

03 September 2021

FM Update

Dansk Facilities Management



« Digitalisering
gør FM
grønnere og
nemmere

Thomas Bredbjerg
Nielsen, Project &
Facility Manager for
Elgiganten.

DFM





NESPRESSO
PROFESSIONAL

IDEAS NEVER STOP

You sometimes just need to be
inspired by a new coffee experience.

NESPRESSO MOMENTO

DESIGNED FOR MEANINGFUL
COFFEE EXPERIENCES

Nespresso Professional - New partner to DFM Network

info@nespresso-pro.dk

Tlf.: 80 30 03 03

www.nespresso-pro.dk

what else?



Faciliterede netværk i DFM

Vidste du, at over 170 af vores medlemmer allerede er aktive i et af vores netværk? Der er helt sikkert også et for dig. Når du er tilmeldt et netværk, skal du blot møde op, dele din viden og blive inspireret af andre. Hvert netværk ledes af en af vores dygtige facilitatorer, der sammen med deltagerne tilrettelægger indhold og sørger for alt det praktiske forud for de fire årlige møder. Det gør det nemt at dele viden. Find dit nye netværk herunder.

FM LEDER

Netværket for FM ledere er et fortroligt forum for personer med personale- og budgetansvar indenfor soft FM, hard FM eller begge. Vi har et netværk for FM ledere på Sjælland og et for FM ledere vest for Storebælt.

MANY WAYS OF WORKING

Deltagerne i netværket for Many Ways of Working er optaget af workplace design. De deler viden og erfaring med blandt andet Activity Based Workplace design, besøger spændende cases og er optaget af de kultur- og forandringsprocesser, der ligger bag.

CONTRACT MANAGEMENT

Contract Management er en netværksgruppe for FM'ere, der har ansvar for outsourcete FM-ydelser og kontraktstyring. Deltagerne er optaget af, hvordan organisationer optimerer leverancer, samarbejde, bæredygtighed og udvikling sammen med leverandører.

DIGITALE FM SYSTEMER

Målet for deltagerne i netværket er, at gøre deltagerne bedre til at anvende og udnytte de digitale FM systemer, som deres virksomheder har investeret i. Netværket er ikke dedikeret til et bestemt digitalt FM system, men til implementeringen, brugen og fremtidsmulighederne med FM systemerne.

STRATEGISK VEDLIGEHOLD

Hvad er den bedste strategi for vedligehold i netop din organisation og hvordan implementerer du den i praksis? Det får du rig mulighed for at blive klogere på sammen med de andre deltagere i dette netværk. Deltagerne, der både er fra det offentlige og private, deler konkret viden og erfaring med strategisk bygningsvedligehold.

SHARED SPACE

Er du dedikeret til at aktivere jeres arealer mere og få flere til at bruge samme plads? Så er netværket for Shared Space det rigtige for dig! Deltagerne besøger sammen konkrete eksempler på, hvordan flere kan dele den samme plads, og de deler viden og erfaring om f.eks. brugerinddragelse, organisering og praktik.

HEAD OF FM

Netværket for Head of FM beskæftiger sig med emner af strategisk betydning for FM. Deltagerne har det øverste ansvar for FM i deres organisationer.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

COVID-19 har øget fokus på Business Continuity Management (BCM), beredskab, sikkerhed og risikohåndtering i virksomhederne. Det kan vi mærke i DFM og har derfor samlet dette netværk dedikeret til netop disse emner. Deltagerne, der også tæller enkelte rådgivere og leverandører, bidrager med viden og konkrete erfaringer samt eksempler fra deres organisationer.

KANTINE

Her kan du virkelig få et stærkt netværk af andre, der arbejder dedikeret med kantinedrift. Deltagerne deler viden og erfaring fra deres egne organisationer, og ser på hvilke tendenser, der præger både ledelsen og medarbejdernes forventninger til kantine.

WORKPLACE EVOLUTIONARIES

WE er en dansk hub af et internationalt netværk af workplace entusiaster. Her kan du få inspiration til dit arbejde med workplace fra forskellige vinkler og ikke mindst fra andre deltagere, som har forskellige baggrunde og arbejdsområder. Netværket er et stort og løst netværk, hvor et advisory board sætter rammerne om indholdet.

GMP- & GXP MILJØER

I dette helt nye netværk samler vi FM'ere, der arbejder med faciliteter, der er underlagt strenge myndighedskrav. Målet er at dele viden, der kan skubbe til innovation og udvikling i netop denne type opgaver, og hvor deltagerne deler 'best practice' og værdifuld erfaring. Du har mulighed for at være med fra start og præge indholdet af netværket.

Se mere information om priser og tilmelding på www.dfm-net.dk eller kontakt Helle på hlr@dfm-net.dk.





26

Indhold

- 5 Fætter-kusine-festen fortsætter!
- 6 Digitalisering gør FM nemmere for Elgiganten
- 12 BR18: Vær opmærksom på krav til brandsikkerhed
- 16 Fra kortsigtet salg til lang, intelligent dialog med IoT
- 20 Spørg brugerne: Systematisk værktøj kan løfte trivsel og produktivitet
- 22 Indsigt af direktør i DFM Laura Lindahl
- 24 Ny udgave af Håndbog i Facilities Management
- 26 Biodiversitet og drift af udearealer – win-win?
- 32 Faciliterede netværk i DFM

FM Update

Udkommer fire gange årligt

Udgivet af

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

Ansvarende redaktør

Laura Lindahl, direktør for
Dansk Facilities Management,
lli@dfm-net.dk

Indsendte bidrag er ikke
nødvendigvis udtryk for
Dansk Facilities Managements
synspunkter.

Grafisk produktion

JJ Kommunikation Aps

Tryk

Jørn Thomsen Elbo A/S

Oplag

400

Forside

Project & Facility Manager for Elgiganten,
Thomas Bredbjerg Nielsen, har ansvaret for
hele paletten af FM-tiltag i kædens pt. knap
40 danske varehuse.

Forsidefoto

Anders Brohus

Næste udgivelse: 10. december
Deadline: 1. november

Fætter-kusine-festen fortsætter!

Vi har netop afholdt årskonferencen og sikken en årskonference. Dejligt at vi endelig kunne mødes fysisk til spændende indlæg og masser af netværk. Der har tidligere været brugt begrebet "fætter-kusine-fest" om DFM's årskonference som noget

lukket og kun noget for de indviede, noget negativt ved foreningen. Jeg mener dog, at dette begreb passer fint på foreningen og at det tværtimod er positivt.

Når jeg tænker tilbage på den slags fester, så er de karakteriseret ved at være for en indbudt skare med familiære bånd. En adgangsbillet der spænder vidt. Men den er også karakteriseret ved, at dem der kommer, har vidt forskellige baggrunde. Her kommer fiskeren fra Esbjerg, chaufføren fra Vibe, bonden fra Nr Snede og DJØFeren fra København. Personer med baggrunde som man sjældent eller slet ikke vil møde ellers, men som er med til at åbne øjnene for at Danmark er et spændende land med mange facetter.

Holder man derimod en privat fest, hvor man selv vælger deltagerne, så er homogeniteten blandt deltagerne meget stor, og der kan opstå ghettolignede tilstande hvor alle kan bekræfte hinanden i at det er de andre, der tager fejl.

Jeg syntes DFM fint kan sammenlignes med en fætter-kusine-fest. Vi kommer også fra hele landet, vi kommer fra alle brancher, vi har forskellige holdninger og ikke mindst interesser: Her mødes driftsherren med leverandøren, rådgiveren med producenten, lederne med medarbejdere og de nyuddannede med den erfarne. Kort sagt: i DFM mødes vi

på tværs af roller og ikke i snævre interessefællesskaber. Her mødes vi og inspirer hinanden, vi tester vores holdninger af og er åbne om det man i arbejdssammenhænge måske er mere lukkede omkring. Og adgangsbilletten er blot at man kan se sig selv som et familiemedlem i Facilities Management Familien.

Så lad festen fortsætte!



FLEMMING WULFF HANSEN

Bestyrelsesformand,
Dansk Facilities Management.



Thomas Bredbjerg Nielsen bliver også inddraget i konstruktionsfasen, først og fremmest for at sikre at man får bygget et sted, der er rart og sikkert at være for kunder og ansatte.



Digitalisering gør FM nemmere for Elgiganten

Project & Facility Manager for Elgiganten, Thomas Bredbjerg Nielsen, har opgaver nok på sit bord, selvom virksomheden faktisk har outsourcet hele sin facility management-indsats. Energooptimering, brandsikkerhed, indeklima og så videre bliver digitaliseret, så folkene i varehusene kan koncentrere sig om kunderne.

Som Danmarks største kæder inden for forbrugerelektronik har Elgiganten nok at holde styr på, når det gælder facility management. Selskabets mange varehuse er store og komplicerede

bygninger med mængder af systemer, der skal udvikles, driftes og vedligeholdes i en mere eller mindre konstant cyklus.

Manden med det overordnede ansvar for det hedder Thomas Bredbjerg Nielsen, der som Project & Facility Manager har opgaven med at samle trådene fra de forskellige leverandører, som håndterer hver deres indsatsområde.

I Danmark har Elgiganten således

valgt at outsource hele sit facility management-program til en stribe samarbejdspartnere, der alene på det tekniske felt – brandsikring, indeklima, alarmer, indgangsløsninger og lignende – tæller omkring ti større og mindre virksomheder. Et tal, der i øvrigt lå omkring de 40, før indsatsen blev centraliseret.

