lave den perfekte kontrakt. Holmström beskæftiger sig med, hvad man gør, når man ikke kan kontrollere leverandørens performance 100 procent. Mens Hart ser på udfordringerne i, at man aldrig kan få alt med i kontrakterne, uanset hvor omfattende de er.

Ifølge Holmström bør al relevant information i princippet indgå i aflønningen, når der honoreres i forhold til performance. En topleders bonus bør eksempelvis indekseres med konkurrenternes resultater. Hvis det ikke er muligt at måle performance på alle områder, kan det tale at give en fast løn til toplederen. Ellers er der risiko for, at toplederen kun tager sig af de opgaver, han eller hun bliver målt på.

Hart beskæftiger sig med ukomplette kontrakter og ejendomsret, og når frem til, at det handler om at få fastlagt, hvem der skal træffe beslutninger, når det ikke er fastlagt og formuleret i kontrakten. Beslutningerne bør i virkeligheden træffes af dem, der har mest i klemme. Det er dem, der skal have ejendomsretten.

Otto Brøns både indledte og sluttede med at fastslå, at der er mange forskellige løsninger på problemerne i forbindelse med udlicitering og kontrakter:

”Jeg håber, I kan genkende nogle af de problemstillinger, I sidder med, som noget ret generelt i forhold til kontrakter. Jeg har ikke en opskrift, men viser, at der er en struktur, som er generel. Min konklusion er, at løsningen afhænger meget specifikt af de konkrete problemstillinger.”

Find mere materiale her:



KUNSTEN AT SIGE DET SIMPELT

Facilities Managers er sande eksperter og kan se ind i fremtiden. Men når FM-ledere skal argumentere over for topledelsen, er de nødt til at kommunikere simpelt ved hjælp af tal. Sådan lød et par af de centrale budskaber fra den amerikanske professor Dean Kashiwagi på DFM netværks årskonference.

FUTURE FM IS LEADERSHIP BASED

- Leader and not a manager
- Identify and utilize expertise
- Uses the language of metrics (Robot)
- Minimizes management, direction and control [MDC]
- Understands that MDC costs 10 to 30 % more
- Technology is not the issue; it is aligning human beings based on their capability to deliver an unique service



Af JAN AAGAARD,
journalist

FM'ere er typisk uddannet og trænet til at fokusere på detaljer. Men når I skal argumentere overbevisende over for topledelsen, er I nødt til at se stort på detaljerne og kommunikere simpelt. Det var en af de afgørende pointer i den amerikanske professor Dean Kashiwagis indlæg som hovedtaler på DFM netværks årskonference i Helsingør.

Dean Kashiwagi er en af verdens førende forskere inden for projekt performance og har udviklet et særligt system til styring af leverandører inden for alle brancher. Han kom vidt omkring i sit indlæg, hvor underholdningsværdien var i top, hvis man skal dømme ud fra de mange latterbrøl, der gik gennem salen fredag morgen.

"Er der nogensinde nogen af jer, der har haft en times samtale med en ingeniør og har forstået noget som helst af, hvad han talte om," lød det for eksempel, da professoren understregede den indledende pointe om simple budskaber.

SE IND I FREMTIDEN

Ifølge Dean Kashiwagi er en af FM'ernes fornemste opgaver at se ind i fremtiden, og det kan man kun gøre, hvis man holder sig til de simple budskaber.

"Hvis man videregiver en masse informationer til sin chef, så skal chefen tænke mere, og så går hans stressniveau op, og så vil chefen før eller senere fortælle medarbejderne, hvad de skal gøre. Det dræber al kreativitet og innovation" sagde professoren og fortsatte:

"For at skabe værdi, skal vi udnytte vores ekspertise, og det kan vi kun gøre, hvis vi holder op med at tale så meget. Jo mere vi taler, desto mindre er vores ekspertise værd, og så kan vi ikke forandre noget"

"Topledelsen vil kun vide, om profitten går op og omkostningerne ned. Derfor er vi nødt til at udnytte vores ekspertise og skabe gennemsigtighed ved at holde det simpelt og kommunikere ved hjælp af tal. Forandringen kommer fra de mennesker, som ikke går i detaljer, men udnytter deres ekspertise til at se ind i fremtiden. Når en ekspert kan se ind i fremtiden, er han for alvor en ekspert. Gør det simpelt og brug tal. Det er fremtiden for FM" fastslog Dean Kashiwagi.

FRA KONTROL TIL LEDERSKAB

I de traditionelle FM-roller er lederen eksperten, som har fokus på at træne og kontrollere sine medarbejdere. Det giver ifølge Dean Kashiwagi begrænsninger og kræ-

ver flere ressourcer, og derfor er man nødt til at ændre dette system. Fremtidens FM er i stedet baseret på lederskab, hvor man identificerer og udnytter ekspertisen hos medarbejderne og dermed minimerer behovet for at lede, kontrollere og beslutte højere oppe i systemet.

TEKNOLOGIEN SOM DRIVKRAFT

En væsentlig drivkraft i at skabe forandringer inden for FM er teknologien. De fleste opgaver vil blive digitaliseret, automatiseret og vil være overtaget af robotter i fremtiden – og de vil netop være med til at skabe gennemsigtighed og mere simplificering, fordi de kun "taler" tallenes sprog.

Inden for FM vil vi teknologien blive brugt til at løse opgaverne nemmere, bedre og mere effektivt. Men mennesker vil være det største aktiv, for der er stadig brug for eksperter, der kan skabe gennemsigtighed, minimere omkostningerne og øge effektiviteten ved hjælp af data og tal.

"I skal vise lederskab. I skal identificere og udnytte ekspertisen og bruge tallenes sprog til at skabe gennemsigtighed og simplificere," sagde Dean Kashiwagi.

FM OF THE FUTURE

- Join the ownership
- Identification and Utilization of Expertise
- Reduce costs by 30 %
- High Quality: Deliver services on time with high quality
- Language of Metrics: Use the language of metrics to become a persuasive force
- More important: Become a very valuable FM professional with a greater breadth of impact [more than furniture, janitorial and landscaping services]

Fra konferencesalen. Foto: Karina Lykkegaard



NETVÆRK, INSPIRATION OG GOD STEMNING

Med Boligfonden KUBEN som sponsor fik 10 unge FM'ere – nyuddannede og studerende – mulighed for at deltage gratis på DFM netværks årskonference. Vi talte med fire af dem om, hvad de fik ud af det, og om deres interesse for FM.



Af JAN AAGAARD,
journalist

SUNE VINFELDT SVENDSEN. Driftskonsulent i Frederiksberg Kommune. Uddannet bygningskonstruktør fra KEA.

Hvorfor ansøgte du om at deltage på årskonferencen?

"Jeg er blevet ansat i Frederiksberg Kommune for blandt andet at se på, hvordan vi kan organisere tingene anderledes inden for FM. Årskonferencen er et godt forum at hente inspiration og viden om, hvad en god FM-organisation er – både gennem oplæggene og ved at udveksle erfaringer med andre."

Hvad fik du fagligt set ud af at være med?

"Jeg fik masser af inspiration, og det blev meget håndgribeligt – eksempelvis i form af indlæggene fra Helsingør og Hørsholm kommuner. Det var også interessant at høre om nogle af de innovative tiltag i det private og se, om vi i det offentlige kan lære noget af dem."

Hvilke indlæg og debatter var mest interessante for dig?

"Et af de meget spændende indlæg kom fra Gitte Andersen fra SIGNAL arkitekter. De arbejder meget med det datadrevne i designprocessen og det var megaspændende at høre om. Indlæggene om brug af data var i det hele taget interessante."

Hvad betyder et netværk som DFM for branchen?

"FM er et begreb og en måde at drive en virksomhed på, som ikke bunder i en specifik uddannelse, og derfor er det ret vigtigt at have et netværk. Dels for at kunne dele erfaringer, men også for at støtte op om den disciplin, som det er at arbejde med FM. Jeg tror netværket har en ret afgørende betydning."

EMILIE ESKESEN. Uddannet bygningskonstruktør på KEA og i gang med en kandidatuddannelse i Norge.

Hvorfor ansøgte du om at deltage på årskonferencen?

"Jeg har været heldig at få lov at deltage tidligere, også som studerende, og havde gode oplevelser med det. Så den mulighed ville jeg gerne gribe igen. Jeg er specielt glad for netværksdelen, hvor jeg kan få kontakt til folk, der arbejder ude i branchen."

Hvor kommer din interesse for FM fra?

"Den er egentlig opstået ret tilfældigt. Jeg troede, jeg skulle være arkitekt, men jeg begyndte på KEA, hvor jeg valgte FM som retning og fik mere og mere interesse for området. Jeg er meget motiveret for at arbejde inden for FM, når jeg er færdig, og prøver at målrette min uddannelse mod FDV – forvaltning, drift og vedligehold, som det hedder i Norge."

Hvad fik du ud af at være med på konferencen?

