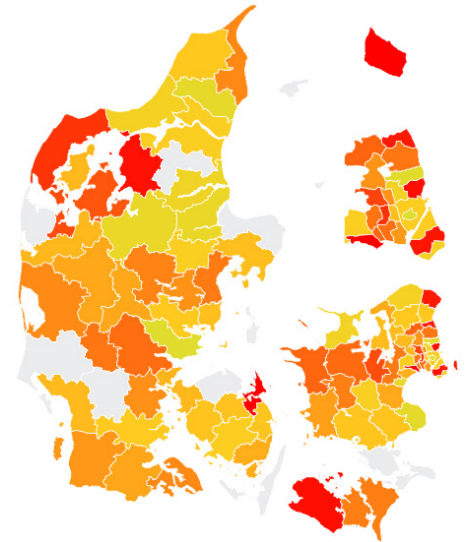


Fokus på strategi forbedrer resultaterne

FM2015 Survey viser, at FM har bevæget sig op i den strategiske 'helikopter' og at hele organisationen vinder, når FM forøger sit fokus på strategi.

- Flere og flere udarbejder porteføljestrategier. Porteføljestrategien anvendes både til at reducere omkostninger og til at forøge den samlede værdi idet besparelserne føres tilbage til kerneområdet og fordi de tilbageværende bygninger passes bedre for færre midler.
- Benchmarking er kommet for at blive, og fordelene er meget større end ulemperne. De mest bekymrede er dem, der ikke er startet.
- Benchmarking bliver især anvendt til læring og udvikling samt til bedre beslutningsgrundlag.
- Right-Sourcing viser en meget konsistent andel out-sourcing over årene, med en svag tendens til faldende egenproduktion.
- Right-Sourcing hæmmes både af, at haltende opfølgning på leverancerne, samt at SLA'er og KPI'er ikke opdateres regelmæssigt.
- Krav om mere for mindre – skruen uden ende. Der er dog stadig mange optimeringsmuligheder, og flere kigger på langsigtede strategiske fordele som fx re-organisering af FM.
- FM'erne vil være dygtigere bl.a. til udarbejdelse af porteføljestrategi og benchmarking samt forhandling, serviceoptimering og udarbejdelse af Service Performance Dashboard.

Eksempel på benchmarking:
m² kommunalt anvendt areal pr. borger



Eksempel på en Service Performance Dashboard:

Post-, pakke- og godsservice					☰	
■	Q: Vurdering Post-, pakke- og godsservice	79	(16.09.14)	↑	70	90
■	C: Godsvolumen, truckersler	170	(19.09.14)	↔	100	+/-20
Rengøring					☰	
■	Q: Vurdering Rengøring	65	(16.09.14)	↑	70	90
Intern Affaldshåndtering					☰	
■	Q: Vurdering Intern affaldshåndtering	93	(16.09.14)	↑	70	90
■	C: Affaldsmængder	96	(08.10.14)	↔	100	+/-20
Kaffeautomater					☰	
■	Q: Vurdering Kaffeautomater	90	(16.09.14)	↑	70	90
■	C: Forbrug af kaffe	139	(21.11.14)	↔	100	+/-20

Flere og flere udarbejder porteføljestrategier

Private i front med porteføljestrategier

Næsten halvdelen af de private organisationer har udarbejdet en porteføljestrategi, især i virksomheder med mere end 50 bygninger.

... men de offentlige organisationer er også godt på vej

Knap 25% af de offentlige organisationer har en porteføljestrategi. Mere end 40% er i gang med udarbejdelse og yderligere knap 18% overvejer en porteføljestrategi. Dog er der stadig ca. 5%, der trods mange bygninger (ofte +150), ikke overvejer en porteføljestrategi.

Porteføljestrategi skaber først bedre økonomi

Pres på de kommunale budgetter har øget behovet for porteføljestrategier. Reduktion af arealer og bedre anvendelse af driftsbudgetter ses som de to største fordele for at igangsætte udarbejdelse af en porteføljestrategi. Dette gælder især for dem, der lige er startet med en sådan udarbejdelse, hvor næsten 90% forventer besparelser i areal som følge af en porteføljestrategi.

... og dernæst bedre beslutningsgrundlag

For organisationer, der allerede har en porteføljestrategi, er den primære årsag ikke længere besparelser, men mere viden. Over 65% af de organisationer, der allerede har en strategi, får øget værdi pga. bedre beslutningsgrundlag og muligheder for at overskue alternativer.