Arbejdet med at organisere strategien lagde for alvor fra land i takt med, at Thomas Bredbjerg Nielsen uddannede sig på området.

»Betegnelsen FM begyndte vi at bruge i Elgiganten omkring 2013-2014, hvor jeg tog min mastergrad på DTU i ledelse og facility management. På den baggrund begyndte vi at sætte tingene lidt mere i system, når det gælder vores ejendomme. Vi bor til leje, så det er vigtigt, at vi har kontrol over sagerne hele tiden – for os primært med fokus på kunders og medarbejderes velfærd, fordi de jo gerne skulle gå i et fornuftigt indeklima og kunne være sikre på, at dørene åbner hver dag,« forklarer han.

Over årene har det så bredt sig til alle bygningernes funktioner med det overordnede formål, at de ansatte i varehusene kan koncentrere sig om kunderne og blive endnu bedre på salg og betjening, i stedet for at skulle bruge tid og kræfter på intern drift.

Nødvendigt med centralisering

Historisk set, fortæller Thomas Bredbjerg Nielsen videre, har hvert enkelt varehus i Elgigantens koncern været "en lille kerne, hvor man tog sig af sit eget." I dag er bygningsdriften langt mere centraliseret, hvilket også har været nødvendigt i kraft af den vækst, kæden oplever.

»Da jeg blev ansat, havde vi 26 varehuse, og nu har vi 38, så vores bygningsmasse er alt fra ældre varehuse til helt nye og komplekse, og vi har seks-ti huse mere på vej. I den forbindelse har faci-

Energibesparelse har, ifølge Thomas Bredbjerg Nielsen, altid været et strategisk fokuspunkt for Elgiganten i Danmark, og nu er det også blevet en målsætning for hele Norden; at man som virksomhed skal være grønne og gå forrest.



Da Thomas Bredbjerg Nielsen blev ansat, havde Elgiganten 26 varehuse i Danmark, nu nærmer man sig de 40.

lity management en væsentlig opgave, da vi fokuserer på at bygge til drift,« siger han.

Thomas Bredbjerg Nielsen, der faktisk er ansat af moderselskabet Elkjøp i Norge, men sidder i Danmark, har i dag ansvaret for hele paletten af FM-tiltag i de danske varehuse, lige fra indbrudssikring, gulvtæpper og brand-sikkerhed til dialog med myndighederne, flytteovervejelser og huslejeforhandlinger sammen med selskabets CFO.

Flere butikker, samme energiforbrug

Et aktuelt tema for Elgiganten er energioptimering, som man faktisk har arbejdet indgående med siden 2012. Efter et udbud har man etableret et samarbejde om energistyring med rådgivningsvirksomheden EnergiData i Køge og siden da lavet komplekse CTS-løsninger i næsten alle 38 varehuse, foruden aktiv styring via ure.

Det har tydeligvis været en god forretning, forklarer Thomas Bredbjerg Nielsen.

»Da jeg startede, brugte vi ti millioner kilowatt-timer på 26 varehuse, nu bruger vi ti millioner kilowatt-timer på 38 varehuse, så summen af det er, at vi har sparet en masse. Det er på baggrund af vores gode samarbejde med EnergiData, der giver mig ugentlige og daglige alarmer, opkald og informationer om, hvad vi kunne gøre anderledes omkring optimeringsprocessen. Det laver vi så en business case på, som ryger videre til direktionen, der så tager en beslutning,« fortæller han.

Generelt har energibesparelse, ifølge Thomas Bredbjerg Nielsen, altid været et strategisk fokuspunkt for Elgiganten i Danmark, om end udtalt i offentligheden – "det har bare været noget, vi har gjort," som han siger – og nu er det så også blevet en målsætning for hele Norden; at man som virksomhed skal være grønne og gå forrest.

Fra de tidlige dage hvor man så på korrekt bortskaffelse af returvarer, er man nu nået til et punkt, hvor samtlige Elkjøp-koncernens 412 butikker i alle seks lande får grøn strøm fra vandkraft, ligesom man rundt omkring er i gang med at udskifte belysningen til LED.

Genbrug vinder også frem på en række felter for Elgiganten, der eksempelvis får genanvendt sine tæpper ved at sende dem tilbage til producenten, ligesom stål- og træprofiler får nyt liv efter endt tilværelse i varehusene.

»Det er sådan set en meget stor del af vores strategi-parametre i firmaet; at tænke grønt på flere områder. Ledelsen bliver også målt på det, så de har en endnu



bedre grund til at øge indsatsen yderligere,« forklarer Thomas Bredbjerg Nielsen, der selv arbejder direkte sammen med den danske ledelse på blandt andet udviklings- og energiprojekter.

Forskellige systemer og mindre papir

Som nævnt, er Elgiganten i vækst i disse år – for tiden med op mod ti nye varehuse på tegnebrættet eller under opførelse. Netop i konstruktionsfasen bliver Thomas Bredbjerg Nielsen også inddraget, først og fremmest for at sikre at man får bygget et sted, der er rart og sikkert at være for kunder og ansatte. Derefter tager han for alvor FM-kasketten på.

»Vi skal jo sikre, at vi får en ordentlig overdragelse til varehuschefen og driftsteamet i butikken, som er meget baseret på egenkontroller i øjeblikket. I den forbindelse indgik vi i september sidste år et samarbejde med den silkeborgensiske FM-virksomhed Timesafe, der laver et QR-kodesystem, man kobler alle sine tekniske løsninger op på. Det er egentlig ukomplekst, men alligevel mangfoldigt,« fortæller han og fortsætter:

»Et varehus kan jo have flere ventilationsanlæg med køleflader og kølemaskiner i teknikrum og CTS-tavler og alt muligt meget komplekst, men hvis det går i stykker, skulle det gerne nemt og hurtigt kunne give beskeden videre til vores servicepartner, og der spiller QR-koden en vigtig rolle.«

Konkret kan medarbejderen scanne QR-koden direkte på sin telefon og melde en enhed ind til service. Samme »

setup bruger man til de lovpligtige egenkontroller, man skal udføre på blandt andet brandslukningsmateriel, el-tavler og andre løsninger. FM-medarbejderen får en kalendernotifikation, når han eller hun skal gå sin runde, og så kan vedkommende tjekke op på eksempelvis skiltebelysning og tilgængelighed, således at man har dokumentationen på plads, når der er besøg fra brandmyndighederne.

Processen er lige nu i høj grad manuel, men er ved at blive digitaliseret, så man kan undgå de uheld og fejl, der kan opstå, når ting foregår på papir. Og netop digitalisering er et andet vigtigt tema for Elgiganten for tiden. Efter en hård start med et nyt it-system sidste år er der nu kommet styr på sagerne, med langt de fleste processer bundet sammen af to løsninger.

»Der er selvfølgelig stadig papir i vores arbejdsgange, men vi prøver at komme mere og mere væk fra det. Vores energikonsulentfirma har gjort det nemmere, fordi alt er digitalt. De har en portal, hvor vi kan gå ind og se CO₂-forbrug time for time eller vores forbrug krone for krone, time for time, på alle vores lokationer, samtidig med at vores facility management-system også er direkte på nettet, så vi nemt kan se, hvis der er sket en skade, og derefter

ter få taget et billede i samme system. Det fungerer rigtig fint,« siger Thomas Bredbjerg Nielsen.

Den gode rådgivning på energifronten går, ifølge Thomas Bredbjerg Nielsen, igen fra alle Elgigantens FM-relaterede leverandører, hvilket også er grundlaget for beslutningen om at outsource hele indsatsen. På den måde kan han selv være generalisten, der samler trådene, i stedet for at skulle have viden i dybden om alle områder, hvilket selvsagt også ville være umuligt.

Ikke overraskende kommer Elgiganten til at fortsætte af digitaliseringsstien i de kommende år, også ved i stigende grad at automatisere sine forretninger, eksempelvis ved at fylde flere funktioner ind i varehusenes CTS-systemer.

»Det er jo for at gøre det nemmere for os selv. Igen – tilbage til kerneforretningen; det er jo salg og formidling af vores fantastiske varer, så medarbejderne skal ikke koncentrere sig om andet, end hvis de får en mail, der specifikt fortæller, at nu er der noget galt nede ved køleskabene eller noget i den stil. Det er jo ikke fordi, at vi ikke har tillid til, at vores varehuschefer er dygtige håndværkere, men de er først og fremmest dygtige rådgivere,« slutter Thomas Bredbjerg Nielsen. ■



Thomas Bredbjerg Nielsen
foran varehuset på Vejlevej i Fredericia,
som Elgiganten overtog 1. september.
Bygningen er blandt kædens nyeste og
mest avancerede.

Har I styr på jeres driftsøkonomi?

– NTI FM gør det nemt

Med et fremtidssikret Facility Management-system får I et samlet overblik over drift, vedligehold og økonomi i jeres ejendomsportefølje.

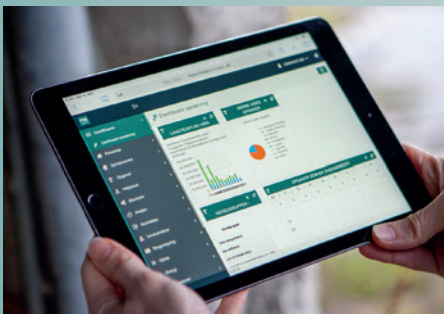
Vores kunder vælger os fordi vi udvikler selv, har mange års praktisk erfaring og kan rådgive om bl.a. IKT, BIM og digital aflevering. Vi gør det nemt for jer at komme i gang og lære at bruge.