"Der var mange spændende indlæg. For eksempel var indlæggene med Microsoft, Helsingør Kommune og ISS meget spændende. Det var en god blanding af både det teoretiske og det praktiske. Jeg talte med mange nye mennesker og mødte deltagere fra virksomheder, som ville være attraktive at arbejde for, når jeg er færdig med uddannelsen."

Hvad er dit drømmejob inden for FM?

"Jeg drømmer om at arbejde med forvaltning af ejendomme. Jeg vil gerne have ansvar for en portefølje med drift og vedligehold – enten i det offentlige eller det private. Det er i hvert fald det, jeg i øjeblikket går efter."



Sune Vinfeldt Svendsen, Jarle Stubager, Emilie Eskesen og Ulrik Mathiesen. Foto: Karina Lykkegaard

JARLE STUBAGER. Projektleder i NIRAS.
Uddannet bygningsinstruktør fra KEA.

Hvordan arbejder du med FM til daglig?

"I NIRAS har jeg det seneste halvandet år fungeret som konsulent for driftsorganisationen i Novo Nordisk. På den måde arbejder jeg ikke direkte med FM-opgaver, men indirekte gør jeg det alligevel som rådgiver. I min uddannelse til bygningskonstruktør havde jeg FM som linjefag, og jeg har også siddet med i et arbejdsudvalg for bæredygtig FM."

Hvad fik du fagligt set ud af at være med?

"Jeg fik genopfrisket alle de elementer, der er i FM, og samtidig var der gode pointer i de enkelte indlæg både i plenum og på de enkelte spor. Jeg valgte ud fra, hvad der var relevant i forhold til min egen arbejds-situation og interesse. Jeg fik understøttet nogle af de tanker, jeg gør mig om FM, og fik kendskab til, hvordan andre griber tingene an både i det private og offentlige."

I hvilket omfang gav konferencen dig mulighed for at netværke?

"Det var noget af det, der fungerede rigtig godt. Der var en rigtig god stemning, og det var nemt at komme i kontakt med folk. Hvis man er bare en lille smule uadvendt, kommer der også respons."

Hvordan levede arrangementet op til dine forventninger?

"Det var første gang, jeg var med, så jeg vidste ikke rigtigt, hvad jeg skulle forvente. Tror bare jeg var heldig, at mange af indlæggene ramte min interesse. Præsentationen af Driftsherreprisen fungerede også rigtig godt. Jeg havde på forhånd brugt tid på at se videoerne med de nominerede, og den personlige præsentation på konferencen tilføjede noget ekstra. Stor ros til det."

ULRIK MATHIESEN. Vedligeholdskordinator i Tivoli. Uddannet bygningskonstruktør på KEA.

Hvorfor ville du gerne deltage i årskonferencen?

"Jeg deltager i ret mange DFM-arrangementer i forvejen og er også med i et par DFM-udvalg – et om digitalisering og et om energi. Derfor ville jeg også gerne være med på årskonferencen. Det er dels for at møde kolleger og dels for at høre de forskellige faglige indlæg."

Hvad fik du fagligt set ud af at være med?

"Jeg valgte at deltage på konferencens Spor 2 om leverandørforhold, hvilket var meget interessant, blandt andet i forhold til SLA'er (service level agreements, red.) og andre kontraktmæssige forhold. Det er et emne, der interesserer mig en del og giver meget mening i forhold til mit job inden for teknisk drift og vedligehold her i Tivoli."

Hvilke indlæg eller debatter var ellers de mest interessante?

"Indlægget fra den amerikansk-japanske professor Dean Kashiwagi om at ændre holdning til levering af ydelser var både interessant og underholdende. Hans tilgang til faget er meget anderledes, og jeg har tænkt en del over hans budskaber."

Hvad fik du ud af netværksdelen?

"Jeg fik talt med mange nye mennesker og synes, jeg fik et stort udbytte ud af det. Det er interessant at høre, hvordan andre gør tingene, og man får opbygget et netværk af kolleger i andre virksomheder, som man kan kontakte, hvis man har brug for sparring om en eller anden konkret faglig problemstilling. I forhold til netværk er det en stor fordel, at årskonferencen foregår over to dage med overnatning."



På billedet fra venstre: Karen Mosbech, bestyrelsesformand Boligfonden Kuben; Mogens Kornbo, bestyrelsesformand DFM netværk; Poul Holt Pedersen, afdelingschef DR; Majbritt Anemone Karlsen, driftschef, DR; Birgitte Kehler Holst, projektleder, DR; Brian Carstensen Egeberg, BMS Integrator, DR; Nicky Pagh Børgesen, projektleder, DR; Carsten Lyn Petersen, projektleder, DR



Af: KARINA LYKKEGAARD,
DFM netværk

DR VINDER DRIFTSHERREPRISEN

Det var et stolt FM team fra DR Ejendomme og Service, der for fuld musik modtog Driftsherreprise på DFM netværks årskonference i Helsingør torsdag d. 23. marts.

Prisen gik til DR Ejendomme og Service, fordi de har formået at løfte FM fra en klassisk rolle som vicevært til innovativ motor i DR med fokus på forretningen og brugernes behov. DR Ejendomme og Service var i skarp konkurrence med VELUX, Coop og Nordea, der alle var nominerede for deres nytænkende tilgang til branchen.

Driftsherreprise uddeler af Boligfonden Kuben og DFM netværk. Formålet med prisen er sætte fokus på best practice indenfor FM og inspirere folk indenfor branchen til at dele deres viden og erfaringer til fælles bedste.

"Vi oplever, at der ikke er særlig meget fokus på drift og vedligehold af ejendomme. Det er en usynlig disciplin, som vi i virkeligheden først opdager, når bygningerne forfalder, rengøringen halter og elregningen vokser. Men det er et utroligt værdiskabende element, som ofte har stor betydning for bundlinjen" siger bestyrelsesformand for Boligfonden Kuben Karen Mosbech.

FRA SUPPORT TIL STRATEGISK PARTNER

Hvert år bruges der et tocifret milliardbeløb på at vedligeholde og drifte bygninger rundt om i hele landet. På trods af de store summer virksomhederne bruger på at holde maskineriet kørende, har FM ofte været set som en supportfunktion fremfor et strategisk

værktøj. Men det er ved at ændre sig. I de senere år er FM rykket ind på direktionsgangene og blevet en del af virksomhedernes strategiske overvejelser.

"Branchen er inde i en spændende udvikling. Vi går fra at være de blå mænd, der drifter bygningen, til at være en pro-aktiv partner, der understøtter udviklingen af virksomheden. Vi servicerer hele paletten fra indretning af arbejdspladser over eftersyn af bygninger til køb og salg af fast ejendom. Det kræver et indgående kendskab til kunderne, produkterne og medarbejderne" siger Mogens Kornbo bestyrelsesformand for DFM netværk og fortsætter:

"Den nye rolle er meget tydelig hos aftenens vinder. DR Ejendomme og Service har formået at løfte opgaven som den interne kerneaktør, der sikrer de optimale fysiske rammer i en velsmurt maskine, der kører 24/7 samtidig med, at de bliver anerkendt internt for deres rolle i virksomheden og i forhold til brugerne. På baggrund af en grundig analyse har DR Ejendomme og Service valgt at insource en række kritiske ydelser som bygningsteknik og bygningsvedligehold, mens andre ydelser som fx catering og renhold er blevet outsourcet. Gennem denne strategi for right sourcing er der opnået besparelser for to cifrede millionbeløb samtidig med, at der årligt bliver gennemført 10 % flere byggeprojekter end planlagt" slutter han.

Driftsherreprise er på 100.000 kr. og er dedikeret til videndeling. Således får vinderen mulighed for at arrangere en konference, hvor de kan dele deres erfaringer med andre og fremme best practice indenfor FM. Arrangementet vil finde sted i slutningen af 2017.

Læs mere om alle 4
kandidater og deres cases
på dfm-net.dk



FM UNDER DRASTISK FORANDRING



Poul Henrik Due præsenterede resultaterne fra medlemsundersøgelsen.

Digitalisering får afgørende betydning i fremtidens FM, og leverandørerne bliver lige så gode til at bidrage til innovation som interne funktioner. Det er et par af konklusionerne i ny undersøgelse blandt DFM netværks medlemmer.

Når de teknologiske og forretningsmæssige vilkår ændrer sig drastisk for de virksomheder og organisationer, som FM skal understøtte, får det også drastiske konsekvenser for, hvordan FM skal tænkes og udføres.

Det er hovedkonklusionen i den undersøgelse, som DFM netværks sekretariat gennemførte blandt medlemsvirksomhederne forud for årskonferencen i marts. En række af resultaterne fra medlemsundersøgelsen blev på konferencen præsenteret af Poul Henrik Due og Svend Bie.

Et af spørgsmålene i undersøgelsen handler om, hvorvidt direktionen går op i de omkostninger, der er forbundet med FM, og den værdi, som FM skaber. Svarene viser, at topledelsen i høj grad går op i omkostningerne (52 procent enig og 30 procent delvist enige), men værdien er der også interesse for (28 procent enig og 39 procent delvist enig).