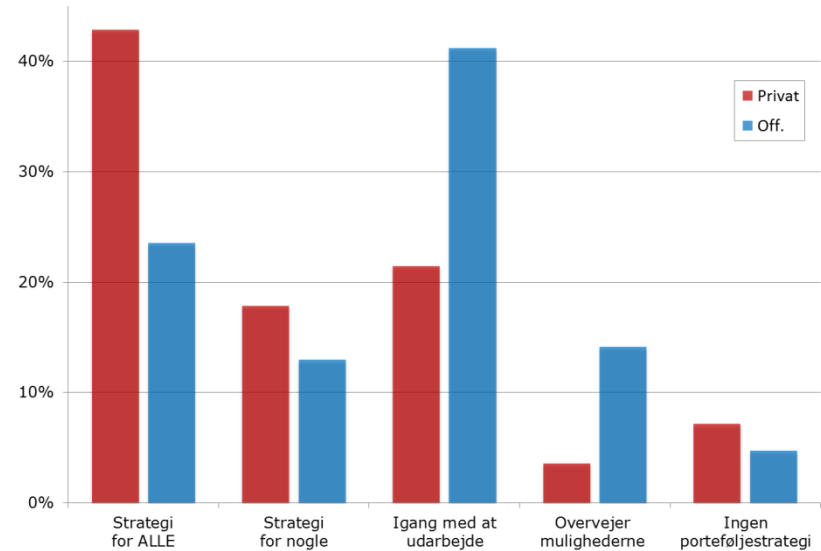
Vil flere offentlige organisationer indføre model for udgifter ?

Meget få offentlige organisationer har modeller for fordeling af omkostninger baseret på arealanvendelse. Der er således hverken et lokalt incitament til besparelser eller central mulighed for styring af de ofte meget store anlægsudgifter og driftsomkostninger.

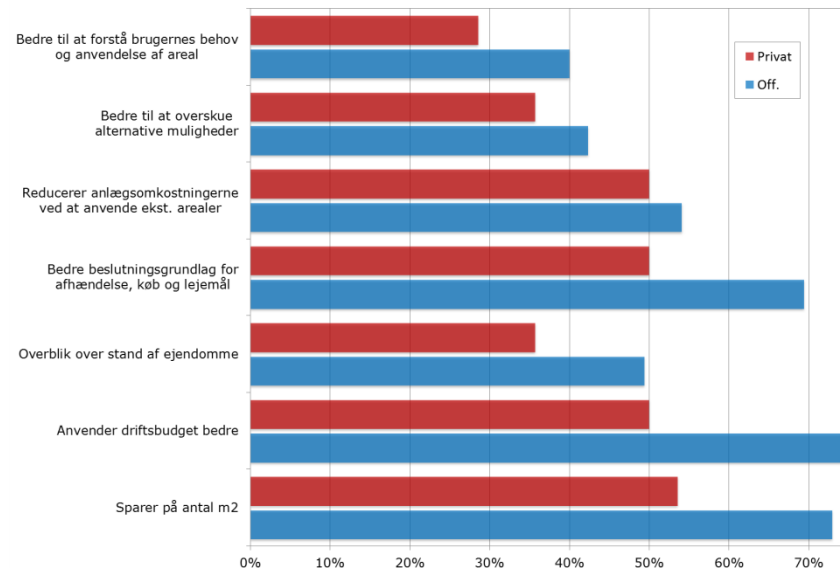
Tværtimod bliver arealer og udgifter hertil regnet som et 'frit gode' af den lokale bygningsbruger, da de hverken har informationer om omkostningerne eller bliver målt herpå.

Det er ved at ændre sig flere steder.

Status for porteføljestrategi:



Hvilke fordele har en porteføljestrategi for organisationen:



Benchmarking er kommet for at blive

Nøgletal giver anledning til eftertanke ...

Sammenligning af nøgletal har i nogen omfang været betragtet som lidt 'nørdet' og ganske kompliceret indenfor FM området. Mindre end 20% foretager systematisk benchmarking af FM-data såvel internt som eksternt. Dog er der næsten 40% der af og til foretager intern benchmarking, typisk i forbindelse med konkrete opgaver.

Med Økonomiaftalen 2015 vil de kommunale ejendoms-centre og FM organisation blive nødt til at skulle til at arbejde med benchmarking.