**BOOK EN
GRATIS DEMO!**

Øst: Vibeke Petersen
4435 0715/vp@nti.dk

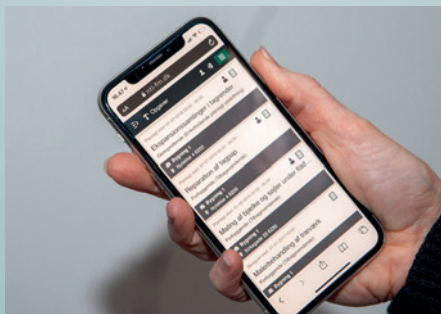
Vest: Christian Bøgelund
4435 0762/cbm@nti.dk

NTI FM gør det nemt:



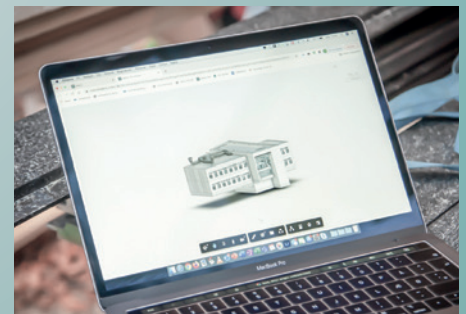
Lav jeres egne dashboards

Få hurtigt overblik over fx jeres ejendommers daglige driftsopgaver. Det forbedrer jeres effektivitet i hverdagen.



Tilgå opgaver via mobil

Brugerne kan indmelde opgaver via mobil, og alt kan tilgås af service-medarbejdere i marken. Det er god kundeservice.



BIM & Space Management

Måske har I brug for indblik i, hvilke lokaler står tomme og ikke bruges optimalt? Eller savner overblik over drift af udendørsarealer. Lav tilvalg efter behov.

NTI A/S udvikler og leverer omfattende løsninger til højteknologiske miljøer inden for bl.a. byggeri og har været i branchen i 75 år.

Læs mere om NTI FM på www.nti.biz

BR18: Vær opmærksom på krav til brandsikkerhed

Der er nye krav til brandsikring i Bygningsreglementet, som alle bygningsejere og facility management-virksomheder er nødt til at forholde sig til, fortæller chef for Risk Management i Gjensidige, Henrik Almind Vind. Ukrudtsbrændere og batterier udgør desuden særlige risici, hvor lovgivningen ikke helt er fulgt med.

Af Anders Kampmann

Der er nok at holde styr på som aktør på det danske facility management-marked, når det gælder regler, lovgivning og andre krav fra kunder, samfund med videre. Når det gælder de fysiske rammer, er en stor del af disse regler samlet i Bygningsreglementet, hvor der i den seneste udgave, BR18, er nogle ganske væsentlige ændringer, når det gælder brandsikkerhed.

Det vurderer Henrik Almind Vind, der er chef for Risk Management i forsikringsselskabet Gjensidige. Først og fremmest er der kommet en vejledning til, hvordan man som

virksomhed kan leve op til kravene, hvilket er en væsentlig overraskelse for de fleste.

Der er således blevet indført krav i BR18 til drift, kontrol og vedligehold af bygningers brandsikkerhed med tilbagevirkende kraft. Til forskel fra tidligere står der nu helt specifikt, at eksempelvis automatiske branddøre skal funktionsafprøves minimum hver tredje måned.

Bygningsstyrelsen mener, ifølge Henrik Almind Vind, at det ikke er nogen særlig stor ændring, fordi det, som han siger, "altid har været et krav, at bygningers brandsikkerhed skal kontrolleres og vedligeholdes i hele bygningens levetid".

Det nye er så, at der nu står, hvordan virksomhederne skal gribe det



I Danmark har vi ikke noget lovkrav til varmt arbejde, og det er klart noget, der mangler, både i forhold til ladestationer, varmt arbejde og det med slukning over fritureanlæg.

Henrik Almind Vind, chef for Risk Management, Gjensidige.



an, når de skal udføre den kontrol og vedligeholdelse. Og det er svært for erhvervslivet at finde ud af, hvilket man er opmærksom på i forsikringsbranchen. Bygningsstyrelsen har nemlig ikke gjort det store ud af at orientere om de nye regler, som er gældende for alle bygnings-ejere.

»I Forsikring og Pension forsøger vi i øjeblikket at starte en dialog med styrelsen om, hvordan de kan informere om det, og hvis ikke de vil det, vil vi forsøge at indgå et samarbejde med forskellige andre parter, herunder Dansk Industri, Dansk Facilities Management og så videre, omkring at lave noget informationsmateriale til bygningsejerne, så de har en jordisk chance for at se, hvordan de egentlig skal vedligeholde deres bygninger for at leve op til lovkravene,« siger Henrik Almind Vind.

Og der er mange krav at forholde sig til, understreger han, i den 75 sider lange vejledning, "som man forventer,

at alle, der ejer en bygning, kender og følger" som han siger med en bemærkning om, at det "ikke er helt fair".

Store virksomheder skal kende til krav

Problemerne kan hurtigt melde sig, hvis man ikke får vedligeholdt sin brandsikkerhed og så får en skade. Det kan eksempelvis ske, hvis man ændrer væsentligt på bygningen, herunder anvendelsen, og ikke får søgt om byggetilladelse. I så fald er bygningen i princippet ikke længere lovlig, og så kan forsikringen afkorte erstatningen, og i værste fald kan erstatningen helt bortfalde.

Hvis man som bygningsejer flytter en brandsektion eller fjerner en branddør, så skal der søges om byggetilladelse. Det samme er tilfældet, hvis man ændrer anvendelse, som eksempelvis ved at lave et tidligere lagerlo-kale om til kontor. Glipper det, kan en forsikringssag »



Brand i batterier, eksempelvis i forbindelse med opladning, er en af de risikofaktorer, der i stigende grad gør sig gældende, i takt med at antallet af elektriske enheder vokser.

ende i retten, som kan fastsætte en fuld erstatning, nedsat erstatning eller slet ingen erstatning for skaden.

Derfor forsøger man også fra Gjensidiges side at informere sine kunder – og for den sags skyld også konkurrenternes kunder – på forhånd, så man undgår sager, hvor en bygnings-ejer først bliver opmærksom på reglerne, efter skaden er sket.

Forventningerne til, hvor godt man som aktør i eksempelvis facility management-sektoren kender til disse regler, afhænger meget af virksomhedens størrelse og placering i markedet.

Det gælder eksempelvis reglerne om opbevaring af brandfarlige væsker, som der er en stribe krav til. Igen er det noget, man forsøger at informere kunderne om på forhånd, da man ikke kan forvente, at en mindre virksomhed får læst lange lovtekster igennem for at finde ud af, at der er særlige krav, hvis man eksempelvis opbevarer mere end 25 liter benzin.

Det gælder i øvrigt også håndsprit, hvilket giver lidt ekstra udfordringer for tiden, som Henrik Almind Vind bemærker. Konsekvenserne kan også i dette tilfælde være nedsat eller ingen erstatning i tilfælde af en skade.

Derudover er der krav fra de fleste forsikringsselskaber om automatiske slukningsanlæg, hvis man i et køkken har gang i mere end 20 liter fritureolie, fordi fedtet heri kan sætte sig hele vejen op gennem en ventilationskanal og på ingen tid sætte ild til en hel tagkonstruktion, selv på baggrund af en mindre brand nede i køkkenet.

Batterier kan give problemer

Et nyere fænomen er brande i batterier, hvilket selvsagt er blevet en større udfordring de seneste år, i takt med at udbredelsen af elektriske løbehjul, cykler, større elektronik og – selvfølgelig – el-biler har taget fart. Og ofte skal der ikke meget til, før det går galt.

»Vi ser rigtig mange brande i batterier, både hvis de har fået et slag, eller hvis de er under opladning, hvor en fejl inde i batteriet kan gøre, at de selvantænder. Og problemet er, at det giver så mange giftige gasser, når de brænder, de her batterier, så de er hamrende farlige at være i nærheden af, og de er ikke til at slukke igen,« forklarer Henrik Almind Vind.

I den forbindelse peger han på netop batteribrande som et område, hvor lovgivningen ikke er fulgt med udviklingen. Fra myndighedernes side er der således ikke nogen vejledning at hente, når det kommer til sikker opladning, så Gjensidige har igen forsøgt at lave en guide selv, blandt andet vedrørende fornuftig indretning og placering af ladestationer til el-biler.

»Hvis der først går ild i et el-bilbatteri, kan det brænde i mange timer, og hvis bilen så står bagest i et parkeringshus, kan brandvæsenet ikke komme derind på grund af varmen, og så står den der og ødelægger hele konstruktionen. Hvis den derimod står ved udkørslen, så kan brandvæsenet få den ud og få den slukket, så det er ret væsentligt, at man tænker sig om, når der skal installeres ladestander,« siger Henrik Almind Vind.

I mindre skala gælder det samme for el-trucks, pallestablere, gulvvaske maskiner og ikke mindst el-cykler og el-løbehjul, som et stigende antal virksomheder køber ind, så medarbejderne kan bruge dem til "grøn transport".

En brand i selv et mindre batteri kan have voldsomme konsekvenser, især i fremstillingsindustrien, hvor røg- og sodskader kan være et kæmpe problem, hvis de fører til produktionsstop i længere tid ad gangen.

Afslutningsvis fremhæver Henrik Almind Vind den nærmest endeløse række af eksempler på brande forårsaget af ukrudtsbrændere, der bliver brugt for tæt på bygninger, og ilden så får fat i facaden og derfra resten af bygningen med store skader til følge. Også her halter lovgivningen bagud, mener han.