”Er det en fordom, at direktionerne ikke interesserer sig for den værdi, vi skaber? Undersøgelsen viser, at der er blik for den værdi, som aktiviteterne skaber, men interessen er ikke helt på højde med interessen for omkostningerne,” sagde Svend Bie.

FÆRRE PENGE TIL DRIFTEN

Undersøgelsen har også set på, hvilke FM-aktiviteter direktionerne ventes at bruge flere eller færre penge på de kommende år. Her viser det sig, at der kun er to områder, hvor andelen af FM’ere, der forventer større ressourcer, er større end den andel, der forventer færre ressourcer. Det drejer sig om Real Estate og Space Management. FM’erne forventer især færre ressourcer inden for rengøring, vedligehold og drift samt catering og service.

At digitalisering kommer til at betyde endnu mere fremover, slår undersøgelsen fast med al tydelighed. Over 57 procent er helt enige i, at digitaliseringen fremover vil give langt bedre data for omkostningerne til FM, mens 51 er enige i, at digitaliseringen vil give langt bedre mulighed for at opføre FM aktiviteterne

værdi. Samtidig er næsten halvdelen enige i, at digitalisering generelt er et fokusområde i virksomheden, mens 33 procent er delvist enige heri.

HVOR SKAL VI HEN DU?

Undersøgelsen tager også pulsen på, hvor FM er på vej hen. Her viser svarene blandt andet, at et flertal er delvist tror på, at leverandørerne bliver lige så gode til at bidrage til innovation som interne funktioner. De private driftsherrer er mere enige i dette udsagn end de offentlige driftsherrer, mens de private leverandører ikke overraskende er mest enige i den spådom.

Et andet spørgsmål beskæftiger sig med, om FM skal arbejde tættere sammen med øvrige supportfunktioner som finans, indkøb, HR, IT og kommunikation. Det er der stor tilslutning til blandt medlemmerne – 52 procent af dem er enige og over 38 procent er delvist enige.

Til gengæld afviser et flertal, at FM-funktionen vil være ”disruptet” og forsvundet eller ændret til ukenelighed om 10 år. Dog er 31 procent – knap en tredjedel – helt eller delvist er enige heri, og det er især leverandørerne, der tror på, det går den vej.

I forhold til kompetencer og uddannelse viser undersøgelsen blandt andet, at der er begyndende tendenser til, at det kan være svært at tiltrække de rette kompetencer til FM-området. Samtidig er der stor tilslutning til, at en FM-uddannelse på videregående niveau skal have lige så meget vægt på den forretningsmæssige side som de teknologiske og service-mæssige aspekter.

Find rapporten her:



MÅ EN TALLERKEN VÆRE HVID?



Af LISE BRUNK, Studerende på Metropol, ernæring og sundhed (Ledelse, fødevarer og service)

Dagligt serveres der tusindvis af måltider på de danske hospitaler til de sengeliggende patienter. Dygtige, erfarne og kreative engagerede kokke headhuntedes til hospitalerne, for at hvert hospital, kan blive omtalt som det hospital der har den bedste mad. Der er stort fokus på dette, da man i dag anerkender madens betydning som bidrag til succesfuld behandling af patienter. Det visuelle indtryk har en stor betydning for at vække appetitten, samt måden måltidet præsenteres på. Men man glemmer noget undervejs: Tallerkenen.



MÅLTIDSPERSPEKTIV

Når man går ud og spiser på en restaurant har man en forventning om, at man skal være i centrum som gæst. Tjeneren må ikke glemme at man sidder der og maden skal serveres ordentligt. Maden på tallerkenen skal være præsenteret æstetisk. Er der skår i tallerkenen eller pletter fra den tidligere gæsts middag, mister man let appetitten. Der kan nævnes utallige eksempler på serveringer, der betyder at gæstens fokus flytter sig fra maden og over på andre forstyrrende elementer i restauranten, fx generende lyde fra de andre gæster, larm fra køkkenet, nye gæster der ankommer og træk fra døren når den åbnes.

Det samme gælder når man er sengeliggende patient på et hospital: en patient, som får måltider serveret, kan man også forstyrre og fokus kan fjernes fra måltidet af andre elementer der virker generende. Pointen er dermed, at man må have et helhedsperspektiv og ikke kun fokusere på maden, hvis man ønsker at vække appetitten hos småtspisende patienter. Her kommer tallerkenen ind i billedet.

DET KOSTER EN FORMUE AT LAVE DET UPERFEKTE HOSPITALS-MÅLTID

Hvert eneste år indlægges rigtigt mange danskere på hospitaler. Det koster naturligvis mange penge, både at drive et hospital, men også at have sengeliggende patienter. Udgifterne spreder sig over medicinske produkter, apparater og udstyr, ambulant behandling, hospitalstjenester og forskning. Seneste opgørelse fra 2014 viser, at der var sundhedsudgifter for 155,1 mia. kr.

Spørgsmålet er, om de udgifter, der er forbundet med sengeliggende patienter, kan mindskes, hvis man kan få patienterne hurtigere ud af sengen, raske og glade vel at mærke? Men hvordan? Maden!

Maden anses i dag for at være på lige fod med medicin i forhold til helbredelse. Særligt for småtspisende ældre er det essentielt, at de får nok og også den rigtige ernæring. Det anerkender mange hospitaler nu,





Hvis det overvejes, begrundes det med demens eller lignende.

Min hypotese: Hvad nu hvis maden havde været præsenteret på en blå tallerken, hvor farvesamspil mellem den orange gulerod, de grønne ærter, den hvide fisk, den gule kartoffel og den stuede spinatsovs, som står i stor kontrast til hinanden? Ville det have vækket appetitten, frembragt smagsillusioner og en større lyst til at spise? Det vil jeg her argumentere for, at ja det havde det.

ALLE VALG BØR VÆRE BEGRUNDEDE VALG

Alle valg vi tager i hverdagen bør være begrundede valg. Hvorfor vælger vi fx at servere fisk? Men også hvorfor vælger vi at servere en hvid fisk, på en hvid tallerken? Nogle forskere ville argumentere, at på den måde spiser man mere, fordi kontrasten mellem den hvide tallerken og fisken er udvisket. Men hvad hjælper det, når det er en småtspisende patient med minimal lyst til at spise? Hvilken smag frembringer det at spise hvid på hvid, frem for hvid på blå?

Det er en tanke værd når man serverer mad for patienter. Når man befinder sig på et hospital, hvor der er meget klinisk, personalet går i hvide kitler, og man

og headhunter de bedste kokke til at stå i centralkøkkenerne for at lave det ultimativt bedste måltid til patienterne.

Det er dybt engagerede kokke der kan deres kram, og virkeligt kræser for maden. Der forskes i, hvordan man kan lave langtidsholdbare måltider, der kan varmes op, og stadig være smagfulde og indeholde de rigtige næringsstoffer, der passer til patienterne. Kliniske diætister kostvejleder patienter, for at finde frem til hvilken ernæring, der er bedst for dem, og sygeplejerskerne instrueres i, hvordan man anvender en mikroovn til de forskellige retter. Man gør rigtigt meget, men man glemmer tallerkenen.

ER TALLERKENEN ET OVERVÅGNINGS-APPARAT PÅ HOSPITALERNE?

Omkring 80-90% af alle solgte tallerkener er hvide og hvorfor det? Historisk set har vi har ikke altid haft tallerkener, men den fandt sin plads på bordet efter indførelse af dyppe og kartofler. Dengang var tallerkener ikke hvide, og mange følte sig faktisk overvåget, for nu kunne alle jo se, hvor meget man egentlig spiste.

Man fører også kontrol på hospitaler med småtspisende ældre, der er sengeliggende. Der noteres hvor meget hver enkelt patient har indtaget hen over dagen. Men tænkes der over, hvorfor der ikke spises mere?



SUNDHEDSUDGIFTER, 2014:

Sundheds- og ældreministeriet har offentliggjort fakta omkring offentlige udgifter til sundhedsvæsenet anno 2014. Udgifterne er opgjort i 2015-priser, og beløb sig i 2014 til 155,1 mia. kr. Dette beløb svarer til omtrent 30% af det samlede offentlige forbrug, der fordelt på stat, region og kommune beløber sig samlet til ca. 516,4 mia. kr. Regionerne har de største udgifter indenfor det offentlige forbrug med et beløb i 2014 på 114,4 mia. kr. Samtidig er det i regionerne sygehusene som er den største udgift på 85,9 mia. kr. ud af de 114,4 mia. kr.

så får maden præsenteret på en hvid tallerken, bør man overveje, hvilke tanker det giver patienten om maden? Kan et sådan måltid, serveret på en hvid tallerken, i hvide kliniske omgivelser, vække appetitten?