... ,men ikke nødvendigvis afklaring

Nøgletal er interessant, men kontekst er interessant også, fordi man derved sammenligner på det ens grundlag. Med interne sammenligning er det nemmere at have samme forudsætninger. Med eksternt kræver det, at man følger de definitioner, som fx DFM har opstillet.

Fordelene er meget større end ulemperne

Fordelene med benchmarking opfattes som meget større end ulemperne ved benchmarking. Især læring og udvikling (71,7%) samt bedre beslutningsgrund (74,3%) står højt på listen af fordele.

Den største ulempe er tid til indsamling og validering af data (27,4%).

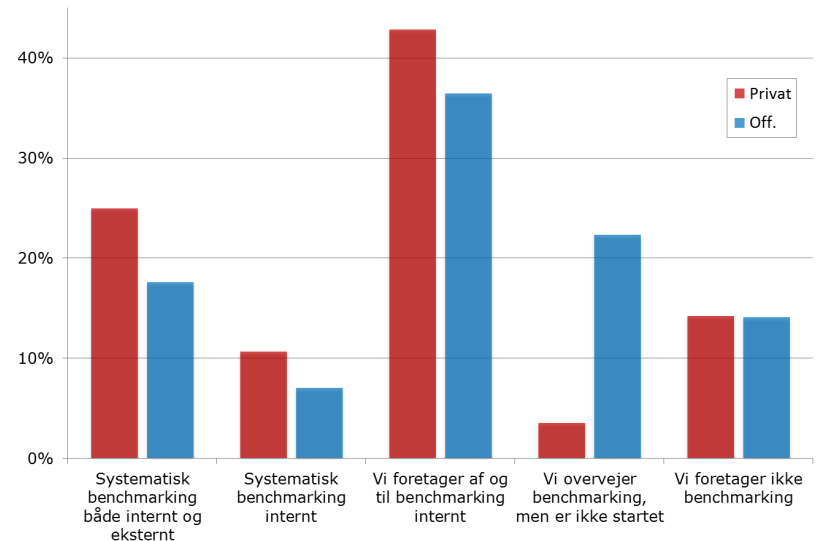
De mest bekymrede er dem, der ikke er startet ...

Det er bemærkelsesværdigt at dem der ikke er startet har de største bekymringer (... eller undskyldninger for ikke at komme i gang?). Men når man først er begyndt forsvinder bekymringerne og indsigt får fordelene til at stige.

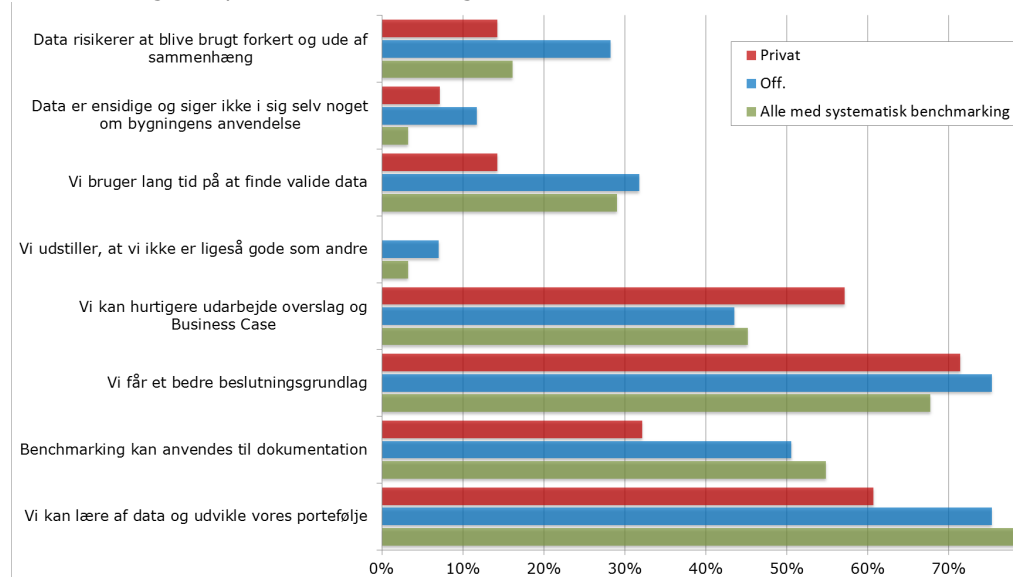
Råd: Start med få benchmarking tal

Et godt råd er at starte med få benchmarking tal indenfor et afgrænset området. Et præcist tal findes ikke, så derfor er det vigtigere med et næsten rigtigt tal end slet ingen benchmarking.