»I Danmark har vi ikke noget lovkrav til varmt arbejde (eksempelvis med ukrudt eller tagpap, red.), det har man i Norge, Sverige, Finland og forskellige andre steder, hvor de skal have været på kursus og have tilladelse fra brandvæsenet. Herhjemme er det kun forsikringsselskaberne, der stiller krav, og det er klart noget, der mangler, både i forhold til ladestationer, varmt arbejde og det med slukning over fritureanlæg,« siger han, og slutter med et godt råd:

»Husk den passive brandsikring – luk nu de branddøre!« ■



Henrik Almind Vind er chef for Risk Management i forsikringsselskabet Gjensidige.

ALLE TALER OM *den hybride* ARBEJDSPLADS

Men hvordan lykkes man med at skabe den ultimative arbejdsplads for sine medarbejdere i et hybridt setup?

Fremtidens arbejdsplads er hybrid - det ved vi nu med sikkerhed. COVID-19 har lært os meget om, hvordan vi arbejder. Vi har lært at arbejde under ændrede forhold, hvor der er restriktioner til, hvordan vi *kan* og *må* arbejde sammen. Det er faktisk gået overraskende godt.

Men nu, hvor arbejdspladserne begynder at åbne op igen, og medarbejderne så småt begynder at vende retur, stilles der nye og større krav til arbejdspladserne på flere fronter.

Hjemmekontoret har vist sig at være et stærkt modstykke til det traditionelle kontor, og det bliver derfor vigtigt at tilpasse arbejdspladsen til den nye virkelighed.

Derfor skal kontoret løftes fra at være et sted, hvor man blot tjekker ind for at sætte flueben ved dagens opgaver, til at være et indbydende og inspirerende sted, hvor man mødes med sine kolleger for at samarbejde, udveksle idéer, udfordre hinanden - og, ikke mindst, tanke op på den sociale konto.



SÅDAN DESIGNER DU DIN HYBRIDE ARBEJDSPLADS

1. Dine **medarbejdere** er dit største aktiv, og det er vigtigt at sætte dem forrest i ligningen. Facilitér en stærk kultur med sammenhold og plads til sparring, vidensdeling og uformel social interaktion - både fysisk og online.
2. Dit **kontor** skal gå fra at være 'average' til 'outstanding'. Vær opmærksom på at skabe rum til både individuelt og teamarbejde, og at lokalerne og indretningen er inspirerende.
3. Med den rette **teknologi** kan du sikre et produktivt og sikkert arbejdsmiljø. Med fleksibel booking af skrivebordspladser og håndtering af kapacitetsbegrænsning kan medarbejdere planlægge samarbejde på kontoret samme dag - og være trygge ved at komme ind på arbejdspladsen.

Vil du også tilpasse dig den skiftende virkelighed? Kontakt vores rådgivere, og få inspiration til hvordan du kan skabe den bedste hybride arbejdsplads for dine medarbejdere: sales@pronestor.com | Tlf. 88 53 48 84

pronestor

We make every workplace work — every day
FM UPDATE 3/2021

Fra kortsigtet salg til lang, intelligent dialog med IoT

Professor i digitalisering på CBS, Jan Damsgaard, er ikke i tvivl; de danske facility management-virksomheder skal komme med på IoT-bølgen og udnytte de mange muligheder for at optimere deres forretning. Få hans gode råd til at komme i gang her.

Af Anders Kampmann

Da de første, spæde it-løsninger begyndte at dukke op i Danmark tilbage i slutningen 1960'erne, gav det lige så stille virksomhederne mulighed for at gøre nogle ting, de gjorde i forvejen, mere effektivt, eksempelvis tekstbehandling og administrativt arbejde.

Med den bevægelse i retning af mere og mere digitalisering, der i disse år ruller hen over landet – og vores omverden i øvrigt – kan erhvervslivet, herunder de danske facility management-virksomheder, begynde at gøre nogle ting på en fundamentalt anderledes måde og udvikle deres forretninger på et helt andet plan, ikke mindst med Internet of Things (IoT) som et centralt redskab.

Det forklarer Jan Damsgaard, der er professor ved Institut for digitalisering på Copenhagen Business School (CBS), hvor han har en ph.d. i informationssystemer, ligesom han er udpeget som digital vismand af Akademiet for de Tekniske Videnskaber.

»Digitalisering handler ikke om at effektivisere og automatisere allerede eksisterende processer, det handler om at gøre tingene anderledes. Og der kommer sådan noget som IoT indover, for der kan man begynde at gøre det helt anderledes, end man har gjort tidligere,« forklarer han.

I den forbindelse peger Jan Damsgaard på corona-krisen som en faktor, der har skubbet yderligere til en udvikling, der allerede gik stærkt. Når det kunne lade sig gøre, at så mange mennesker – adskillige millioner rundt om på kloden – kunne arbejde hjemmefra, uden at det

gik ud over produktiviteten, så skyldtes det ikke kun en stabil netforbindelse, men også nogle systemer på arbejdspladserne, der kunne håndtere det.

Det har i sig selv ændret arbejdsflowet i en lang række virksomheder, hvor masser af medarbejdere ganske frivilligt stadig arbejder fra privaten, hvilket også har været med til at understøtte den nærmest eksplosive vækst, giganter som Amazon, Google, Facebook og Apple har oplevet i løbet af pandemien.

»Så selv om corona-krisen har sat en dæmper på nogle ting, så har den accelereret digitaliseringen, i takt med at de digitale muligheder har hjulpet os gennem krisen. Det har bare gjort det endnu mere højaktuelt at få set på digitalisering, også inden for facility management,« siger Jan Damsgaard.

Sensorer betyder service

Hvor det tidlige internet primært handlede om kommunikation mellem mennesker (e-mail), og vi siden da i høj grad har vænnet os til kommunikation mellem mennesker og maskiner (søgning, nethandel, online banking med videre), så er tingenes internet – IoT – den tredje fase, hvor sensorer, placeret rundt omkring i den fysiske verden, indsamler information og sender det til centrale steder, hvor vi mennesker så kan nyde godt af den.

Som eksempel nævner Jan Damsgaard sensorer i skraldespande, der fortæller eksempelvis en facility management-virksomhed eller en kommune, hvornår der er behov for at tømme spanden, så det sker, når der rent faktisk er behov for det, i stedet for en fast dag hver uge,

selv om posen måske er halvtom. Og det er ikke den eneste fordel.

»Sådan en opsætning betyder også, at man får et meget nuanceret billede af, hvad det er for adfærd, en brugergruppe har, og på den måde kan man optimere det, så eksempelvis kommunen ved, hvor og hvornår der er behov for skraldespande; at når solen skinner, så er det nede ved søen, og når det regner, så er det oppe ved hallen,« forklarer Jan Damsgaard.

På CBS, hvor Jan Damsgaard har sin daglige gang, har stedets eget facility management-team sat gang i et forsøg, hvor sensorer registrerer trafikken ud og ind af toiletterne, så man på den baggrund kan tage stilling til, hvor ofte der skal gøres rent.

Skal rengøringen forbi, hver gang der har været 60 brugere igennem? Skal man ned på 45, eller kan man måske nøjes med 90? Diskussionen bliver mere kvalificeret, lyder det.

»På den måde kan man tilpasse det efter behov, og så får man en anden snak med sin facility management, hvor det tidligere har handlet om antal timer, og hvilken timepris det skulle være, til at det handler om, hvor rent det skal være, og hvad koster det at få det så rent. Man får et partnerskab i stedet for,« siger Jan Damsgaard.

Som en ganske vigtig detalje understreger han, at sensorerne kun opfanger bevægelse og ikke filmer eller på anden måde dokumenterer, hvem der bruger faciliteterne. Generelt falder den slags tiltag ikke ind under GDPR-lovgivningen, fordi der er tale om anonyme data, men oplysningerne skal selvfølgelig behandles ordentligt og ikke kun henføres til specifikke personer eller steder.

Og mulighederne med sensorerne stopper bestemt ikke ved skraldespande og toiletter, påpeger Jan Damsgaard. Tværtimod kan man få en mere oplyst dialog på en lang række områder inden for facility management.

»Man får noget intelligent at tale om, for hvem ved, om en time mere eller mindre er bedre, eller hvis det koster fem kroner mere i timen at benytte den ene FM-service frem for den anden, hvad betyder det så. Her kan man gå ud og lave en brugerundersøgelse og finde ud af, hvor godt tilfredse man er med en service. Og det er jo ikke bare toiletbesøg, det er jo også indeklima, det er luftfugtighed, det er larm på arbejdspladsen, det er brug af områderne, man kan hjælpe med,« siger han.

Hvis en virksomhed eksempelvis gerne vil fremme det sociale og skabe et konkret mødested, hvor folk kan ses oftere, kan man etablere et velegnet område, hvor et facility management-firma så kan bidrage med at få det til

at ske. Der kan man så måle på, hvor mange der rent faktisk bruger stedet, og hvis tallene ikke lever op til forventningerne, kan man så prøve at ændre på møblement, forplejningsfaciliteter eller lignende.

»Ultimativt kunne man også bruge denne her slags tiltag til at sige, at man gerne vil have en produktivitetsstigning, nedbringe sygefraværet eller nedbringe antallet af folk, der går ned med stress. På den måde kan man udvide den konversation, man har med sit facility management-team.«

Mere tilgængelige IoT-produkter

Helt generelt er der således rigtig mange muligheder og perspektiver i IoT-teknologien, som for facility management-virksomhederne overordnet set handler om, at de kan gå fra "bare" at sælge opgaveløsning på timebasis til at have denne her mere intelligente dialog med deres kunder.