KOMPOSITIONER HAR EN AFGØRENDE BETYDNING

Hver eneste dag opfatter vi mennesker mio. af farvenuancer. Det er kompositionen af farver, der afgør om det er et harmonisk eller kaotisk indtryk man får af det opfattede. Denne viden skal vi bruge, når vi anretter maden: at det er kompositionen af farverne i måltidet, sammen med farven på tallerkenen, der er afgørende for, om maden ser appetitlig eller uappetitlig ud. Alle sanser spiller ind når vi spiser, men særligt synssansen, som afgør om vi har lyst til at smage på maden.

PATIENTEN FÅR DEN BLÅ TALLERKEN

Man kan forestille sig, at patienter, der får maden serveret på blå tallerkner, begynder at få appetitten

tilbage. De behøver ikke længere at være sengeliggende og de får kræfter til at komme ud blandt andre patienter. Patienterne kan sendes hjem før forventet og tager tilmed appetitten med sig.

KAN TALLERKENEN VÆRE FACILITIES MANAGEMENT?

Er hospitalsmad facilities management? Jeg vil påstå, at det er en lige så vigtig del af det, som det der varetages i køkkenet af de professionelle kokke. Men også måden maden opbevares, transporteres og serveres på.

Jeg vil afslutte med et hypotetisk spørgsmål: kan man opnå besparelser på sundhedsudgifterne ved at investere i de rigtige tallerkenfarver? Hypotesen leder til at man foretager et begrundet valg omkring den service man vælger at servere dén hospitalsmad på, som er udført med et højt gastronomisk niveau. Det begrundede valg skal – som minimum – forklare, hvorfor man ikke, efter at have læst denne artikel, vil overveje om det er en investering værd?

HOSPITALSMADENS INDVIRKNING PÅ HELBREDELSE:

1. feb. 2017, offentliggjorde Bispebjerg hospital, at ernæringssekspert Christian Bitz bliver ny konsulent i FM Køkken, og han ansættes som udviklings- og kommunikationskonsulent i forbindelse med udvikling af hospitalsmad. Dette viser at ledelsen af Bispebjerg hospital har fokus på at hospitalsmaden er en vigtig faktor i forbindelse med behandling af patienter.

Køkkenet udvikles til at have to koncepter, hvor det ene især er tilpasset ældre patienters ønsker om genkendelige retter "livretter med et twist". Det andet koncept "autentisk verdensmad" appellere til den yngre generation, og især indenfor psykiatrien forventer man at det vil gøre gavn.

Bitz udtaler "De giver patienterne glæde i en svær tid. Man kan opnå meget ved at give et lille positivt glimt i hverdagen". Ansættelsen af Bitz indikerer, at Bispebjerg deler hans holdning omkring vigtigheden af måltidet for patienter der er sengeliggende.

I 2004 udkom en opskrift bog til småt spisende hospitals indlagte patienter, (maden er den bedste medicin), et hæfte udformet af Klinisk diætist Birthe Grønfeldt, Sygehus Vendsyssel og Klinisk diætist Ingeborg Andersen, Aalborg Sygehus. Allerede der havde man fokus på, at maden er en vigtig del af behandlingen.

Deres fokus var bl.a. på ufrivillig vægttab under hospitalsindlæggelse. De pointerer at det ikke kun er fedtdepoterne man taber, men bl.a. også livsvigtig væv fra indre organer samt muskelmasse. Samlet resulterer det i bl.a. nedsat modstandskraft og risiko for infektioner samt forsinket genoptræning. Derfor spiller kosten en vigtig rolle til både at få patienterne i hurtigere bedring, men også for at mindske udgifterne.

I feb. 2017 udkom der en artikel af Charles Spence i det videnskabelige tidsskrift Flavour, omhandlende dokumentation for, at hvis man udskifter den hvide tallerken med en blå, på hospitalerne, da vil det især gavne Alzheimers patienter og patienter der lider af demens, i den forstand deres appetit forøges, og deres indtag af føde steg markant. Måltids indtag steg med 25% og indtag af væske steg med 84%, ved at kopperne var røde. Patienterne spiste langt mere hvid fisk, hvis den var serveret på en blå tallerken.

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:

- Ejendomsporteføljestyling
- 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



www.mcg-fm.dk

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

HVAD SKER DER I FM FORSKNINGEN?

INDLÆG VED DFM NETVÆRKS NYTÅRSKUR DEN 12 JANUAR 2017



AF SUSANNE BALSLEV NIELSEN, Center for Facilities Management, Danmarks Tekniske Universitet og Center for Ejendomme, RegionHovedstaden

Der er fantastisk meget viden fra forskning i FM, der betyder at du kan skyde genvej, hvis du kender til den. Det tager lang tid, hvis du i stedet skal erfare det hele selv.

Jeg har valgt 5 forskningsartikler blandt de nyeste numre af de akademiske tidsskrifter "Facilities" og "Journal of Facilities Management", som hver især adresserer væsentlige udfordringer ved FM som en integrator af "people", "places" and "processes".

1. BUILDING PERFORMANCE:

Bygningsejere har brug for at overblik og indsigt i deres bygningsmasse. Hvad har man? Hvad er tilstanden? Hvordan fungerer det for brugerne? Og hvilke muligheder er der for at imødekomme organisationens fremtidige behov? Artiklen "Analysis of assessment methodologies suitable for building performance" definerer begreberne funktionalitet, tilpasningsevne, brugbarhed og levedygtighed, som centrale for forståelsen af ens bygningsmasse. Forfatterne sammenligner derefter 8 metoder til at beskrive og analysere ens bygningsmasse og forvaltningen deraf. Metoderne strækker sig til dybt tekniske og detaljerede metoder til overordnede strategiske koncepter. Denne artikel kan være en støtte for dem som

vil etablere et bedre vidensgrundlag for ejendomsforvaltning og som ønsker at være mere strategiske bevidste om deres valg af metodisk tilgang.

2. MOTIVEREDE MEDARBEJDERE:

Bestræbelser på at udvikle og optimere sin FM organisation er et andet eksempel på at forskningen undersøger emner, som har stor praktisk relevans. For når motiverede medarbejdere producerer mest og bedst, hvad er det så man skal overveje, når man er i gang med at omlægge arbejdsgange og lave nye job beskrivelser. Artiklen giver et overblik over hvilke 6 faktorer som har betydning for effekten af en medarbejders arbejde (work outcome). Desuden beskriver forskerne 3 kendetegn ved de mest motiverede medarbejders job:

- Bruger flere kompetencer til udfordrende aktiviteter
- Har frihed til at løse opgaver uden at blive set over skulderen
- Muligheder i jobbet f.eks. Interessante opgaver, ledelsesansvar, forfremmelse, efteruddannelse og kompetenceudvikling.

Fra DFM netværks nytårskur. Foto: Karina Lykkegaard



Selvom artiklen baseres på en undersøgelse af FM medarbejdere i Singapore, syntes jeg at disse observationer giver god mening også i en dansk sammenhæng, og de er værd at tage med, hvis man er i gang med at redesigne produktionssystemer og arbejdsgange.

3. OFFENTLIGE OG PRIVATE PARTNERSKABER

I Danmark og andre lande er der stor politisk bevidsthed i forhold til partnerskaber mellem det offentlige og det private. I Malaysia har det bl.a. ført til PPP (Public-private-partnerships) i hospitalssektoren. En gruppe forskere har undersøgt de internationale erfaringer med PPP projekter og derefter spurgt hvilke af 14 identificerede udfordringer, som havde størst betydning for hhv. de offentlige og de private partnere i de Malaysiske hospitalsprojekter. Den største udfordring var uklare aftaler vedr. deling af risici, hvorimod ændringer i byggeprogrammer var den mindste af de 14 udfordringer. Jeg tænker, at denne artikel vil give et godt grundlag til at diskutere kommende danske PPP projekter, og tiltag til at minimere nogle af de problemer, som har vokset sig store i andre lande.

4. SERIOUS GAMES

Brugen af BIM til byggeprojekter er efterhånden udbredt, men FM's brug af BIM modeller er stadig nyt land for de fleste. Den 4 artikel fortæller om erfaringerne med at kombinere BIM og computerspil til forberedelsen af en re-lokalisering af et hospital. Spiludviklerne skabte en ny virtuel afdeling, på samme vis som nogle måske kender det fra spillet SIM CITY. Spillet skulle give et realistisk helhedsindtryk af det fysiske rum, have et selvforklarende og let anvendeligt interface samt simulere typiske arbejdsprocesser. Projektet lykkedes og de vandt den norske pris BuildingSMART 2015 for projektet. Spillet gav et nyt

grundlag for at involvere det sundhedsfaglige personale og for at begynde oplæring af personalet allerede inden byggeriet står færdigt.