Omfang af benchmarking



Fordele og ulemper ved benchmarking



Right-Sourcing skaber størst værdi både mht. pris og kvalitet ...

Der skabes mest værdi ved at anvende Right-Sourcing

10,6 % planlægger at hjemtage flere FM opgaver, og 17,7 % planlægger at outsource opgaver. Næsten 40% er ved at undersøge fordele/ulemper ved ændret fordeling mellem interne og eksterne aktiviteter. Så igen i 2015 er der mange Right-Sourcing tiltag for at forøge den samlede værdi af FM-aktiviteterne

Meget konsistent andel egenproduktion over årene ...

Siden FM Survey 2010 har andelen af FM-aktiviteter, der har været outsourcet været undersøgt. Undersøgelserne viser, at egenproduktionen har været konstant højt - specielt for det offentlige, der har en egenproduktion for FM-aktiviteter på næsten 80%.

... men dog svag tendens til faldende egenproduktion

De seneste år er der dog sket en forøgelse i out-sourcing, og man kan se en svag faldende tendens i egenproduktionen. Det er især de større organisationer, der outsourcer FM-aktiviteter.

Alt for få anvender et Service Performance Dashboard ...

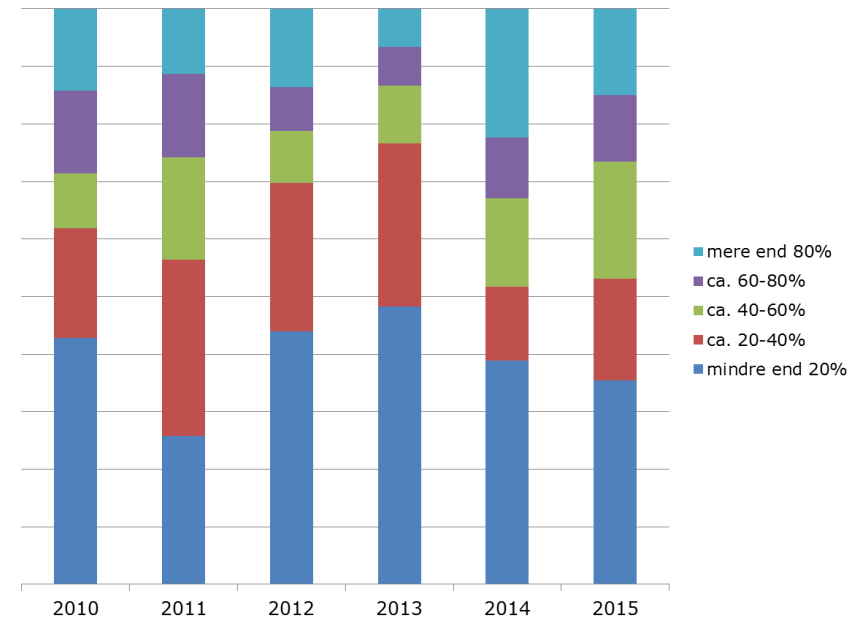
Kun 20% af de offentlige organisationer følger konsekvent op på de aftalte leverance mål, mens 50% af de private følger op. Alligevel har de færreste et samlet overblik over deres FM-leverancer med en komplet Service Performance Dashboard.

Dette uagtet at de offentlige organisationer har omkring 40% af deres FM-aktiviteter outsourcet, mens de private har mere end 70% af FM aktiviteterne outsourcet.

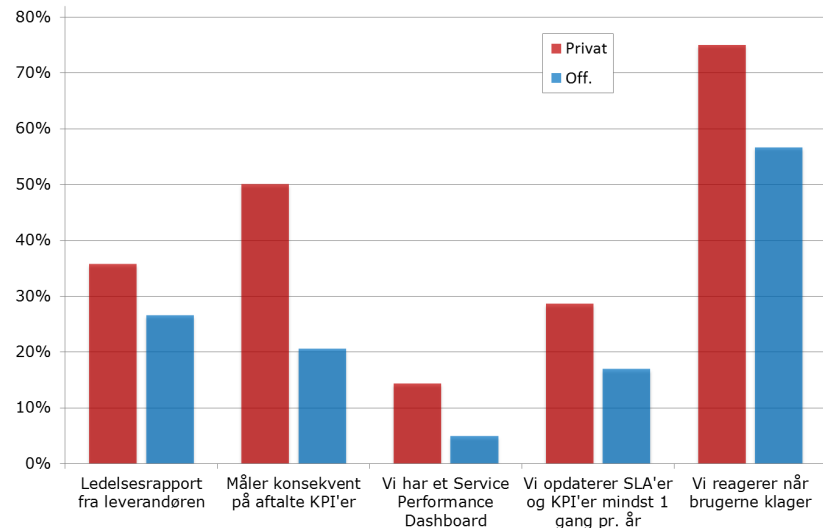
... og SLA'er og KPI'er opdateres ikke regelmæssigt