Mulighederne hænger også sammen med, hvilke af de mange forskellige typer af IoT man arbejder med som virksomhed, hvilket igen er afhængig af, hvilke resultater man er ude efter. Hvis man eksempelvis har adgang til at installere elektricitet sammen med sine IoT-produkter, vil det løfte potentialet, fordi man så kan indhente meget mere information, sende det længere med direkte op- »

Jan Damsgaard er professor og ph.d. ved Institut for digitalisering på CBS og ser store muligheder for facility management-virksomhederne i IoT.





kobling til internettet og så videre. Her er det åbenlyse valg at bruge 5G eller wi-fi.

Med batteridrevne systemer får man simplere løsninger, der er hurtigere at sætte op og kan trække på blandt andet Sigfox-standarder og LoRa, såkaldt narrowband IoT og forskellige andre teknologier, igen afhængig af brugsscenarioet.

Her er produkterne blevet mere tilgængelige for virksomhederne de seneste år, fordi de ikke længere behøver at binde sig til en enkelt samarbejdspartner.

»Hvor man som IoT-køber tidligere gik i seng med én leverandør og ligesom kun kunne tage deres løsninger ind, er der i dag meget mere tale om økosystemer af samarbejdende enheder. Jeg kan bedst anskueliggøre det ved en løsning, jeg har herhjemme, hvor jeg har nogle solcelledrevne Velux-vinduer, der selvfølgelig også er på nettet, så man kan styre dem derfra, ligesom de automatisk åbner og lukker i forhold til luftfugtighed, CO₂-indhold og så vi-

dere. Men i stedet for at Velux har udviklet deres egne regnsensorer og vindmålere, så får de den information fra nogle andre producenter, der er verdens bedste til at lave den slags, og så integrerer de det,« forklarer Jan Damsgaard.

På den måde slipper man som kunde med potentielt at må nøjes med nogle delelementer i et IoT-setup, der ikke er af så høj kvalitet, som de kunne være. I stedet for bliver de enkelte enheder fra de forskellige producenter forbundet af, i Jan Damsgaards tilfælde, Google Assistant, som kan få dem til at "tale" sammen og automatisere driften af dem.

Det samme billede tegner sig for facility management-virksomhederne, der i dag ikke behøver at binde sig til én leverandør, men i stedet kan have mange forskellige, som hver især er stærke på deres respektive områder, og som man fremadrettet, ifølge professoren, godt kan forvente vil kunne kommunikere på en fornuftig måde.

Det giver virksomhederne friheden til at finde de bedste udbydere af de enkelte typer produkter, i stedet for at de skal finde den ene, der dækker de største dele af deres behov, og så affinde sig med, at de må tage til takke med "nogle halvhjertede løsninger på nogle områder," som Jan Damsgaard formulerer det.

Derudover åbner IoT også op for det, man kalder predictive maintenance, altså forebyggende vedligeholdelse, hvor sensorer kan overvåge kritiske komponenter i et givent setup, eksempelvis ventilations- eller pumpe-systemer, og give besked, når noget er ved at være slidt ned, så man kan lave en udskiftning, inden et helt maskineri bryder sammen.

Fra reaktiv til proaktiv

De mange muligheder rummer selvsagt stort potentiale for virksomhederne, når det kommer til at løfte deres forretninger, men for nogle af de mindre aktører kan det måske også være svært at overskue, hvor man



Med IoT og sensorer kan eksempelvis en kommune overvåge fyldningsgraden i affaldsbeholdere og dermed planlægge tømning derefter, hvilket sparer både tid og ressourcer.

skal starte, og hvad man skal prioritere.

I den forbindelse råder Jan Damsgaard den enkelte virksomhed til at lægge ud med at "finde en god og trofast kunde, som man kan begynde at lave nogle eksperimenter med," som han siger. Det åbner for, at man kan dele både erfaringer og udgifter til et projekt, ligesom man – nok så vigtigt – kan forholde sig til resultaterne i fællesskab.

»Et er de sensorer, der sidder derude, noget andet er, hvad man gør ved de data, der kommer ind. Hvad betyder det, at der er 26 grader et sted? Det skal man jo have truffet en beslutning om. Så derfor skal man til at få opbygget kompetencer inden for det, der på godt dansk hed-

der data analytics, altså dataanalyse,« siger Jan Damsgaard.

»Igen er det rigtig godt set fra et facility management-synspunkt, fordi man går fra at have smidt nogle løsninger over hegnet til nogle kunder, til at man kan have den her kontinuerlige dialog, hvor man snakker med dem om de her data, og hvad man kan gøre for at imødekomme deres ønsker. Så man går fra at være reaktiv til at være mere proaktiv og kan samarbejde med kunderne om at skabe de løsninger, de har behov for,« fortsætter han.

Det stiller naturligvis ganske store krav til virksomhederne om at blive mere datadrevne og eksperimentere i deres tilgang, hvilket får Jan Damsgaard til at gentage sit råd om, at man som facility management-virksomhed slår sig sammen med nogle mindre eller mellemstore kunder, så man sammen kan skabe sig nogle erfaringer om det at arbejde med data. ■

Jan Damsgaards centrale pointer

- Internet of Things er en integreret del af digitaliseringen, og det er på høje tid, at de facility management-selskaber, der ikke allerede er i gang, kommer ud af starthullerne og begynder at arbejde med teknologien. Det muliggør en mere interessant dialog med kunderne, og at man i stedet for produkter og timer kan sælge services i form af et godt indeklima, en tømt skraldespand, en ren by, højere produktivitet, mindre larm og så videre.
- Bevægelsen fra "simpelt salg" og over mod kontinuerlig dialog betyder også, at man kan overgå til at modtage løbende betalinger som en form for abonnement, og at kunderne går fra at eje til at leje udstyr og lignende.
- Facility management-virksomhederne skal være klar til at arbejde med de data, der kommer ind. Hvad betyder de data, og hvordan agerer man efter dem fremadrettet? Virksomhederne skal omstille sig til i højere grad at være datadrevne, hvilket vil være et stort skifte for mange.
- Virksomhederne skal ikke udsætte deres indsats med digitalisering og IoT, hvis de ikke vil overhales indenom. De bør finde én eller to dedikerede kunder, som man kan samarbejde med og få noget læring. I den forbindelse bør virksomhederne være helt åbne og erkende, at de ikke ved så meget, og med det udgangspunkt spørge kunden, om det ikke kunne være spændende at gøre nogle fælles erfaringer.
- Virksomhederne bør overveje, om de har de rette kompetencer til at igangsætte arbejdet og omstillingen, og hvis ikke så finde de rigtige folk, eksempelvis i de "digitalt indfødte" yngre generationer.



Spørg brugerne:

Systematisk værktøj kan løfte trivsel og produktivitet

Med POE-plattformen ved hånden kan bygherre eller bygningsejer systematisk undersøge, hvad en bygnings brugere egentlig synes om deres fysiske rammer. På sigt kan hele byggebranchen få indsigt i, hvordan bygninger skal designes og driftes til gavn for både økonomi og brugeroplevelse.

Af Donya Sheikh Khan, Rambøll, Andreas Qvist Secher, Rambøll og Rasmus Bahr Lund, Green Building Council

Vi mennesker opholder os 90 procent af vores liv i bygninger. De fysiske rammer i bygningerne har stor betydning for både vores velvære og for de aktiviteter, som vi udfører. Frisk luft, gode dagslysforhold og reduktion af støjgerner i kontorer har stor betydning for brugernes produktivitet og trivsel.

Studier har vist, at produktiviteten kan variere med mellem 7 procent og 12 procent, afhængig af om der styr på rumtemperaturen. Der er altså både sociale og økonomiske grunde til at undersøge om eksisterende og nyopførte bygninger også i virkeligheden lever op til brugernes behov og ønsker.

Men i den danske byggebranche har vi faktisk aldrig systematisk opsamlet viden om, hvordan man skaber de bedste fysiske rammer i bygninger, og hvordan vi løbende kan optimere eksisterende bygninger ud fra brugernes oplevelser og behov.

Derfor har Green Building Council Danmark (DK-GBC) sammen med Rambøll, Copenhagen

Business School, Danske Arkitektvirksomheder, AART og Lyngbe Benchmark det sidste år arbejdet på en digital portal til brugerevalueringer for kontor- og beboelsesejendom.

På portalen kan bygningsejere og driftsorganisationer tilpasse spørgeskemaet og hente guidelines til observationsstudier, interviews og udførsel af yderligere kvalitative undersøgelser. Ambitionen er at gøre det nemmere at arbejde databaseret med optimering af trivsel i bygninger ved systematisk at spørge bygningsbrugerne om deres oplevelser.

POE – En systematisk tilgang til brugerevalueringer i bygninger

Det nye værktøj hedder POE-plattformen. POE står for Post-Occupancy Evaluation. Det kan oversættes til efter-ibrugtagelses brugerevaluering og er en metode til at få indblik i brugernes behov og holdninger om bygninger, som de bruger til dagligt.

POE kan bruges til at undersøge om beboere i en beboelsesejendom er tilfredse med temperaturen i deres lejlighed, eller om brugerne

nemt kan orientere sig og finde rundt i en kontorbygning. Metoden er velkendt i udlandet, særligt i USA, hvor den blandt andet indgår som en del af bæredygtighedscertificeringer som WELL og LEED.