5. VÆRDISKABELSE

Effektivisering og udvikling af FM handler om at lave noget som er bedre end før, men hvordan bedre. Det forskningsarbejde fra Center for Facilities Management på DTU, som pt. får størst opmærksomhed fra andre forskere er systematikken til at beskrive værdiskabelse i FM og CREM (Corporate Real Estate Management). En bedre FM løsning er typisk kendetegnet ved forbedringerne f.eks. mht. tilfredshed, image, kultur, sundhed/sikkerhed, produktivitet, tilpasning, innovation/kreativitet, risiko, omkostninger, investeringer, bæredygtighed og CSR. Denne step-by-step guide til værdiskabelse giver en kort introduktion til arbejdet, og den længere variant med forslag til konkrete key performance indicators til hver af værdierne findes i bogen "Facilities Management and Corporate Real Estate Management as Value Drivers" (Routledge 2016).

AFSLUTNING

Som disse få eksempler viser, så kan FM forskning være med til at give sprog til praktiske løsninger og problemer og input til innovation. Der kan være meget at hente for dem, som ønsker at forny sin FM viden og evt. udvikle sin FM organisation. Mit tip er at følge CFM på LinkedIn, læse FM Update, deltage i den årlige europæiske EFMC konference, søge i Google Scholar eller Research Gate og sidst men ikke mindst følge med de akademiske tidsskrifter. Godt nytår!

4 EKSEMPLER PÅ NYESTE FM FORSKNING

1. Marit Støre-Valen , Jardar Lohne , (2016) "Analysis of assessment methodologies suitable for building performance", Facilities, Vol. 34 Iss: 13/14, pp.726 – 747
2. Florence Y.Y. Ling , Danny M.G. Wong , (2016) "Redesigning facility management operatives' jobs to increase work outcomes", Journal of Facilities Management, Vol. 14 Iss: 1, pp.50 – 68
3. Hariati Abdullah Hashim , Maimunah Sapri , Sheau-Ting Low , (2016) "Public private partnership (PPP) facilities management for healthcare services in Malaysia: The challenges of implementation", Journal of Facilities Management, Vol. 14 Iss: 4, pp.350 – 362
4. Theo van der Voordt, Per Anker Jensen, Jan Gerard Hoendervang, Feike Bergsma (2016) "A step-by-step plan to manage and measure adding value by FM/CREM". Research Papers for EuroFM's 15th Research Symposium, pp. 40-50.

CENTER FOR EJENDOMME: NYT CENTER I DRIFT



Center for Ejendomme – eller i daglig tale blot 'CEJ' – er det nye, men allerede velvoksne barn i regionen. Ca. 750 medarbejdere har siden 1. januar 2017 været en del af det center, som har til opgave at drive optimal drift og vedligehold af alle regionens bygninger.



Af MOGENS KORNBO,
Center for Ejendomme,
RegionHovedstaden og
SUSANNE BALSLEV NIELSEN,
Center for Ejendomme,
RegionHovedstaden og Høj-
skolen i Oslo og Akershus

Med mere end 40.000 ansatte, patienter og pårørende som dagligt skal føle sig ventede og velkomne i de fysiske rammer som hospitaler, virksomheder og centre er omgivet af, har CEJ en stor og kompleks opgave foran sig. Centeret er det nyeste af Region Hovedstadens 7 koncerncentre, og der er tale om den hidtil mest omfattende centralisering af ejendomsforvaltning blandt de 5 danske regioner. I første omgang er det primært forvaltningen af de fysiske bygninger, som er fusioneret sammen i det nye center. Således har vi samlet eksisterende kompetencer fra byggeområdet samt drift og vedligehold fra hospitaler, virksomheder og centre. Formål: at etablere ét samlet REFM kompetenceområde, som er repræsenteret på tværs af regionen - og som afledt effekt; at opnå mere kvalitet for de samme penge.

RAMMERNE SÆTTES

Forud for årsskiftet var opgaverne mange og af blanded karakter. Samarbejdet med koncernledelse og direktioner skulle etableres og økonomien til ejendomsforvaltning – ca. 1,3 mia. kr./år i basismidler – skulle udskilles fra hospitaler og virksomheders budgetter. På medarbejdersiden lå der også en arbejdsopgave i at få udskilt de eksisterende 720 fagkompetencer, samt få dem overbevist om, at (for manges vedkommende) endnu en fusion også var i deres interesse. Hertil kom overførsel af medarbejderne i lønssystemer samt adgang til IKT-systemer, oprettelse af eget betalingssystem til regninger og massevis af øvrige opgaver. Sideløbende skulle en helt ny CEJ-ledelsesgruppe finde sine ben at stå på og centerets egne fysiske rammer, i form af hovedkontoret i Herlev, etableres. Processer, hvoraf flere stadig er i løbende udvikling, men som tilgås af medarbejdere som virkelig vil opgaven, og som har gået til den i bedste pionerånd.

SEKS CEJe MÅNEDER

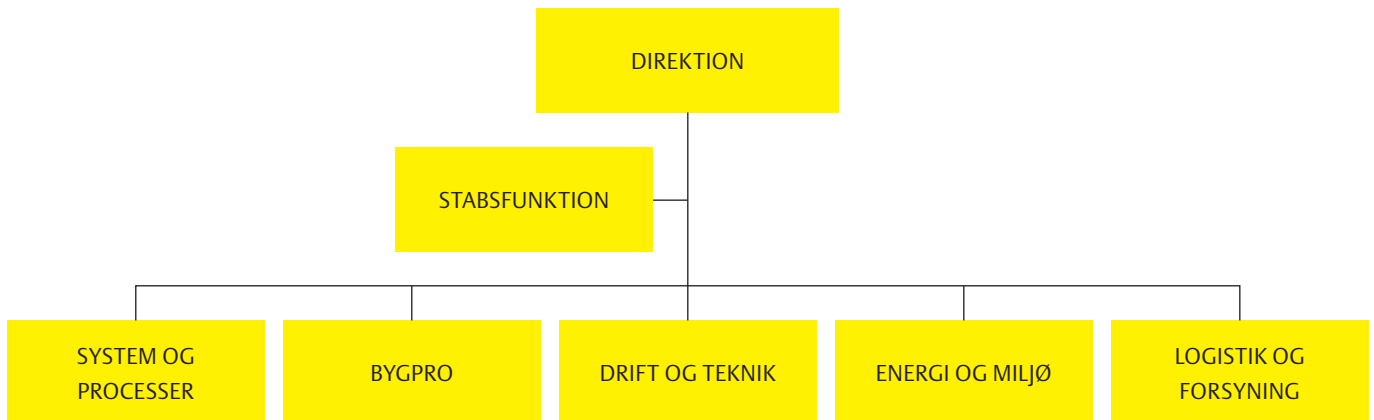
Om lidt har CEJ været i drift i et halvt år, og selvom vi stadig er nyetablerede formår vi også at have fokus på den langsigtede strategi. Vi har en klar ambition om at være vores kunders foretrukne samarbejdspartner, som agerer proaktivt og innovativt. Det betyder både at vi er nødt til at have et stort indblik i vores kunders behov, men også at vi udvikler vores egen organisation og får opbygget et fælles og tværgående tankesæt internt i CEJ.

Hertil skal ske en kulturændring, som vi lige nu har stort fokus på – Bl.a. i form af arbejdet med CEJs eget strategikort som netop tager udgangspunkt i det at være Den Foretrukne Samarbejdspartner, og hvad det egentlig betyder for medarbejderne ude på matriklerne.

Som andre der centraliserer skal vi være opmærksomme på om vores interne koordinering på tværs af funktionsområder fungerer godt, samt at CEJ skal finde den rette balance mellem centralt/lokalt medejerskab for den daglige drift. Det opnår vi ikke ved at blive for bureaukratiske og skabe stor afstand til hverdagen på hospitalerne, som jo er en velkendt (og frygtet!) problemstilling ved centraliseringsprocesser. Dette er en udfordring som vi i CEJ tildeler meget stor opmærksomhed og som adresseres i arbejdet med at udvikle vores interne governance-struktur.

FRA 70'ER BYGGERIER TIL SUPERSYGEHUSE

Et vigtigt fokus er medarbejderdelen – Et andet er selve kerneopgaven: At drifte og vedligeholde regionens bygninger. Hovedparten af regionens bygningsmasse er fra 1970'erne og der er et stort og tiltrængt behov



for opgradering af både den byggetekniske standard og de arkitektoniske udtryk.

Et godt eksempel på CEJs indsats for at sikre et rimeligt vedligeholdelsesniveau af regionens ejendomme er den aktuelle tilstandsregistrering af regionens ejendomsportefølje, som pt. gennemføres med ekstern assistance fra Rambøll. Bygningerne registreres med opdaterede tegninger og byggetekniske

informationer, der gør det muligt at planlægge den kommende vedligeholdelsesindsats, og prioritere de økonomiske midler på tværs af regionens hospitaler og virksomheder.

En anden stor og markant indsats er rettet mod energi- og miljøoptimering, hvor CEJs opgave at sikre at der opnås størst mulig energieffektivitet fremover. Formålet er dels at styre regionens store udgifter til energiforbrug (ca ½ mia kr/år), og dels at bidrage markant til målet om at reducere Region Hovedstadens CO₂-udledning fra egen virksomhed med 60 % i forhold til udledningen i 2013.