Mindre end 20% opdaterer deres SLA'er og KPI'er systematisk hvert år. Når SLA'er og KPI'er ikke opdateres ved ændrede processer og nye aktiviteter, bliver den leverede værdi lavere og lavere. Endvidere forsvinder kundens indsigt i data og metoder, hvilket gør indhentning af nye tilbud unødigt kompliceret.

Andel af FM-aktiviteter løst eksternt:



Opfølgning på serviceleverancer:



Mere for mindre – skruen uden ende

Aktiviteterne udvides, mens budgetterne skrumper

For sjette år i træk stiger omfanget af FM-aktiviteterne, mens budgetterne i bedste fald forbliver uændrede (51%), men i mange tilfælde falder (35%). Kun ca. 14% forventer en stigning i FM budget pr. medarbejder og i de fleste tilfælde pga. tilførte nye aktiviteter til FM området.

Fortsat optimering – mange muligheder

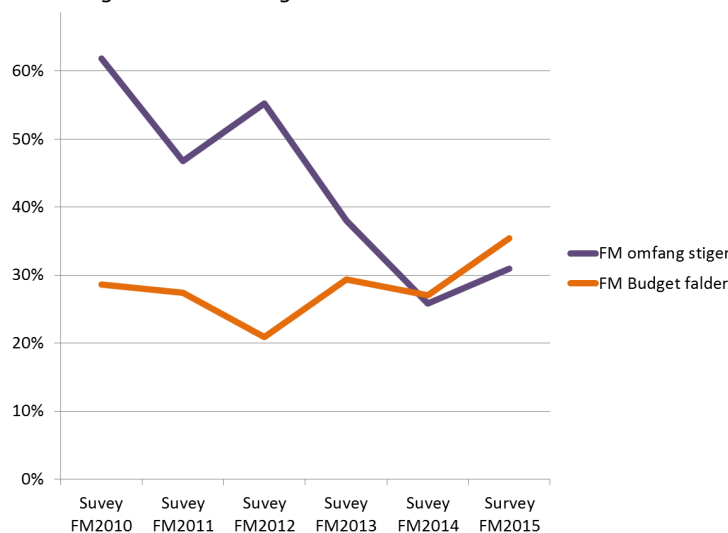
FM skaber stadig besparelser bl.a. gennem:

- Energibesparelser (63,5%)
- Etablering af porteføljestrategi (46,0%)
- Reduktion af anvendte arealer (49,6%)
- Bedre udnyttelse af arealer (69,0%)
- Indførelse af Benchmarking tal (23,9%)
- Reorganisering af FM-organisationen (29,2%)
- Right-Sourcing (39,8%)
- Genforhandlinger af service aftaler (27,4%)
- Besparelser på driftsbudgettet (49,6%)