POE integreres i DGNB-kriterierne ved næste opdatering. Udover at indgå som et pointgivende kriterie i DGNB-certificeringen, anvendes POE af arkitekter og ingeniører til at evaluere, om den opførte og ibrugtagne bygning lever op til brugernes forventninger og behov og de intentioner, man har søgt løst med designet.

For eksisterende bygninger i drift, kan POE anvendes af driftsherren til at identificere, om tekniske og funktionelle aspekter af bygningen passer til brugernes behov. Herudover vil det være et værktøj til at identificere og prioritere forbedringstiltag der, hvor det giver størst værdi for brugerne.

I et større perspektiv giver POE som værktøj mulighed for at sammenligne brugernes tilfredshed på tværs af bygninger. På den måde kan det hjælpe bygnings ejere med at benchmarke deres bygninger, og det kan give byggebranchen viden og indsigt i, hvordan bygninger skal designes og driftes til gavn for både økonomi og brugeroplevelse.

POE-plattformen og dens integration i DGNB

Med POE-plattformen får vi mulighed for at sammenholde brugernes oplevelser med bygningernes udformning og tekniske kvaliteter. Den viden, vi systematisk kan samle, skal både bidrage til at forbedre de bygninger, vi har i dag, men også sætte nye standarder for, hvordan vi designer de bedste rammer for menneskers trivsel i bygninger i fremtiden. Når platformen lanceres hos DK-GBC bliver den tilgængelig for alle og er særligt tiltænkt at blive brugt til morgendagens mest bæredygtige byggerier gennem DGNB-certificering.

Udviklingsprojektet har haft til formål at udvikle POE-plattformen, som er en webbaseret portal, hvor man kan oprette et POE-spørgeskema for den pågældende kontor- eller beboelsesejendom. Portalen er et centralt sted som indeholder alt, der er relevant for en POE-undersøgelse. Derudover indeholder den indbyggede hjælpetekster, Q&A og videoer, som guider en igennem hele processen; fra bestilling til den endelige rapport og opfølgning.

Selve POE-processen består af fire faser: Bestilling, Indsamling, Rapportering og Læring. Det hele er opbygget efter at det skal være nemt, indsigtfuld og tidseffektiv. Hele POE-processen kan varetages af byg- eller driftsherren, eller af en ekstern konsulent.

Selve POE-spørgeskemaet består af en række spørgsmål, som kan vælges til eller fra alt efter byg-

ningens funktion, form og teknik. Standardisering af spørgeskemaet giver en systematisk tilgang til dataopsamling, og tilpasningen giver mulighed for at skræddersy spørgeskemaet til den pågældende bygning. Resultaterne fra POE-spørgeskemaet formidles som en rapport tiltænkt blandt andet bygherre og driftsherre.

POE-plattformen er blevet afprøvet og tilpasset gennem to pilotprojekter og forventes at være færdig med udgangen af september 2021. Gennemførelse af et POE-forløb vil være pointgivende i DGNB-certificeringsordningen. ■

i

- GBC-DK vil fra efteråret 2021 afholde et kursus omkring processen at gennemføre en POE.
- Projektet startede sommeren 2020 og har været igennem to pilotfaser i 2021.
- POE-plattformen bliver gratis at anvende i forbindelse med DGNB-certificering.
- Projektet er støttet af den filantropiske forening Realдания.
- For mere information kontakt Andreas Qvist Secher (aqs@ramboll.dk) eller Rasmus Bahr Lund (rasmus.lund@dk-gbc.dk).

DFM har udviklet et nyt tilbud til alle medlemmer



Er en rating af maden i kantinen på 3,5 ud af 5 en god score? Hvis landsgennemsnittet ligger på 4, er det ikke. Hvis landsgennemsnittet er 2, så ja. Det er derfor jeg synes benchmarking er et interessant redskab. At sammenligne med andre, giver ikke nødvendigvis endegyldigt resultat, men det giver en indikator, som sætter dine egne nøgletal i perspektiv.

Derfor synes jeg DFM's søsterforening DFM Benchmarking er en spændende forening. Her indrapporterer en række medlemsvirksomheder deres nøgletal i en database, og kan efterfølgende benchmarke både mellem egne sites men også mod andres nøgletal. Det er et fantastisk redskab til at blive klogere på hvordan man drifter og vedligeholder sine bygninger.

Vi har nu i DFM udviklet et nyt værktøj som alle medlemmer af DFM får adgang til. En tilfredsundersøgelse hvor vi spørger ind til de klassiske serviceområder, som gennem værktøjet rates af medarbejderne i den pågældende virksomhed og efterfølgende kan benchmarkes mod landsgennemsnittet. Så vil du vide, om en score på 3,5 på maden i kantinen er en god score. Derudover spørger vi om det er et vigtigt serviceområde for den enkelte – på den måde er værktøjet også nyttigt i forhold til at vide, hvor vigtigt det er at rette op på en lav score.

Alle medlemmer kan gennem deres kontaktperson i DFM få adgang til værktøjet – og alle data anonymiseres.

Vil du høre mere om værktøjet og få adgang? Så tag fat i mig på lli@dfm-net.dk eller tlf. 51954433. ■



LAURA LINDAHL

Direktør for Dansk Facilities Management og Dansk Facilities Management Benchmarking.



Med en helpdesk følger øget brugertilfredshed

Registrering og opfølgning på indmeldinger fra brugere er en tidskrævende manuel proces i en travl hverdag.

Lad istedet MainManagers FM-system samle alle trådene digitalt og sørge for en effektiv kommunikation med brugerne.

I sidste ende hjælper MainManager dig med, at forlænge levetiden, effektivisere driften, reducere omkostninger og øge tilfredsheden blandt dine brugere.

Alt i ét program



MainManager

A ØRN SOFTWARE COMPANY



Med Ørn Software flyver vi højere og længere!

Sammen med alle vores nye nordiske kollegaer er vi klar til, at realisere MainManagers fulde potentiale.

Ørn Software
The Big Picture

Læs mere om vores løsninger på www.mainmanager.dk

Ny udgave af Håndbog i Facilities Management

Den fjerde udgave af "Håndbog i Facilities Management" er udkommet med 400 sider, der grundigt beskriver, hvad FM handler om i en dansk kontekst. Desuden giver den en status for FM i Danmark, indblik i den internationale udvikling og en præsentation af relevante teorier, metoder og værktøjer.

Af Per Anker Jensen, Professor emeritus, DTU Management

Bogen "Håndbog i Facilities Management" blev oprindelig udgivet i forbindelse med DFM's 10-års jubilæum i 2001. En let revideret 2. udgave udkom i 2006, og 3. udgave fulgte i 2011. Det var en opdateret udgave, der var udvidet fra 10 til 12 kapitler, og udvidelsen af bogen vedrørte primært strategiske aspekter af facility management. Den nye håndbog er således 4. udgave, og det er en stærkt revideret og omstruktureret version. Bogen er udvidet yderligere og omfatter 15 kapitler og 400 sider.

Håndbogen giver en sammenhængende og dækkende beskrivelse af FM på dansk. Håndbogen henvender sig til alle, der har behov for at forstå, hvad FM omhandler, og hvorfor FM er et vigtigt værdiskabende fag- og forretningsområde. Desuden kan den anvendes både som lærebog og opslagsbog for studerende og praktikere, der skal arbejde eller arbejder med FM. Bogen sigter mod at styrke fagområdet og markedet i Danmark og vore sprogbeslægtede nabolande.

Håndbogen giver en status for FM i Danmark, fastslår terminologien, blandt andet på grundlag af de europæiske og internationale standarder, og giver et indblik i den internationale udvikling på området. Håndbogen præsenterer også relevante teorier, metoder og værktøjer, og den dækker alle væsentlige discipliner inden for FM, med hovedvægt på forhold af betydning på strategisk og taktisk niveau. Håndbogen lægger vægt på de aspekter af FM, som har særlig betydning i Danmark og de nordiske lande.

Bogens opbygning og indhold

Nedenstående tabel viser en oversigt over kapitlerne i den nye udgave sammenlignet med 3. udgave.

Den nye håndbog er opbygget, så de første tre kapitler vedrører FM som helhed. Serviceledelse har fået en langt mere central placering og uddybende behandling end hidtil. Ejendomsdrift og Serviceledelse præsenteres således overordnet som to ligeværdige hovedområder i hver sit kapitel (kapitlerne 4 og 5).

De følgende kapitler, fra 5 til 11, dækker en række mere specialiserede FM-discipliner. Kapitlerne 12 til 14 vedrører tværgående ledelsesopgaver, mens det afsluttende kapitel 15 vedrører den generelle udvikling i FM i Danmark og internationalt, inkl. en række trends og bud på fremtiden bl.a. i lyset af Covid-19 pandemien.

Bogen indeholder nye kapitler om emnerne: 'Værdien af FM', 'Workplace Management', 'Digital support af FM', 'Risikoledelse' og 'Performance Management'. Alle øvrige kapitler er opdateret, og flere kapitler er erstattet af nye kapitler med andre overskrifter. De enkelte kapitler dækker i princippet strategiske, taktiske og operationelle aspekter inden for pågældende emne. I lighed med tidligere udgaver indeholder håndbogen også en række cases og nogle checklister, og der findes ligeledes, som hidtil, bilag med ordforklaringer og stikordsindeks.

Fokus på FM's mangfoldighed

Tankegangen om FM har fra starten været stærkt domineret af at betragte FM som en intern supportfunktion.

Det har også kendetegnet de tidligere udgaver af håndbogen. I den nye udgave lægges der imidlertid vægt på at vise mangfoldigheden af måder at arbejde med FM på, afhængigt af typen af organisation.