Endelig er der kvalitetsfundsbyggerierne, (i folke-munde: supersygehusene), som er i fuld gang, og som inden længe skal modtages til drift af CEJ. Her er

udfordringen, som i alle FM organisationer, at sikre at driftsvenligt byggeri er tænkt ind fra start, og at der sikres et godt udgangspunkt for driftsorganisationernes arbejde. Her er tale om store og komplekse byggerier til et samlet budget på 16 mia. kr.

POTENTIALET

Med de mange kvadratmeter og medarbejdere, er der opgaver nok. Vigtigst er det at huske på, at vi i CEJ skaber en essentiel del af grundlaget for et velfungerende sundhedsvæsen, og vores arbejde giver mening, fordi det handler om liv.

Etableringen et nyt centralt ejendomscenter er ikke noget som sker af sig selv, eller i løbet af kort tid. Det vil være en lang læringsproces, hvor der er brug for at medarbejderne på operationelt niveau, sørger for den aktuelle drift fortsætter, samtidig med at alle engagerer sig i at udvikle CEJ til at være den samarbejdspartner, som vi gerne vil være kendt for at være.

DFM netværks medlemmer fik lejlighed til at møde folkene bag CEJ på vores medlemsmøde d. 29. maj. Se mere her:



FAKTA

Region Hovedstaden driver hospitaler, psykiatri, forskning, handicaptilbud, sociale tilbud samt løser opgaver inden for miljø. Regionen ejer ca. 2 mio. m² bygningsmasse med en portefølje består af mere end 750 enkeltstående bygninger fordelt på flere end 70 lokaliteter.

NU KAN TOILETTET SELV BESTILLE RENGØRING



Af MARIA FROMMELT, Produkt & Marketing Manager hos SCA Danmark, i samarbejde med Gröna Lund og IKSU

Med datadrevne målinger i realtid fortæller det intelligente toilet, hvor og hvornår der er behov for rengøring og genopfyldning. Det optimerer personalets arbejde, sikrer en konstant høj rengøringskvalitet, og giver gladere gæster.

De fleste Facility Managers vil nok sige, at den sværeste del af deres arbejde er at bevare overblikket over driften. For hvordan sikrer man, at rengøringskvaliteten ikke daler uden konstante kontroller og overrensning? Svaret er intelligente toiletter. Denne påstand bekræftes af den kendte forlystelsespark Gröna Lund i Stockholm og Nordens største sportskompleks IKSU, der begge har implementeret et nyt og intelligent toiletsystem.

HVORDAN ER ET TOILET INTELLIGENT?

Hjernen i den intelligente toiletløsning er den digitale service, Tork EasyCube. Systemet er opbygget med udgangspunkt i tanken om Internet of Things (IoT), hvor internetopkoblede dispensere og besøgstællere giver informationer i realtid om, hvad der er behov

for, hvor og hvornår. "Og det er smart. For det gør det muligt for Facility Managers og rengøringspersonale at planlægge rengøringen og genopfyldningen efter aktuelle behov og ikke efter faste rengøringskemaer" fortæller Maria Frommelt, Product & Marketing Manager hos SCA.

Ifølge Dragica Novacic, leder af støttefunktioner hos Gröna Lund, har forlystelsesparkens 80 intelligente toiletter haft positiv indflydelse på de 1,5 millioner årlige besøgendes oplevelse: "Jo mere tilfredse de besøgende er, jo mere sandsynligt er det, at de vil anbefale vores park og komme igen en anden gang. Det er i orden, hvis et toilet ikke er gjort rent sekundet før, du kommer ind, men hvis der ikke er mere sæbe eller papir, får vi virkelig sure besøgende med en dårlig oplevelse, som de vil huske resten af dagen."

Det intelligente toilet fortæller selv hvornår der er behov for rengøring





Foto: Easy Cube, behovsbaseret rengøring

DATADREVET RENGØRING ØGER EFFEKTIVITETEN

Hos Gröna Lund og IKSU er rengøringsvognene monteret med en tablet, der viser rengøringspersonalet, hvor der er aktuelle rengørings- og opfyldningsbehov. Den datadrevne og behovsbaserede rengøring optimerer personalets arbejdsgange, og giver derudover ledelsen adgang til alle data online, som de kan anvende til at tage beslutninger på et mere informeret grundlag.

”Vi kan planlægge vores arbejde baseret på, hvordan toiletterne rent faktisk bruges. Vi bemærkede for eksempel, at der var mere pres på nogle toiletter, end vi tidligere havde vurderet”, udtaler Dragica Novacic, og bliver bakket op af Andre Söderberg, rengøringsassistent hos IKSU: ”Før var det sådan, at kun et ud af fire dispensertjek førte til en genopfyldning. Det var en monoton arbejdsrutine altid at skulle tjekke alle dispensere. Nu skal jeg bare se på min tablet, der sidder på rengøringsvognen, for at se, hvor det er nødvendigt at fylde op.”

”Værktøjer til effektiviseringen af rengøring kombineret med en bedret brugeroplevelse, er det de danske facility firmaer og store slutkunder efterspørger. Det behov kan vi nu løse med Tork EasyCube teknologien og vi oplever massiv interesse for denne nye teknologi”, fortæller Maria Frommelt.

STØRRE ARBEJDSGLÆDE MED MENINGSFULD RENGØRING

Intelligente toiletter har ikke kun en positiv indvirkning på rengøringspersonalets effektivitet og kvalitet hos Gröna Lund og IKSU. Personalets arbejdsglæde og motivation er også øget betragteligt med visheden om, at de gør en reel forskel. Og det betyder, at rengøringspersonalet er mindre stressede, selv om de faktisk er mere effektive og udfører mere reel rengøring.

”Nu hvor systemet er kørt ind, er det svært at forestille sig at arbejde uden. Det gør jobbet meget mere meningsfuldt og også meget sjovere. Det føles som om, jeg har mere energi til at få mere fra hånden, når jeg ved, at det jeg gør, gør en forskel,” siger André Söderberg, hvilket Dragica Novacic er enig i: ”Fra at være opgaven i parken, som blev mødt med ’åh, nej’, er personalet nu ivrige efter at arbejde på rengøringsholdene. Systemet gør vores personale i stand til at arbejde mere smart og viser tydeligt, hvordan de forbedrer de besøgendes oplevelse.”

GLADERE GÆSTER ER GOD ØKONOMI

Resultaterne taler deres tydelige sprog. Gröna Lund og IKSU har med systemet fået en uvurderlig driftsindsigt, som har resulteret i optimeret rengøring, større arbejdsglæde og ikke mindst: glattere gæster. ”Vi kom fra en situation, hvor toiletter nu og da blev kommenteret af besøgende, til nu at have afskaffet disse klager. Vi får den højeste karakter nogensinde på indekset for kundetilfredshed, hvad angår rene og friske toiletter, med tilbagevendende resultater langt over det i forvejen høje mål vi havde sat os på 80 %. Resultater af denne slags kunne vi kun drømme om for et par år siden”, afslutter Dragica Novacic, leder af støttefunktioner hos Gröna Lund.

FAKTA

For mere information om EasyCube: www.tork.dk/easycube

*En undersøgelse før og efter implementering af Tork EasyCube i en facilitet med 20.000 besøgende/uge, har givet følgende resultater:

77% reduktion i dispensertjek*

62% mere rengøring i vigtige områder*

88% kortere tid med tomme dispensere*

30% højere brugertilfredshed*

SERVICEDESIGN OG FACILITIES MANAGEMENT



I november 2016 havde DFM netværk inviteret Workz A/S til at præsentere servicedesign for foreningens medlemmer. Formålet med dagen var, at deltagerne skulle inspireres til, hvad servicedesign kan bidrage med i Facilities Managements kerneydelser samt at se på, hvordan tilgangen kan bidrage til at knytte Facilities Management tættere på den samlede forretning. På dagen gennemgik vi sammen de underliggende metoder i servicedesigntilgangen, vi så på en række cases, og de 50 deltagere byggede servicerejser.



Levealderen for organisationer er halveret i forhold til for 50 år siden. Både i det private og i det offentlige opstår nye organisationer, der fusioneres, flyttes og lukkes ned i stigende hastighed.

Der er ikke tid til at bruge 10 år på langsomt at forfine din leverance, og tiden er løbet fra one-size fits-all-løsninger. Ligesom HR og kommunikation er Facilities Management på en rejse fra at sætte en ære i at løse opgaven uden støj, til at gøre mere end bestillingen lyder på. Efter at have arbejdet på at blive usynlige, skal Facilities Management til at være synlige igen. Det kræver, at I forstå jeres brugere bedre, end de forstår sig selv.

Det er ikke nok at løse den opgave, der forventes af jer. Hvis opgaven kan defineres præcist, og løsningerne er velkendte, så kan den også løses af robotter eller blive

outsourcet. Funktioner som Facilities Management må løfte blikket fra egne udfordringer og tage ansvar for selve forretningen.