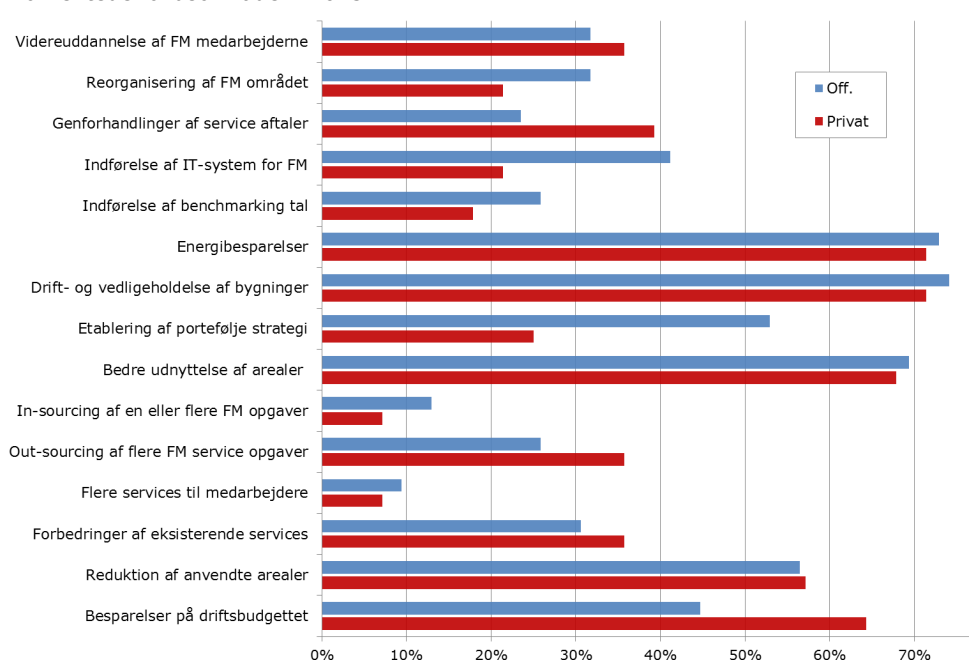
FM er således en disciplin med mange facetter og der er ikke et facit for, hvordan man kan og skal udvikle en FM organisation for at skabe optimal værdi.

Dog viser FM Survey 2015, at der i høj grad er fokus på strategiske tiltag.

Udvikling i krav til FM organisationen 2010-2015:



Forventede fokusområder i 2015:



FM'erne vil være dygtigere ...

Kompetencer er kilden til bedre resultater

Samlet har mere end hver tredje organisation særlig fokus på videreuddannelse af medarbejderne, og langt de fleste FM organisationer planlægger uddannelse indenfor forskellige områder.

Forhandling, Optimering og Service Performance Dashboard

Serviceaftaler, processer og opfølgning på leverancer har stadig en høj prioritet når der skal læres nyt og mere. Disse områder supplerer og styrker også hinanden, da et overblik med et Service Performance Dashboard giver endnu bedre muligheder for at optimere processer og forhandle aftaler. Se eksempler på Service Performance Dashboard på www.fmkpi.dk

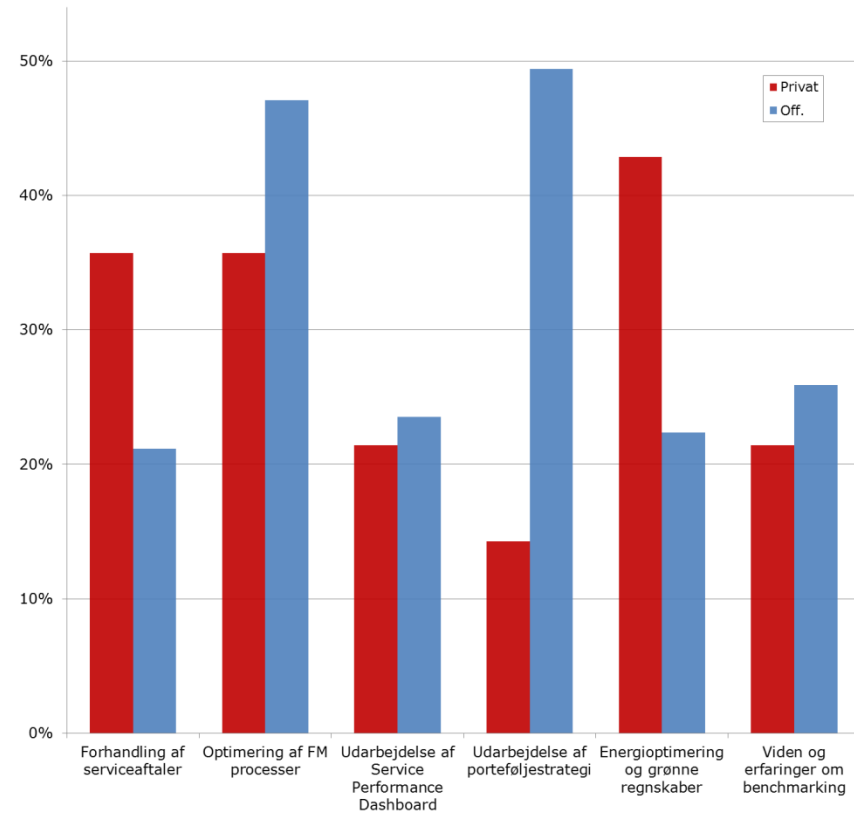
Porteføljestrategi og Benchmarking

Det store fokus på de strategiske porteføljestrategier slår også igennem i forhold til ønske om opkvalificering og mere viden. Porteføljestrategi og Benchmarking hører sammen i den forstand, at Benchmarking data kan anvendes til at udvikle en strategi for organisationens ejendomme. Hvilke ejendomme skal udvides, hvilke skal nedlægges, og hvor skal der bygges nyt ?