Det gælder ikke mindst i kapitel 2, 'Værdien af FM', hvor der er et afsnit om de forskellige værdikæder i FM, karakteriseret ved forskellige kombinationer af sourcingstrategier fra efterspørgselssiden og forretningsmodeller fra leverandørsiden. Ikke mindst blandt facilitetsoperatører, hvor FM er kernevirkksomhed, har vi set en stærk udvikling af nye forretningsmodeller i form af forskellige former for servicede kontorer, iværksætterkøber og co-working spaces. I kapitel 3 om 'Ledelse og organisation' er der ligeledes et afsnit om kommunale ejendomscentre.

Bidragssydere

Håndbogen er i den nye udgave langt mere forskningsbaseret, og trækker ikke mindst på den forskning, der er gennemført i Center for Facilities Management – Realdata Forskning (CFM), som jeg var leder af i perioden 2008-2019. Som forberedelse til revisionen arrangerede jeg, i sammenhæng med en lancering af den engelske udgave af CFM's 10 års jubilæumsbog, en workshop i august 2019 med deltagelse af omkring 40 praktikere og forskere med interesse for FM. Ved workshoppen blev struk-



tur og indhold i den nye udgave diskuteret, og input blev indsamlet under og efter workshoppen. Nogle af deltagerne har efterfølgende kommenteret udkast til enkelte kapitler.

Jeg var eneforfatter af de hidtidige udgaver af håndbogen. I den nye udgave har en række tidligere kollegaer og PhD- og masterstuderende bidraget med input til enkelte kapitler. Poul Ebbesen har bidraget som forfatter af det nye kapitel 11, 'Digital support af FM', samt tekst om 'Asset Management' til kapitel 6. Helle Lohmann Rasmussen har bidraget med tekst til kapitel 7, 'FM og byggeri', Henrik Juul Nielsen

har bidraget til kapitel 8, 'Space Management' og kapitel 9, 'Workplace Management'. Rikke Brinkø Berg har bidraget med tekst om 'Shared Space' til kapitel 8, og Susanne Balslev Nielsen og Esmir Maslesa har bidraget til kap. 10, 'Bæredygtighed'. Møde med DFM-benchmarkings projektgruppe om arealnøgletal har givet input til kapitel 8, 'Space Management'.

Boglancering

I lighed med de hidtidige udgaver står DFM også som udgiver af den nye udgave af FM-håndbogen. Udgivelsen sker i oktober 2021, og markeres ved et boglanceeringsevent arrangeret af DFM 26. oktober 2021. Læs mere på www.dfm-net.dk ■

Kapitler i 3. udgave

1. Introduktion til FM
2. Ledelse og organisation
3. Økonomistyring
4. Ejendomsstrategier og porteføljestyring
5. Funktionerne som bygherre og driftsherre
6. FM og byggeri
7. Space Management
8. Ejendomsdrift
9. Services
10. IT og kommunikationsteknologi
11. Miljø og arbejdsmiljø
12. FM i Danmark og internationalt

Kapitler i 4. udgave

1. Introduktion til FM
2. Værdien af FM
3. Ledelse og organisation
4. Ejendomsdrift
5. Serviceledelse
6. Real Estate Management
7. FM og byggeri
8. Space Management
9. Workplace Management
10. Bæredygtighed
11. Digital support af FM
12. Økonomistyring
13. Risikoledelse
14. Performance Management
15. FM i Danmark og internationalt



Biodiversitet og drift af udearealer – win-win?

I de fleste organisationer har det nok været på tale at omlægge det udendørs vedligehold til mere naturnær drift, hvis det ikke allerede er gjort.

For når man omlægger de klippede plæner til højt græs, så er der jo også en stor besparelse på driftsbudgettet... eller er der?

Vedligehold og pleje af de grønne udearealer er for mange driftsorganisationer en lidt uregerlig lillebror til bygningsvedligeholdet. Lige som

man tror, at man har fundet takten og sat driften på formel, stikker det af! Naturen venter nemlig ikke på nogen, og uanset hvor meget vi har tæmmet vores grønne elementer, så lever naturen i dem alle sammen. I græsset, i gruset, i hækken, i luften.

Der er en høj uforudsigelighed i naturens dynamik og vejrets påvirkninger i form af tørke, snefald og storm. Naturen er på én gang ekstremt skrøbelig og enormt kraftfuld.

Man kan opleve planterne som spæde spirer, der tørrer ud og dør for et godt ord, men også som ukrudt, der med fascinerende og ubegribelig kraft skyder frem gennem stort set alle overflader.

Men ligesom naturen på denne ene side er fascinerende, er den på den anden side også dødirriterende! Irritationen afspejles eksempelvis i brugernes adfærd, når de vader gennem bede og foretager sidste-øjebliksparkeringer i græsrabatterne, eller når deres kærlighed til de grønne elementer, hvad enten det er et stort gammelt træ, der må fældes, eller blot et par forkølede pelargonier i en blomsterkumme, munder ud i oprevne brugerhenvendelser til driftsorganisationen.

Driftens udfordring

Alle disse følelser og forsøget på at dæmme op for strømmen af henvendelser kan i sig selv medføre et ikke uanseeligt indhug i budgettets post for uforudsete udgifter.

»Det er præcis her i det uforudselige, at en stor del af driftens udfordring ligger, når der omlægges til den mere naturnære drift. For jo mindre man drifter, og jo mere vildt det bliver, des mere lever naturen sit eget uforudsigelige liv – på godt og ondt,« fortæller Ane Wille Lunde, afdelingsleder i OpDrift, der er OP-LANDs afdeling for grøn udvikling og drift.

Det gode, uddyber hun, er i form af en større mangfoldighed af arter, mere ro til dyrelivet, en øget frodighed og en større arena til at betragte, undres og glædes over naturen. Det onde er i form af græsenge og blandede bevoksninger, der invaderes af invasive arter som japansk pileurt og bjørneklo eller af grove, aggressive urter som brændenælder og tidsler, og vedplanter som hyld, ahorn og elm, der begrænser andre arters fremfærd, og som ikke lever op til brugere og besøgendes æstetiske idealer.

Det onde viser sig også i form af træer nær befærdede arealer, der ikke får den nødvendige pleje og be- »

På forpladsen til TDC's domicil i Københavns Sydhavn har Opland skabt et anlæg med frodighed, variation og lang blomstringsperiode under mere styrede forudsætninger. Plejeindsatsen på staudebedene er i udgangspunktet højere end ved vild eng, men til gengæld mere forudsigelig og nemmere at styre.

Den biologiske værdi er isoleret set ikke lige så høj, som en eng med hjemmehørende danske urter. Til gengæld spiller det sammen med en genkendelig æstetik og funktionelle løsninger, som gør anlægget vedkommende og attraktivt i en lang periode. Her fremgår det tydeligt, at de grønne værdier anses som en ressource, der skal prioriteres.

skæring, som sikrer en sund vækst, så træernes værdi fastholdes og udvikles i mange år fremover.

Rettidig omhu og mere værdi for driftsmidlerne

Får man ikke grebet ind i tide, risikerer man, at de gode intentioner går tabt, fordi naturen på arealerne udvikler sig til et noget, som ikke harmonerer med den gode fortælling om indsatsen for en rigere verden, hvad angår natur, artsvariation, æstetik og frodighed.

For hvis det, der skulle have været en blomstrende græseng, primært

består af brændenælder, tidsler og gråbynke, der vælter ud over stier og vokser op over pullertbelysningen, og de primære brugere er hunde, der besørger i de høje urter, så mister området hurtigt sin charme, og signalet til omverdenen er i højere grad forfald end grøn omstilling.

Betyder det så, at man må holde fast i de guldplæner og klippede hække?

»Nej, bestemt ikke! Det betyder blot, at driftsmidlerne skal bruges anderledes, når arealerne omlægges. Besparelserne på standarddriften bør ikke udgå af driftsbudgettet men allokeres, så der kan tages hånd om det uforudseelige med løbende tilsyn og målrettede indsatser. Så derfor er besparelserne ved den omlagte drift ikke nødvendigvis så store, men til gengæld bruges pengene smartere, så de skaber en endnu større værdi,« fastslår Ane Wille Lunde.

Den store værdi af udearealer og naturen

Når man ser på driftsøkonomien for en organisations samlede ejendomsportefølje, så udgør det udendørs vedligehold oftest en mindre del. Dertil kommer, at de udendørs faciliteter med undtagelse af adgangsveje og parkering ofte betragtes som 'nice to have' snarere end 'need to have'.

Derfor kan udearealerne måske opleves som mindre værd i det store billede, men faktisk repræsenterer udearealerne en stor værdi, som blot skal ses som sit eget og ikke side-stilles med bygningernes.

Forskning viser bemærkelsesværdige sammenhænge mellem adgang og udsyn til naturlige omgivelser og menneskers helbred og velbefindende. En omfattende undersøgelse fra University of Exeter i England har påvist, at mennesker, som bor i områder med træer og grønne arealer, lider mindre af angst og depression, og i en undersøgelse fra Toronto påviste en international forskergruppe, at 11 ekstra træer i en boligkarré forbedrede beboernes humør i samme grad som en lønforhøjelse på 20.000 dollars.

»Naturens næsten umærkelige sansepåvirkninger rører ved noget dybt og vigtigt i mennesker, som kan skabe en større følelsesmæssig stabilitet og repræsentere en stor værdi for den enkelte medarbejder. Dermed kan det også være særdeles attraktivt for de virksomheder, som tror på det gode arbejdsmiljø som virkemiddel i forhold til større effektivitet, kreativitet og givende samarbejder,« mener Ane Wille Lunde.