Internt skal facilities management kæmpe mod varetækning og standardløsninger. Servicedesign er et værdifuldt redskab i denne opgave. Metoden kan hjælpe med at tvinge et bruger- og oplevelsesfokus ind i udviklingsarbejdet, så I ikke kun gør, hvad I skal, men også, hvad der skal til.

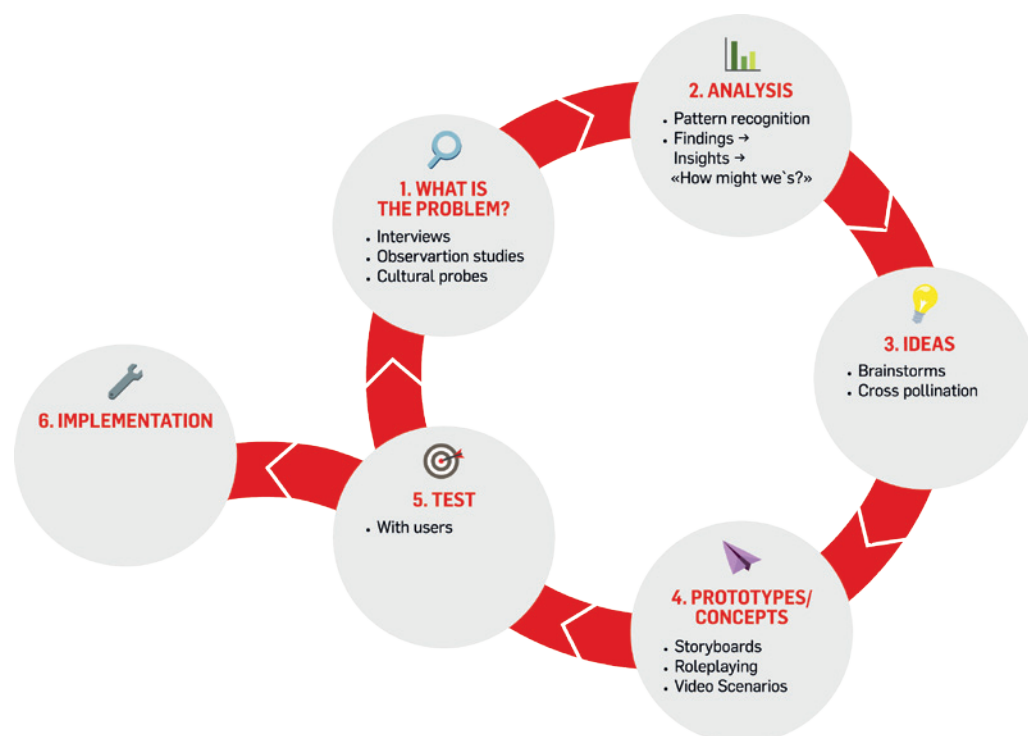
En afledt effekt af den digitale udvikling er, at fysiske oplevelser får stadig større betydning. Effekten af det gode fysiske møde, det solide håndværk, den personlige betjening og iscenesættelsen af omgivelserne har stigende betydning for trivsel, branding og kundetilfredshed.

Af ANDERS SKOVGAARD-PETERSEN, Senior-konsulent, Designchef og KIT LYKKETOFT, Senior-konsulent, begge fra Workz

Fra workshoppen. Foto: Karina Lykkegaard



FIG. 1 – SERVICEDESIGN-PROJEKTER KAN FOREGÅ EFTER DENNE PROCES



Facilities management kan også have en nøgleposition, når det kommer til at påvirke adfærden hos medarbejdere og kunder. Som ansvarlig for de fysiske og teknologiske rammer findes potentialet til at byde ind på en række forretningsudfordringer; fra kundefokus, branding og service over effektivitet og samarbejde, til kreativitet og innovation.

Ingen kan dog nødvendigvis forvente at blive inviteret med til bordet, når der snakkes forretning og strategi. En ny rolle er en tilvænningsag, ligesom resten af huset også skal lære at se Facilities Management som medspiller ift. andet end rengøring, sikkerhed og kantineordning. Her kan metoden servicedesign fungere som løftestang.

I disse år ser vi flere og flere nye metoder og tilgange inden for forretningsudvikling. Én blandt mange er servicedesign, der som metode er blevet stadig mere raffineret over de seneste 10-15 år. Servicedesign er en metode, der gør brugeren af en given service som udgangspunkt for udvikling.

Servicedesign baserer sig på dyb kvalitativ indsigt og fokuserer på slutbrugernes samlede oplevelse af en given service. Det brugerne fortæller i interviews sammenholdes med hvad vi ser ved at observere dem. Det hele analyseres og bliver til indsigter, der hjælper os til at forstå, hvilket problem vi skal løse.

På baggrund af indsigterne om brugerne bygges nye bud på koncepter. De nye løsninger er foreløbige, og kaldes også prototyper. Prototyperne testes med brugerne, der dermed bliver medskabere af den endelige nye løsning.

På netværksdagen stillede deltagerne en række uddybende spørgsmål, herunder om hvornår en service-rejse starter, og hvornår den slutter. Svaret er, at en servicerejse ofte starter før den første kontakt med selve servicen og slutter efter. Hvis du skal have et nyt pas, starter rejsen når du opdager, at det gamle er udløbet eller blevet væk, og slutter når du har dit nye pas i lommen.

Når du ikke er den eneste, der har indflydelse på den udbudte service, kan serviceudfordringen være at få en række involverede parter til at samarbejde om servicen. Desuden er det en del af designet at se på både "frontstage", altså brugerens oplevelse af servicen, og "backstage", det der foregår i maskinrummet, som skal sikre, at servicen fungerer optimalt. Ofte vil der være behov for justeringer både på "frontstage" og "backstage".

Der var desuden en naturlig interesse for, hvad der adskiller de mange nye tilgange, herunder hvad der adskiller fx Lean fra servicedesign. Lean opstod som en effektiviseringsmetode til optimering af produktions-

FIG. 2 – FRONTSTAGE/BACKSTAGE



kæden. Servicedesign, derimod, er fokuseret på brugerens oplevelser og ikke nødvendigvis er en effektiviseringsøvelse, men dog ofte ender med at være det.

Ud over servicedesign og Lean findes en række andre nyere metoder til udvikling. Behavioural insights, bedre kendt som nudging, bruges i stigende grad til forenkling af budskaber og det usynlige puf, der skal få brugere til at handle mere hensigtsmæssigt.

En forståelig overvejelse de fleste gør sig, når de bliver præsenteret for en ny metode er: hvad skal der til, og hvad kan jeg gøre selv? Svaret er både komplekst og meget enkelt. I det store billede er der brug for at øge

kapaciteten til udvikling med kendskab til metoderne på arbejdspladserne. Dette er vigtigt for at kunne skelne og vælge den rigtig metode til det rigtige problem. Heldigvis er der mange dygtige bureauer og freelancere derude, der har lang tids erfaring i netop dette, så hjælpen er altid nær. Her og nu er der dog intet til hinder for at forsøge sig med tankegangen på en mindre skala. Når du sidder med en udfordring, så spørg dig selv, hvordan den mon ser ud fra brugerens perspektiv. Hvis flowet i kantinen ikke er optimalt, så tal med et par kunder, eller sæt dig på en stol i frokostpausen og se, hvad der sker. Du inden for kort tid opdage, hvordan du får ny viden som er brugbar i udviklingen.

HVEM ER VI?

Workz er et forandringsbureau, der hjælper organisationer med forandringer gennem involvering. Afhængig af udfordringen bruger vi metoder som serious games, storytelling og servicedesign.

Kit har 15 års erfaring med servicedesign og forandringsledelse, specielt i det offentlige. Hun var i 2007 med til at starte Mindlab, der fungerer som en tværministeriel udviklingsenhed. Siden har hun blandt andet arbejdet med servicedesign for byen New York.

Anders har arbejdet med design og involvering siden 2008. Han har arbejdet med aspekter af facility design og management for kunder som DONG, ISS, Comwell Konferencehoteller, Københavns Kommune og Region Nord.

Find mere materiale her:



UDVALGTE SERVICEDESIGNMETODER

Cultural Probes

- Cultural probes er en metode til indsamling af informationer om brugerne, uden man selv er til stede.
- Metoden giver indblik i brugerens oplevelse på tidspunkter, hvor du som researcher ikke ellers ville få adgang.
- Cultural probes kan fx være dagbøger, som brugeren skriver noter i, et kamera der bruges i anviste situationer eller en sms der sendes og besvares på et bestemt tidspunkt.

Identifikation af touchpoints

- Touchpoints er nedslag, hvor brugeren interagerer med en service eller relaterede hændelser, der har betydning for hvordan en service opleves. Ex: Hvis din pung bliver stjålet, ses der ikke kun på behandlingen af sagen, men også på det der gik forud for politiets hjælp – dvs. da pungen blev stjålet.
- Touchpoints bruges til at lave brugerrejser, og identifikationen af touch points kan ofte afsløre serviceaspekter, som brugeren oplever, men som udbyderen ikke er opmærksom på.