Energibesparelser er stadig cool

De lavthængende frugter er plukket, så nu er der behov for viden og udvikling omkring langsigtet energioptimering. Her vil især Grønne Regnskaber kunne bidrage ikke kun som bevis for energiforbedringer, men også som datagrundlag til analyse af muligheder for at fortsætte energibesparelserne.

I 2015 ønsker FM at blive dygtigere til:



Sådan har vi gjort ...

I november-december 2014 har 114 personer med aktiviteter indenfor Facilities Management svaret på webbaseret spørgeskema om egne FM aktiviteter i 2014 og forventninger til 2015.

Ca. 30% af besvarelserne er fra private virksomheder, mens de resterende 70% er fra offentlige eller halvoffentlige organisationer.

Spørgeskemaet indeholder i alt 15 spørgsmål til organisationens Facilities Management, blandt andet FM-aktiviteterne i organisationen, vurderinger af fremtidige aktiviteter, data om antal ansatte samt outsourcing af aktiviteter.

Alle svar har været anonyme.

Sammenstillinger og konklusioner er fm3.dk's egne vurderinger. Det har ikke været intentionen at fremhæve noget frem for andet, men at give et dækkende billede af FM-aktiviteterne baseret på de modtagne svar.

Det er intentionen at analysere en række data yderligere, f.eks. udvikling over tid for forskellige aktiviteter og skift fra operationelle opgaver til strategiske opgaver.

Facilities Management 2015 ?

*Required Question(s)

Tema 1: Porteføljestrategi og Benchmarking

Nedenfor er nogle få spørgsmål om porteføljestrategi, dvs. plan for hvorledes de forskellige ejendomme i jeres samlede ejendomsportefølje tænkes håndteret fremadrettet.

Med den nye KORA rapport er benchmarking af ejendomsområdet blevet endnu mere aktuelt, hvorfor der også er enkelte spørgsmål herom.

- * 1. Hvilken status har jeres Portefølje strategi:
(skriv gerne bemærkninger)
- Vi har en porteføljestrategi for ALLE vores ejendomme
 - Vi har en porteføljestrategi for nogle af vores ejendomme
 - Vi er igang med at udarbejde en porteføljestrategi
 - Vi overvejer mulighederne med en strategi, men er ikke startet på udarbejdelse
 - Vi har ikke udarbejdet en porteføljestrategi
 - Porteføljestrategi er ikke relevant for os
 - Other

Comment:

500 characters left.

- * 2. Hvilke værdier ser I, at en porteføljestrategi kan have for jer ?

- Vi kan spare på antal m2
- Vi kan anvende vores driftsbudget mere målrettet
- Vi får et overblik over stand af vores ejendomme
- Vi får et bedre beslutningsgrundlag for afhændelse, køb og lejemål
- Vi reducerer anlægsomkostningerne ved at anvende arealer vi har i forvejen
- Vi bliver bedre til at overskue alternative muligheder
- Vi bliver bedre til at forstå brugernes behov og anvendelse af areal
- Vi får et overblik over kapitalbinding i ejendommene

Comment:

500 characters left.

CV – Preben Gramstrup



Bygningsingeniør
HD(U)
Process Master
Harvard Business School

M: +45 23 20 27 45
@: preben@fm3.dk



Driftsherrerådgivning – Facilities Management

- Portefølje Management og Space Management (færre arealer og bedre anvendt)
- Outsourcing, Insourcing og Rightsourcing af FM-ydelser
- Anskaffelse og implementering af IT og CAFM værktøjer
- Projekt- og procesledelse

Videnformidling

- Kurser, konferencer og artikler for at øge kendskabet til Facilities Management

FM Professionalisering

- Strategisk og faglig sparring til den FM-ansvarlige
- Uddannelse og 'on-the-job' træning
- Organisering og faglig udvikling af FM-afdelinger