Hun sammenligner landskabet med small talk blandt kolleger og samarbejdspartnere:

»Værdien af de gode uderum er lige som small talk udefinérbart og på papiret ligegyldigt, men begge dele betyder noget for vores trivsel og kan være en kilde til energi og nye tanker. Den seneste corona-tid har lært os, at hjemmearbejde kan være særdeles effektivt, men også at de fysiske rammer og small talk ved kaffemaskinen er nogle af de faktorer, der gør det værdifuldt at komme tilbage på den fysiske arbejdsplads.«

Lad biodiversitet, æstetik og trivsel gå hånd i hånd

Når man skruer op for de faktorer, der giver mulighed for en større biodiversitet, har man samtidig mulig-

I det netop færdige anlæg har hjemmehørende arter og det ekstensivt driftede landskab været nøgleordene for hovedparten af udearealerne for et styrket samspil og en større sammenhæng med de naturlige omgivelser ved Roskilde Fjord.

I de lukkede gårdrum er konteksten en anden, og der er arbejdet med dynamiske plantninger af tørketålede arter for at imødegå driftens sværere forudsætninger.





Ankomst via en grøn parkeringsplads med store træer bestående af mange forskellige arter. Under træerne varieres højt og klippet græs.

Der gøres plads til det vilde, men i en form der signalerer, at det drejer sig om et bevidst valg og ikke en spare-øvelse.

hed for at skrue op for de faktorer, der kan skabe værdi i en bredere forstand. Det kan eksempelvis være ved at skabe større strukturel variation i landskabet og længere blomstringstid. Det skaber igen flere forskellige levesteder og fødekilder til dyrelivet, og påvirker samtidig brugere og besøgende med en mere sanselig og positiv naturoplevelse, mens den grønne signalværdi styrkes.

Ved at samtænke biodiversitetstiltag med æstetik og funktioner som drift, klima, LAR og rekreation, kan man løse konkrete udfordringer og samtidig gøre noget godt både for natur og mennesker. Måske bliver alle løsninger ikke Rolls Royce-modellen for biodiversitet, men der er i den grad grobund for en win-win-situation for naturen, det udendørs vedligehold og virksomhedens hovedformål.

belønner os ved, at naturen giver ti-foldigt igen og udvikler sig til bogstavelig talt uvurderlige landskabelige elementer, som en 200 år gammel allé eller en rigt blomstrende eng, der vender tilbage med farver, dufte og summen af liv år efter år.

Fordi naturen lever som et kredsløb, og landskaberne udvikles over lang tid, er den langsigtede planlægning essentiel.

»Er man ikke sikker på, hvor man er på vej hen, kan det være nemt at gå efter de halve løsninger og give efter og fælde det træ, der giver fugleklatrer på bilerne, fjerne alle blomsterkummer, fordi de brugere, der

lovede selv at vande dem, glemmer det med tiden, eller omlægge alle plæner til naturgræs, fordi det er det nye sort hos 'dem fra marketing',« fortæller Ane Wille Lunde, og fortsætter:

»En langsigtet planlægning skaber rum til og rammer for udvikling og nye behov, så man undgår hovsolutions og anlæg, der forfalder og bliver uaktuelle.«

Erfaringen hos OPLAND har gennem årene vist, at den daglige »

i

OpDrifts gode råd til bæredygtig drift og udvikling af udearealer

Planlægning af drift kan sikre bæredygtighed

Særligt for landskabet er, at den værdi og de ressourcer, man lægger i et nyt anlæg, ikke kun opretholdes, men i lige så høj grad udvikler sig og bliver større gennem den rette drift og pleje. Et fagligt funderet forarbejde og en relativt lille plejeindsats

- Tænk kreativt, bredt og langsigtet – træf bevidste valg.
- Sørg for løbende tilpasninger og justeringer af driften, så den hele tiden passer til de aktuelle behov.
- Inddrag driftspersonalet, skab ejerskab og understøt den faglige stolthed.
- Sørg for at få formidlet de gode historier og hav tålmodighed – naturen tager sin egen tid.



For Region Sjælland har Opland rådgivet om forsøgsvis om-lægninger af vidtstrakte plæner til naturgræs på Psykiatrien i Vordingborgs historiske anlæg. Arealerne er så store, at den omlagte drift kan mærkes på såvel driftsbudget og brændstofs forbrug.

I sammenhæng med omkring-liggende skov, eng og kystland-skab skabes et større sam-menhængende naturareal, som er det, der virkelig batter for biodiversiteten.

Forsøget med de første omlæg-ninger blev vel modtaget af såvel dyreliv, driftsfolk, personale og brugere – i en sådan grad at det har ført yderligere omlægninger med sig.

drift bør suppleres med løbende opfølgning og tilpasning for at kvalificere indsatsen og sikre investeringerne. Herved forlænges levetiden og det, der var tænkt som bæredygtighedstiltag, bliver reelt også til dette.

Naturens langsommelighed gør, at

nye tiltag på udearealer ikke altid er lette at aflæse og forstå.

»Formidling er særligt vigtigt, når der udvikles gennem den grønne drift. Både i forhold til den kvalifice-rede indsats og formidlingen af de grønne værdier, har driftspersonalet en særlig rolle at spille. Ved at under-

støtte personalets faglige viden og stolthed gennem løbende oplæring, efteruddannelse og kvalificeret faglig sparring, opbygges et kendskab og ejerskab til områderne, så personalet kan fungere som dagligdagens am-bassadører for den grønne udvikling,« slutter Ane Wille Lunde. ■

OPLAND Landskabsarkitekter

- OPLAND er en erfaren tegnestue, som igennem snart 25 år har arbejdet med byrum, landskaber, beplantning, drift og pleje. Vi er ca. 20 ambitiøse og dedikerede medarbejdere, som sammen arbejder for at inspirere gennem natur. Gennem årene har vi specialiseret vores faglighed indenfor seks kerneydelser: fællesskaber, biodiversitet, klima, kultur, landskab og drift & pleje.
- Hos OPLAND skaber vi enkle, frodige og bæredygtige landskaber med afsæt i den nordiske designtradition og naturens elementer, materialer

og rumligheder. Vi stræber efter at udfordre og udvide forståelsen af naturens betydning for vores fysiske miljø. Det gør vi gennem vores daglige arbejde med innovative og æstetiske løsninger på klimamæssige, miljø-mæssige, økonomiske og sociale udfordringer.

- OpDrift er vores afdeling for grøn udvikling og drift. Her arbejder vi målrettet på at sikre de grønne områders værdier og kvaliteter ved at rådgive om pleje og videreudvikling gennem drift.

i

Grønlands første DGNB byggeri i Nuuk



Iserit A/S er i fuld gang med at opføre nye boliger til borgerne i Nuuk. Det første projekt opføres i Pinguarq, hvor 48 gode familieboliger også bliver certificerede som bæredygtige efter DGNB-ordningen, som har fået en grønlandsk kategori.

Leif Hansen bygherrerådgivning Nuuk ApS har udarbejdet udbudsmaterialet for Iserit A/S, og sørget for tilpasningen af DGNB-ordningen i samarbejde med Green Building Council i Danmark.

Rådgivning

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

Kurser

- Teknologisk Instituts FM-uddannelse
- Virksomhedskurser i FM
- Kurser i serviceaftaler.

www.leifhansenbyg.dk

 **LEIF HANSEN**
bygherrerådgivning



Faciliterede netværk i DFM

170 af vores medlemmer er allerede aktive i et af vores netværk. Der er helt sikkert også et for dig. Når du er tilmeldt et netværk, skal du blot møde op, dele din viden og blive inspireret af andre. Resten sørger vi for.

FM LEDER

Netværket for FM ledere er et fortløbende forum for personer med personale- og budgetansvar indenfor soft FM, hard FM eller begge.

MANY WAYS OF WORKING

Deltagerne i netværket for Many Ways of Working er optaget af workplace design.

CONTRACT MANAGEMENT

Contract Management er en netværksgruppe for FM'ere, der har ansvar for outsourcede FM-ydelser og kontraktstyring.

DIGITALE FM SYSTEMER

Målet for deltagerne i netværket er, at gøre deltagerne bedre til at anvende og udnytte de digitale FM systemer, som deres virksomheder har investeret i.

STRATEGISK VEDLIGEHOLD

Hvad er den bedste strategi for vedligehold i netop din organisation og

hvordan implementerer du den i praksis?

SHARED SPACE

Er du dedikeret til at aktivere jeres arealer mere og få flere til at bruge samme plads? Så er netværket for Shared Space det rigtige for dig!

HEAD OF FM

Netværket for Head of FM beskæftiger sig med emner af strategisk betydning for FM. Deltagerne har det øverste ansvar for FM i deres organisationer.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

COVID-19 har øget fokus på Business Continuity Management (BCM), beredskab, sikkerhed og risikohåndtering i virksomhederne.

KANTINE

Her kan du virkelig få et stærkt netværk af andre, der arbejder dedikeret med kantinedrift.

WORKPLACE EVOLUTIONARIES

WE er en dansk hub af et internationalt netværk af workplace entusiaster.

GMP- & GXP MILJØER

I dette helt nye netværk samler vi FM'ere, der arbejder med faciliteter, der er underlagt strenge myndighedskrav.

Læs mere på side 3 i dette magasin.



Se mere information
om priser og tilmelding
på www.dfm-net.dk
eller kontakt Helle på
hlr@dfm-net.dk.