Brugerrejse/ Service journey

- En struktureret visualisering af brugerens rejse gennem en service. Udgangspunktet er brugerens oplevelse af servicen.
- Serier af touch points, der fremhæver, hvor oplevelsen er god, og hvor den er dårlig.
- Et journey map giver et overblik over processen og fremhæver, hvor der er problemer og muligheder for innovation

Service blueprint

- Service blueprints visualiserer brugerens oplevelse med de forskellige aspekter af en service.
- Blueprints kortlægger, hvad der sker i en service set fra forskellige perspektiver: bruger, medarbejder, frontstage og backstage, i teknologien osv.
- Et blueprint giver overblik over potentielle overlap af ressourcer, potentielle nye samarbejder mellem involverede og evt. kritiske punkter i serviceydelsen.

Prototyping

- En prototype er ofte en ufærdig simulation af den fremtidige serviceoplevelse.
- En prototype kan fx være et storyboard, et rollespil eller videoscenarier.
- En prototype giver en forståelse af, hvordan en service vil se ud i virkeligheden, og hvordan den vil blive opfattet.
- Prototyper testes med brugerne.

LÆS MERE

workz.dk/posts/navigating-innovation-public-sector

www.kommunikationsforum.dk/artikler/gode-raad-til-hvordan-dit-servicedesign-skal-se-ud

www.servicedesigntools.org

www.service-design-network.org

Design for Policy: Ed. Christian Bason

This is Service Design Thinking: Stickdorn/Schneider

DIGITALISERING RAMMER FM DOBBELT

:DFM INDSIGT



Af Svend Bie, direktør i
DFM netværk og
DFM benchmarking

Digitaliseringen vender op og ned på vilkårene for alle faggrupper. Og for FM gælder det, at de forandringer, som digitaliseringen medfører, vil komme til FM med dobbelt styrke. Og for de FM-ere, der er bedst til at hente energi ud af forandringens vinde, er der derfor også mulighed for dobbelt gevinst.

Hvorfor dobbelt? For det første vil digitaliseringen give helt nye vilkår for de aktiviteter, som FM dækker. Det gælder uanset om vi taler om de rigtige bygninger, de rigtige steder, den rigtige anvendelse af vores bygninger, den rigtige bygningsdrift eller den rigtige servicering af vores organisationer. Men dertil kommer, at den kerneforretning, som FM sammen med andre funktioner supporterer, også bliver noget helt andet, når kerneforretningen flytter ind i en digital tidsalder. Der er himmelvid forskel på at stå med FM ansvaret i tøjbutik eller bank, der sælger via en god beliggenhed på byens strøg eller via nettet.

Erkendelsen af, at digitaliseringens betydning for FM må ses i dette dobbelte lys, kommer fra DFM netværks digitaliseringsudvalg, der har haft travlt siden det første møde i januar. Målet for udvalget er at skabe en ramme for, hvordan man som FM-er kan arbejde systematisk og værdiskabende med digitalisering inden for hele FM's aktivitetsområde.

Udvalget er en af vejene til at realisere DFM's bestyrelses beslutning om, at digitalisering er vigtigste faglige fokuspunkt for foreningen. Vi tog godt fat på digitaliseringen på årskonferencen i 2016 og siden har vi fået en ny oversigt over digitale FM systemer, holdt møder om FM systemer, IKT, har holdt Big Data workshop, og digitaliseringen har givet anledning til mange artikler i FM Update.

De virksomheder, workplaces, vi skal supportere, er under stærk forandring og mange steder er forandringerne af "disruptiv" karakter, når virksomheden skifter fra en gammeldags platform til en digital platform, hvor forsyningslinjerne til kunder, leverandører m.v. skal helt nytænkes. Den proces ender ofte i en helt ny type arbejdsplads, med helt andre behov.

Samtidig er det i stadig højere grad blevet muligt at digitalisere FM aktiviteterne. Styring og kontrol af tekniske anlæg kan ske digitalt og dermed styres "alle steder fra". Når du bygger, kan du gå tur en virtuel tur i byggeriet allerede mens det planlægges. Og det kan afleveres digitalt til FM drift – plug and play – hvis processen er ordentligt forberedt. Føler og sendere er blevet så billige at bygge ind i produkterne, at det ikke er økonomien, der sætter grænserne for Internet of Things. Og jo flere funktioner, vi styrer digitalt, jo større bliver de datamængder, vi ved hjælp af algoritmer kan trække tal ud fra.

Det giver helt nye muligheder i forhold til at optimere ressourcer og driftsomkostninger, men giver også helt nye muligheder for at kvalificere beregningerne over, hvilken værdi FM skaber. Dermed kan FM rykke sig endnu et trin op af værdistigen. Hvor man tidligere havde hovedfokus på kvadratmeter, har man i dag hovedfokus på omkostninger per bruger. Og digitaliseringen betyder, at vi i morgen kan flytte fokus videre på brugernes resultater (outcome). I markedsføring har det længe været god latin, at man ikke skal fokusere på kunden, men på "kundens kunde". Digitalisering giver FM data og styringsinstrumenter til at foretage samme rejse og flytte fokus fra kvadratmeter og omkostninger til brugere og virksomhedens samlede præstationsevne.

FM Update udgives af Dansk Facilities Management netværk (DFM netværk)

Redaktion: Anja Kiersgaard (redaktør anja@kiersgaard.eu). Redaktionsudvalg: Birgitte Dyrvig Carlsson,

Mogens Kornbo (bestyrelsesformand, DFM netværk) og Svend Bie (direktør i DFM netværk)

Layout: heddabank.dk, Tryk: Rosendahls a/s

DEADLINES FOR STOF TIL MAGASINET:

#3: Den 11.08. – udkommer primo september

#4: Den 11.11. – udkommer primo december

SERVICELØSNINGER DER UNDERSTØTTER JERES FORRETNING



Bruger I for mange ressourcer på intern drift og service i virksomheden? Mangler I kvalificeret personale eller ledelse, der kan optimere processer og resultater? Eller vil I bare gerne fokusere på kerneopgaverne?

Hos Coor får I professionelle og fleksible serviceløsninger til alle dele af virksomheden - enten som Integreret Facility Management eller som Single Services.

Vi har serviceminded medarbejdere og anvender moderne teknologi i arbejdsprocesserne, der understøtter lige netop jeres forretning.

Få intelligente serviceløsninger inden for:

- Ejendomsdrift og energistyring
- Rengøring
- Kantinedrift

Uanset størrelse eller behov har vi en serviceløsning, der passer til jeres krav.

Læs mere på www.coor.dk.



Coor Service Management A/S er en nordisk leverandør af serviceløsninger – som Integrerede Facility Management-løsninger eller Single Services. Med erfaring fra opgaver fordelt på flere end 20 mio. kvadratmeter og flere end 6.000 ansatte skaber vi intelligente serviceløsninger for vores kunder, som skaber værdi over tid. Bæredygtige og resultatskabende løsninger, der muliggør besparelser, reducerer miljøpåvirkningen og forbedrer medarbejdernes trivsel og produktivitet.



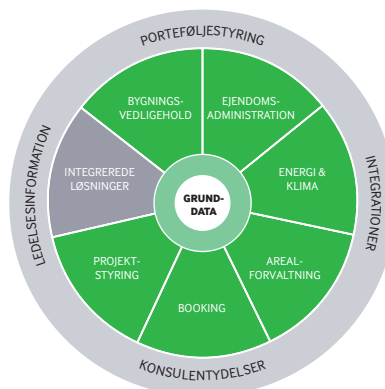
FREMTIDENS IT-INDGANG TIL ALLE DINE EJENDOMME OG BYGNINGER

KMD Atrium er én samlet it-løsning, der rummer alle de primære aspekter i ejendomsdriften, og giver sammenhæng i både beslutninger og arbejdsgange.

KMD Atrium bygger på den anerkendte Manhattan løsning fra Trimble. Løsningen er på dansk med dansk support, tilpasset danske forhold og hosted på vores sikre servere i Danmark.

- I får samlet data og opgaver ét sted, så I får overblik på tværs til styring og benchmark
- I får effektive arbejdsgange, hvor der er adgang til data ét sted og sammenhæng i fleksible workflows
- Ledelse, fagansvarlige og daglige brugere kan tilpasse løsningen, så de får hurtig adgang til netop det, de har brug for

Her er det nye KMD Atrium allerede under implementering: Bygningsstyrelsen – Morsø Kommune – og i drift i KMDs egen FM organisation.



BEHOV FOR BEDRE ENERGISTYRING?

KMD EnergyKey – fagprofessionel energistyring integreret i KMD Atrium

KONTAKT

Morten Bjerregaard
KMD Atrium, Salg

T: 25 57 14 24
M: mhz@kmd.dk

